
Informationsdienstleistungen aus Kommunikationsnetz- werken

Die Rolle der innerbetrieblichen Informationsvermittlungsstelle

Achim Oßwald

Zusammenfassung:

Mit dem Internet stehen Informationsvermittlungsstellen (IVS) qualitativ veränderte Kommunikations- und Informationsbeschaffungsmöglichkeiten zur Verfügung. Dies gilt sowohl für die Bereitstellung von Hinweisen für die Mitarbeiter der Gesamtorganisation als auch für die Mitarbeiter der IVS selbst. Der Beitrag konkretisiert diese Möglichkeiten in Form von vier Dienstleistungsbereichen und verdeutlicht dabei, welche Auswirkungen die Informations- und Dienstleistungsangebote des Internet auf die Arbeit der innerbetrieblichen IVS aus heutiger Sicht haben.

Abstract:

The Internet offers new possibilities for communication and information acquisition. Inhouse information centers can use these for new services and for the improvement of their own working procedures. The paper explains these chances by suggesting four areas of new services and illustrates the consequences the Internet has on inhouse information centers.

1. Einleitung

Die Vernetzung von Datenbeständen, Organisationen und Personen ist zum Topos geworden. Ihr Ziel ist "Resource Sharing", die gegenseitige Nutzung von Materialien, Strukturen und Know-how. Der vorliegende Beitrag nimmt Bezug auf diese Entwicklung und zeigt auf, welche neuen Möglichkeiten der Kommunikation und Informationsvermittlung durch die internationalen Netzwerke eröffnet werden. Er hat zum Ziel, in einem Überblick darzustellen, welche Auswirkungen diese Kommunikationsmöglichkeiten und die durch sie zugänglichen Informations- und Dienstleistungsangebote des Internet auf die Arbeit der innerbetrieblichen Informationsvermittlungsstellen (IVS) aus heutiger Sicht haben.

Nachdem in der Fachliteratur mittlerweile eine Fülle von Beiträgen zum Internet vorliegt, wird bei der Darstellung die Kenntnis der Angebotsformen und -vielfalt in den Netzwerken vorausgesetzt. Ebenso wird angenommen, daß die Internet-spezifischen Bereitstellungs- und Zugriffswerkzeuge bekannt sind.¹

2. Nutzungsvarianten für die Informations- und Serviceangebote aus dem Internet

Sobald eine innerbetriebliche IVS Zugang zum Internet bzw. zu einem kommerziellen Kommunikationsnetzwerk und - damit häufig auch - dem Internet hat, stehen ihr und damit auch den Mitarbeitern der Gesamtorganisation eine Fülle von Daten und Dienste offen. Die eigentliche Aufgabe besteht deshalb in der Ermittlung, Selektion und Bewertung sowie der Integration dieses Angebotes in ihr Bereitstellungs- und Dienstleistungskonzept.²

Nachfolgend werden vier Bereiche vorgestellt, mit denen die IVS die Angebote aus dem Internet für sich selbst oder für ihre Klientel nutzt bzw. durch diese Nutzung neue Dienstleistungen bereitstellt.

1. Exemplarisch seien die folgenden Überblicksdarstellungen genannt. Dort wird auch weit-
erführende Literatur angezeigt: Krol, 1992; Kehoe, 1993; Maier/Wildberger, 1993; Koch/
Obwald, 1993; Obwald/Koch 1994.

2. Ungeachtet der Tatsache, daß die technische Seite der Integration spezielles Know-how
voraussetzt und Arbeitszeit bindet, wird dieser Aspekt - entsprechend der Zielsetzung des
Beitrages - hier nicht weiter berücksichtigt.

2.1 Informations- und Kommunikationsangebote für die IVS

Natürlich bieten die Angebote aus dem Internet nicht nur Vorteile für die Klientel der IVS, sondern prinzipiell vergleichbare auch für die IVS und ihre Mitarbeiter.¹ Sei es im Sinne einer Erleichterung und Aufwertung der Arbeit durch direkten oder schnelleren Zugriff, sei es durch ein höheres Maß an Zufriedenheit durch den Umstand, Kollegen bedarfsorientiert bedient zu haben. Mindestens genauso wichtig sind die Informationsmöglichkeiten im Hinblick auf methodische Fragestellungen innerhalb der IVS. Die elektronischen Diskussionen hierzu liegen normalerweise zeitlich vor entsprechenden Beiträgen in gedruckten Publikationen. Wichtiger jedoch ist, daß sie z.T. kreativer und thematisch innovativer sind, als dies für viele gedruckte Meinungsäußerungen gilt.

Für eine strukturierte Betrachtung der Vorteile des Internet für IVS und ihre Mitarbeiter sollte zwischen den folgenden Bereichen unterschieden werden:

- a) Vereinfachung, Beschleunigung und Verbesserung informationsvermittelnder Aktivitäten,
- b) Fachbezogene Informationsmöglichkeiten im Hinblick auf aktuelle Themen und Diskussionen.

Zu a): Arbeitsablaufbezogene Vorteile

Die Kommunikationsinfrastruktur (nicht nur) des Internet erlaubt sowohl direkte Kommunikation unter Organisationen und Personen als auch in zunehmendem Maße zwischen Programmen. Dadurch wird im - für bestimmte Aktivitäten sicher auch anzustrebenden Extremfall - die völlige Automatisierung von bislang personalintensiven Arbeitsabläufen möglich. Die Zielvorstellungen einer Reihe von Fernleih- bzw. Dokumentlieferprojekten sind dafür ein gutes Beispiel. Ein wesentlicher informationeller Mehrwert ergibt sich dort durch die elektronische Verfügbarkeit der Dokumente selbst, durch die eine durchgehende elektronische Verfahrenskette bis hin zur elektronischen Bereitstellung und Weiternutzung möglich wird (Obwald, 1992). Einzelne Aspekte solcher Beschleunigung und Vereinfachung werden heute im nationalen und internationalen Rahmen vielfach genutzt. Dies gilt z.B. für die Dokumentbestellung (Marshall, 1993), die Dokumentlieferung (Heijne, 1993; Jackson, 1993) oder die vereinfachte und beschleunigte Bereitstellung von aktualisierten Daten (Dierig, 1993).

Kuhlen (Kuhlen, 1993) hat ein entsprechendes Szenario einer virtuellen Bibliothek auf der Grundlage der Internet-Nutzung dargelegt. In ihm können dann auch andere Formen des Publizierens und der "Bereitstellung" von Dokumenten auf elektronischer Grundlage zum Tragen kommen (vgl. a. Bailey, 1992). *Prinzipiell bedeutsam* ist an diesen Entwicklungen die Tatsache, daß sie normalerweise nicht mehr auf

1. Hier wie auch bei anderen Bezeichnungen von in IVS arbeitenden Personen sind selbstverständlich nicht nur Männer gemeint.

herstellerbezogenen Entwicklungen beruhen, sondern *internationale Standards zur Grundlage* haben.

Zu b): Weiterbildung

Wesentlich hierfür sind die nunmehr mehr als 150 Diskussionslisten und elektronischen Konferenzen.¹ Hinzu kommen Übersichten oder Rezensionsorgane (z.B. *Current Cites*, vgl. Robison, 1993) zu allgemein bibliotheksrelevanten Themen oder konkreten anwendungsbezogenen Aufgaben (Dierig, 1993).²

Ein nicht unwesentlicher Aspekt solcher Informationsmöglichkeiten ist die weitgehende Unabhängigkeit von Ort und Zeit, die nicht zuletzt Vereinzelungen sowie - eingeschränkt - finanzielle Beschränkungen zu überwinden hilft (Tillman/Ladner, 1992).

2.2 Weitergabe selektierter Informationsangebote aus dem Netz

Aufgabenstellung der IVS ist es, die Mitarbeiter der Organisation mit Informationen zu versorgen. Eine mögliche Quelle ist hierzu natürlich das Informationsangebot aus dem Netz.

Dabei kommt der Möglichkeit zur Kommunikation ebenso große Bedeutung zu wie dem Zugriff auf externe Pools bibliographischer und standortbezogener Daten. Gerade die *Potentiale elektronischer Kommunikation*, nämlich weitgehend unabhängig von Ort und Zeit Anfragen und Nachrichten austauschen bzw. verteilen zu können, gehen über die der mündlichen und schriftlichen Kommunikation hinaus. Allein der aktuelle sachliche Zusammenhang wird Anlaß und Gegenstand der Kommunikation. Diese Reduzierung auf das Wesentliche erleichtert sie offensichtlich. Soziale oder andere kommunikative Barrieren verlieren ihre Bedeutung. Innerhalb der heterogenen und wenig verpflichtenden Diskussionsgruppen ersetzt der freiwillige Beitrag, die freiwillig gegebene Unterstützung durch zumeist lediglich über ihre E-mail-Adresse bekannte Fachleute die u.U. mehr von persönlicher Gefälligkeit (als von Kompetenz ?) geprägte Unterstützung durch Kollegen.

Aber nicht nur hinsichtlich der Kommunikation zeigt sich im Netz eine andere Arbeitsumgebung. Der *Zugriff auf externe Pools bibliographischer Daten* wird spä-

1. Damit bieten sich für informationsvermittelnde Fragestellungen vergleichbare Möglichkeiten wie für jede andere Disziplin.

2. Ein eigenes, äußerst umfassendes Informationsmittel in diesem Bereich ist "*Bulletin Board for Libraries*" (BUBL ist eine nationale, kooperative Initiative in Großbritannien), in dem neben Hinweisen auf Beschäftigungsmöglichkeiten und Veranstaltungen u.a. "*Current Contents of Computing and LIS Journals*" (mit ca. 140 Zeitschriften) sowie Hinweise auf "*New publications in Library and Information Science*" angeboten wird. Darüber hinaus sind Archive von bibliotheksrelevanten Diskussionslisten, Material zu Bibliothekssystemen, Übungen zur Nutzung des Internet und vieles mehr über BUBL zugänglich.

testens über das Internet zur Selbstverständlichkeit (vgl. Raeder/Andrews, 1990; Engle, 1991). Hier kommt in erster Linie die Transport- und Vermittlungsfunktion des Netzes zum Tragen. Zwar wirft die Heterogenität der Angebote hinsichtlich Format, Retrievalsprachen- und -verfahren, Nutzeroberflächen und Sprache weiterhin die bekannten Probleme auf. Im Internet sind jedoch aufeinander aufbauende Programmentwicklungen erkennbar, um dieses Problem in den Griff zu bekommen. Ihr Charakteristikum ist die Möglichkeit, verschiedene Datenbank- und Dokumenttypen (Volltexte, Fakten, Bibliographien) durchsuchen und das entsprechende Ergebnis integriert darstellen zu können. Diese *Recherche auf der Grundlage von WAIS-indizierten Datenbeständen* hat große Vorteile dadurch, daß die Menge und Heterogenität der Daten wegen der automatischen Indexierung prinzipiell kaum eine Rolle spielt, sie sich als aktuell praktikabel erweist und zudem einem Großteil der Rechercheansprüche zumindest der Endnutzer Genüge leistet.

Durch entsprechende lokale hard- und softwaretechnische Ausstattung ist es möglich, auch spezielle, über das Internet zugänglichen Daten und Dokumente, z.B. Bilder, Tonfolgen und Filme sowie deren multimediale Kombination in der IVS zu empfangen und weiterzuverarbeiten. Aktuelle Projekte wie z.B. *Red Sage* basieren heute schon auf solcher Technologie.¹

Dabei zeigt sich ein deutlicher Trend: Innerhalb der Informationsindustrie entwickeln sich neue Koalitionen mit dem Ziel, neue (zumeist elektronische) Dienstleistungen und Produkte direkt bis zum Endnutzer zu vermarkten (vgl. Obwald, 1992:179-183). Die von den IVS bislang als Kooperationspartner hinzugezogenen Wissenschaftlichen Bibliotheken werden als Multiplikatoren hierbei langfristig eher umgangen, weil sie technologisch, finanziell oder in ihrer Serviceorientierung nicht mithalten (können oder wollen). Bislang werden sie - vermutlich aus Marketinggründen² - noch in die Konzepte der Anbieter einbezogen. So oder so steht den Kunden damit ein erweitertes Dienstleistungsspektrum zur Verfügung, auf das sie je nach eigener oder Finanzkraft der Bibliothek zugreifen können. Entsprechend entsteht die Notwendigkeit für die IVS, direkte Kontakte zu den Anbietern dieser Dienstleistungen aufzubauen.³

Die klassische informationsvermittelnde Funktion wird durch die Fülle und Vielfalt des Angebotes aus dem Internet komplexer, als sie das auf der Ebene der Online-Datenbanken war. Um so wichtiger ist die vermittelnde Funktion der IVS, die Kraft Amtes gezwungen sind, die Angebote im Netz laufend zu erkunden, zu bewerten

1. Dieser Dienst wird in Kooperation von AT&T, der University of California und Springer New Media angeboten. Dabei wird das von AT&T entwickelte System RightPages™ Service (Hoffman et al., 1993) eingesetzt. - Interessant ist hierbei hinsichtlich der Marktentwicklung, daß damit dem lange Zeit von Springer als *die* technologische Innovation angepriesenen Produkt ADONIS (vgl. Obwald, 1992:188-193) Konkurrenz gemacht wird.

2. Solche können sein: Abdeckung spezieller Zielgruppen, Einführung spezieller Technologie in den Bibliotheksbereich oder auch lediglich die Komplementierung des neuen Dienstleistungsangebotes.

3. Solche *generellen Problemstellungen des elektronischen Publizierens* - die hier nur angedeutet werden können (vgl. ausführlicher Obwald, 1992) - werden durch die Möglichkeiten des Internet verschärft. Durch sein endnutzerorientiertes Konzept untergräbt es langfristig in Teilbereichen die Mittlerrolle der Bibliotheken.

und sie gegebenenfalls der eigenen Klientel selektiert zur weiteren Rezeption und Relevanzbewertung zuzuführen. Methodisch bedeutet dies eine deutliche Verlagerung des Tätigkeitsschwerpunktes auf aktive Informationsvermittlung der auf Grundlage von Informationsprofilen. Diese Funktion können die IVS jedoch nur dann inhaltlich optimal erfüllen, wenn sie als ernstgenommener, kompetenter Partner in die Aktivitäten der zu bedienenden Abteilungen und Mitarbeiter einbezogen sind bzw. zumindest von diesen "auf dem Laufenden" gehalten werden. Dies bietet die Chance, von einer reinen Servicefunktion wegzukommen. Gegebenenfalls kann diese Entwicklung zur Dezentralisierung von Informationsaktivitäten führen, wie sie vor allem im Rundfunk und Fernsehbereich schon lange diskutiert wurden.

2.3 Voller Zugriff auf die über das Netz angebotenen Ressourcen für die Mitarbeiter des Betriebes

Den Nutzern aus dem Forschungs- und Entwicklungsbereich bietet das Informationsangebot im Internet je nach Disziplin z.T. sehr spezialisierte Hinweise. Schließlich war die ursprüngliche Zielvorstellung der Vernetzung Wissenschaft und Forschung zu intensivieren und zu beschleunigen. Das Internet bietet hierzu eine leistungsfähige Infrastruktur. Wie bei der Nutzung anderer Informationsbeschaffungs- und Kommunikationsmittel besteht jedoch die Gefahr, daß die verfügbaren Instrumente und - damit verbunden - auch die verfügbaren Informationsangebote von den Mitarbeitern nur unzureichend ausgeschöpft werden. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, den Mitarbeitern u.a. auch informationsmethodische Hilfestellungen anzubieten. Entsprechend können die IVS ihre Dienstleistungsangebote zielgruppenorientiert diversifizieren.

Dies kann z.B. bedeuten:

- a) den Mitarbeitern Zugang zu Internet-Diensten innerhalb der IVS oder am Arbeitsplatz zu ermöglichen,
- b) Beratung und Schulung für die Nutzung der Netzdienste bzw. spezieller Angebote als Einzelleistungen und regelmäßige Dienste anzubieten und schließlich
- c) Beratung bei der Bewertung und technischen (Weiter-)Nutzung aus dem Netz bezogener Dokumente und Informationsressourcen.

Eine wichtige Voraussetzung innerhalb der IVS besteht natürlich darin, zuvor spezifisches Know-how zur Bereitstellung und Nutzung der Internet-Dienste und -Angebote aufgebaut zu haben. (Engel, 1991; Smith, 1993).

Bei der Nutzung von Internet-Angeboten zeichnen sich allerdings auch Probleme ab. In zunehmendem Maße wird im Internet auf Daten zurückgegriffen bzw. verwiesen, die nur noch elektronisch verfügbar sind. Dies ist zum einen Ausdruck von Veränderungen im Publikationsbereich, aber natürlich auch der Hinweis- und Verweisstrukturen, die die leichter zugänglichen und erschließbaren elektronischen Daten/Dokumente bevorzugen (vgl. Ladner/Tillman, 1993).¹ Die Daten der elek-

tronischen "Welt" sind mit ca. 5% dennoch nur ein - wenn auch wachsender und zumeist auch aktuellerer - Teil des gesamten verfügbaren Informationsvolumens. Noch sind vielfältige Brücken und Übergänge zwischen der elektronischen und der gedruckten Welt gegeben. In einzelnen (Forschungs-) Bereichen (z.B. Biologie, Medizin, Physik, Astronomie) zeichnet sich jedoch ab, daß wesentliche Entwicklungen zumindest zuerst elektronisch dokumentiert werden. Nicht-Teilhabe am Internet bedeutet deshalb die Gefahr des Ausschlusses. Genau deshalb sind hier die innerbetrieblichen IVS gefordert. (Obwald, 1993).¹

Ein weiteres Problem gibt die *Bewertung der verfügbaren Daten* auf. Zwar werden - vergleichbar den Verfahren bei gedruckten Publikationen - auch hier Bewertungsstrukturen aufgebaut (z.B. durch moderierte Diskussionslisten oder referierte elektronische Zeitschriften, aber auch Reviews und Rezensionen). Unerfahrenen Internet-Nutzern muß hierzu jedoch Orientierungswissen angeboten werden - beispielsweise durch entsprechend kompetente Experten der IVS - die sich ja durchaus über Betriebsgrenzen hinweg über solche Erfahrungen austauschen können.² Eine Gewähr, daß Auskünfte oder Beiträge tatsächlich einem gewünschten Qualitätsniveau entsprechen, ist damit natürlich nur bedingt gegeben.³

Schließlich hat sich auch die Frage der *Vertraulichkeit von Auskunftsbegehren* als Problem herauskristallisiert. Fragen, die - aus welchen Gründen auch immer - vom Informationssuchenden in den elektronischen Diskussionen offengelegt werden, können so eindeutig einer Organisation zugeordnet werden. Deshalb verbieten sich gegebenenfalls bestimmte Fragen in den elektronischen Netzen. Diesem Problem kann z.T. dadurch begegnet werden, daß die entsprechenden Mitarbeiter zuvor befragt werden (vgl. Sawyer, 1993), aber auch dadurch, daß Regeln und Voraussetzungen für die Nutzung des Internet entwickelt werden.⁴

1. Ein *Beispiel* aus dem Bereich des elektronischen Publizierens möge dies konkretisieren. Es wurde in der Zeitschrift "Science" unter dem Titel "Publications by Electronic Mail Takes Physics by Storm" (Taubes, 1993) ausführlicher vorgestellt: In der Hochenergiephysik ist es schon lange üblich, Beiträge, die bei Zeitschriften eingereicht wurden, als Kopie an Kollegen und Gatekeepers zu verschicken. Innerhalb von nur zwei Jahren hat sich dieses Verfahren weitgehend verändert. Die Beiträge werden jetzt über verschiedene Verfahren auf Servern angeboten, die über ftp, Gopher, WAIS und WWW zu erreichen sind. Außerdem werden sie qualitativ eingestuft, d.h. Begutachtungsverfahren, wie wir sie aus dem Printbereich kennen, haben sich auch hier als hilfreich erwiesen. Der Abdruck in Zeitschriften ist für solche Publikationen dann lediglich noch ein prestigeverstärkender Schritt. Erst dann aber, d.h. oft mehr als 1/2 Jahr nach seiner Vorveröffentlichung, taucht der Artikel in unseren Bibliotheken auf - und in den als aktuell apostrophierten Online-Datenbanken u.U. noch später.

1. Blake, 1993, differenziert auch innerhalb der elektronischen Angebote und verweist auf den Umstand, daß gerade für die Ermittlung "weicher" Daten die Nutzung elektronischer Konferenzen vielversprechender ist als die von Online-Datenbanken.

2. Dies zeigt - im konventionellen Bereich sowie bei Online-Datenbanken - zumindest das Beispiel des ik (=Informationsring Kreditwirtschaft).

3. Vgl. Hane, 1993, die auf fünf Varianten solcher Qualitätsmängel verweist: "partial information", "unverified information", "little or no documentation", "little or no support" sowie "no evaluation resources" (S.7). Bibliothekare und Informationsspezialisten hätten gerade in diesem Bereich methodische Kompetenz anzubieten.

4. Der Arbeitskreis der Leiter wissenschaftlicher Rechenzentren (ALWR) hat hierzu den Entwurf eines Leitfadens vorgelegt (vgl. ABI-Technik 13 (1993) 2, 147f).

2.4 Die IVS als Anbieter eigener oder organisationsbezogener Daten und Publikationen

IVS können ihre kundenorientierte Zielsetzung vor Ort am besten dadurch erreichen, daß sie zielgruppenspezifische Informationsangebote bereitstellen und diese dann konsequenterweise auch über das Netz verfügbar machen. Die Zugriffe können auf bestimmte Zielgruppen begrenzt werden. Die Angebote können lokale, organisationsbezogene Daten und Publikationen zum Gegenstand haben, aber auch in Kombination mit externen Beständen - gegebenenfalls gewinnorientierter Anbieter - zustande kommen.

Es zeichnen sich zwei wesentliche Bereiche ab, über die innerbetriebliche IVS durch elektronische Aufbereitung und Bereitstellung von Daten im Internet aktiv werden, nämlich

- a) *Daten aus bzw. über die IVS* und ihre Dienstleistungen sowie
- b) *Daten aus dem organisationellen Umfeld* der IVS, d.h. dem Betrieb oder dem Konzern, dem sie angehören.

Zu a): Daten aus bzw. über die IVS und ihre Dienstleistungen

Prinzipiell sind alle innerhalb einer IVS erstellten "Papiere", Publikationen, Datensammlungen und Zusammenstellungen mehr oder minder hilfreicher Daten bis hin zu Adressdaten, Erreichbarkeitshinweise und Aktivitätsbeschreibungen elektronisch anbietbar. Dies um so eher, als entsprechende Daten sowieso mittels Textverarbeitung oder anderen Programmen zur Aufbereitung erstellt werden. Die elektronische Speicherung - gegebenenfalls ergänzt durch das Konzept des "publishing-on-demand", wenn Printversionen gewünscht sind - bietet darüber hinaus die Möglichkeit zu einfacher Aktualisierung bzw. Weiterentwicklung solcher Datenbestände. Abhängig von der Bedeutung dieser Daten können sie nur für spezielle Gruppen von Mitarbeitern, für die ganze Belegschaft oder auch für die externe Allgemeinheit zur Verfügung gestellt werden.

Neben organisationsbezogenen Daten werden jedoch häufig Informationsdienstleistungen und -produkte innerhalb einer IVS erzeugt, die ebenfalls besonders für die Veröffentlichung in elektronischer Form geeignet sind. Dies gilt für Neuerwerbungslisten und spezialisierte Profildienste ebenso wie z.B. für annotierte Bibliographien oder auch Current-Content-Dienste.¹ Wichtig ist dabei, daß solche Dienste nicht nur mit angeboten werden, sondern in das Dienstleistungsangebot auch funktional integriert sind.

1. Ein Beispiel für einen solchen Dienst ist "ScannLink" der Universitätsbibliothek Lund. Dort werden die Inhaltsverzeichnisse der bei der Bibliothek eingehenden neuen Hefte von Zeitschriften eingescannt und über E-mail (in Ausnahmefällen auch via Fax) an abonnierende Kunden geschickt. Diese können auf dem gleichen Weg formlos Kopien einzelner Aufsätze bestellen.

Zu b): Daten aus dem organisationellen Umfeld

Naheliegender im Sinne eines umfassenden Verständnisses von Informationsvermittlung ist, daß die Bibliothek ihr Know-how auch für die Aufbereitung und Bereitstellung von Daten aus ihrem organisationellen Umfeld nutzt, z.B. für Informationsangebote einzelner Abteilungen oder wissenschaftlichen Arbeitsgruppen.

Zu einer Aufgabe von IVS im Netz könnte es so werden, die Beschreibung von Forschungsprojekten und Publikationen sowie den kompletten Text von Reports etc. aus ihrer Organisation elektronisch bereitzustellen. Für die Interessenten von innerhalb und außerhalb bietet dies eine schnelle, bequeme und zudem kostengünstige *Publikationsmöglichkeit von Volltexten oder umfangreichen Datensammlungen*. Prinzipiell zweitrangig ist dabei, ob diese Daten in den Computern der IVS oder an anderer Stelle bereitgestellt werden. Der möglichst schnelle, komplikationslose und strukturierte Zugriff darauf ist entscheidend.

Bedeutsam ist dabei, daß die IVS ihre Funktion innerhalb der Gesamtorganisation erweitern, in Teilbereichen faktisch Funktionen des Bereiches Öffentlichkeitsarbeit übernehmen kann. Aus Sicht der anderen Gliederungen (Abteilungen, Institute, Arbeitsgruppen) übernehme sie die Funktion der Vermittlung, u.U. auch der Bereitstellung nach außen. Aus Sicht aller anderen Nutzer des Internet würde sie zur Vermittlungsstelle in die Organisation hinein bzw. gegebenenfalls Ansprechpartner für die innerhalb der Organisation erzeugten Daten und Dienste. Die IVS sollte sich Klarheit darüber verschaffen, inwieweit sie in der Lage ist, eine solche Funktionserweiterung auszufüllen. Vor allem die anzustrebende Konsistenz der Dienstleistung spricht für ihre (mit)verantwortliche Rolle. Daß Informationsvermittlungsstellen so erweiterte Aufgaben innerhalb von Organisationen übernehmen können, ist als Chance zu betrachten, die neben der ökonomischen Stärkung auch zu einer langfristigen Absicherung der Organisationseinheit beitragen kann.

3. Zusammenfassung: Konsequenzen des Internet für die Rolle von innerbetrieblichen IVS

Das Konzept des Internet als dezentrales elektronisches Publikations-, Such- und Zugriffsinstrument auf Daten und Dokumente hat weitreichende Konsequenzen für die aktuelle und zukünftige Funktion von IVS - und damit auch für die Arbeitsweise ihrer Mitarbeiter. Weitreichend ist zu verstehen hinsichtlich Dokumententypen, Daten und ihre Validität, Such- und Zugriffsmöglichkeiten, aber auch im ursprünglichen, räumlichen Sinne bezüglich der faktischen Erreichbarkeit von Daten und Dokumenten. Die funktionale und qualifikationsbezogene Dimension dieses "weitreichend" läßt sich zudem erst in Ansätzen abschätzen.

Wesentliche Konsequenzen, die durch das Internet ausgelöst werden, seien hier noch einmal zusammengefaßt:

- a) Auf erweiterter Datengrundlage wird die Optimierung, d.h. Vereinfachung, Beschleunigung und Verbesserung traditionellen Dienstleistungen möglich.
- b) Der direkte Zugriff auf Daten, Dokumente und Dokumentinhalte wird erweitert und vereinfacht. Immer häufiger ist damit der Zugriff auf die vom Kunden eigentlich gewünschte *Information* möglich.
- c) Elektronische Informationsangebote und die Nutzung der hierzu notwendigen Kommunikationsinfrastruktur werden in das Dienstleistungsspektrum von IVS einbezogen. Dies gilt speziell hinsichtlich Aufbereitung und Bewertung der Angebote sowie die Schulung.
- d) IVS können verstärkt zu Produzenten und Anbietern elektronischer Daten werden. Hierin liegt eine wesentliche Erweiterung ihrer Aufgabenstellung.
- e) Ohne permanente Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter in den technischen und dienstleistungsorientierten Anwendungsbereichen der Informationsverarbeitung werden IVS den genannten Anforderungen nicht gerecht werden können.

Alle genannten Varianten der Informationsvermittlung setzen das *Internet als Kommunikations- und Distributionsmittel* voraus. Den IVS bleibt hier in erster Linie die Möglichkeit "am Ball" zu bleiben, d.h. ihren Kunden und sich selbst durch Zugriffsmöglichkeiten die Tür zu solchen Diensten offen zu halten. Das Internet ist hierzu Aufgabenstellung, Instrument und Chance zugleich.

4. Literatur

- Bailey 1992* - Bailey, Charles W.: The Coalition for Networked Information's Acquisition-on-demand Model: An exploration and critique. - In: *Serials Review* 18 (1992) 1-2 (Spring-Summer), 78-81
- Blake 1993* - Blake, Paul: News, the Internet and student training: Debate at the National Online Meeting. - In: *ONLINE & CDROM REVIEW* 17 (1993) 3, 186-189.
- Dierig 1993* - Dierig, Thomas: Vom Katalogisierungsverbund zum "Gopher-Betreiber". - In: *BIBLIOTHEKSDIENST* 27 (1993) 10, 1519-1526
- Engel 1991* - Engel, Genevieve: User instruction for access to catalogs and databases on the Internet. - In: *Cataloging and Classification Quarterly* 13 (1991) 3/4, 141-156

- Engle 1991* - Engle, Mary E.: Electronic paths to resource sharing: Widening opportunities through the Internet. - In: Reference Services Review 19 (1991) 4, 7-12,62
- Hane 1993* - Hane, Paula: Database delicacies on the Internet - In: DATABASE 16(1993) 3, 6-7
- Heijne 1993* - Heijne, Maria A.; SURFnet (Hg.): Survey of projects and services in document delivery, Version 2, Utrecht 1993
- Hoffman et al. 1993* - Hoffman, Melia; O'Gorman, Lawrence; Story, Guy; Arnold, James; MacDonald, Nina: The RightPages™ Service: An image-based electronic library. - In: JASIS 44 (1993) 8, 446-452
- Jackson 1993* - Jackson, Mary E.: Document Delivery over the Internet. - In: ONLINE 17 (1993) 2, 14-21
- Kehoe 1993* - Kehoe, B.P.: Zen and the art of the Internet: A beginners guide, Englewood 1993
- Koch/Oßwald 1993* - Koch, Traugott; Oßwald, Achim: Medienwechsel: Gedrucktes zur Orientierung in der elektronischen Vielfalt. Einführende Veröffentlichungen zum Thema "Internet". - In: nfd. Zeitschrift für Informationswissenschaft und -praxis 44 (1993) 3, S.163-170
- Krol 1992* - Krol, Ed: The whole Internet. User's guide & catalog. Sebastopol 1992
- Kuhlen 1993* - Kuhlen, Rainer: Wie real sind virtuelle Bibliotheken und virtuelle Bücher? - In: Herget, Josef (Hg.): Neue Dimensionen in der Informationsverarbeitung. Proceedings des 1. Konstanzer Informationswissenschaftlichen Kolloquiums (KIK '93), Konstanz, 29.-30. Oktober 1993, 41-57
- Ladner/Tillman 1993* - Ladner, Sharyn J.; Tillman, Hope N.: Using the Internet for reference. - In: ONLINE 17 (1993) 1, 45-51
- Marshall 1993* - Marshall, David L.: The Internet connection for electronic ordering. - In: Computers in Libraries 13 (1993) 3, S.26-28
- Maier/Wildberger 1993* - Maier, Gunther; Wildberger, Andreas: In 8 Sekunden um die Welt. Kommunikation über das Internet, Bonn u.a 1993
- Oßwald 1992* - Oßwald, Achim: Dokumentlieferung im Zeitalter Elektronischen Publizierens, Konstanz 1992 (Schriften zur Informationswissenschaft; 5)
- Oßwald 1993* - Oßwald, Achim: Elektronische Publikationen - Spezifika und Konsequenzen für ihre Nutzung im BID-Bereich. - In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 40 (1993) 4, 326-342
- Oßwald/Koch 1994* - Oßwald, Achim; Koch, Traugott: Internet und Bibliotheken - Ein einführender Überblick. - In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 41 (1994) 1, 1-31
- Raeder/Andrews 1990* - Raeder, Aggi; Andrews, Karen: Searching library catalogs on the Internet: A survey. - Database Searcher 7 (1990) 6, 16-31
- Robison 1993* - Robison, David F.: The changing states of *Current Cites*: The evolution of an electronic journal. - In: Computers in Libraries 13 (1993) 6, 21-26
- Sawyer 1993* - Sawyer, Deborah C.: A matter of confidence: Asking reference questions over the Internet. - In: ONLINE 17 (1993) 4, 8-9
- Smith 1993* - Smith, Richard J.: International training on the Internet. - In: Woolls, Blanche (Hg.): Continuing Professional Education and IFLA: Past, Present, and a

Vision for the Future. Papers from the IFLA CPERT Second World Conference on Continuing Professional Education for Library and Information Science Professions, München u.a. 1993 (IFLA Publications 66/67)

Taubes 1993 - Taubes, Gary: Publications by Electronic Mail Takes Physics by Storm. - In: Science 259 (26.2.1993), 1246-1248

Tillman/Ladner 1992 - Tillman, Hope N.; Ladner, Sharyn J.: Special librarians and the Internet. - In: Special Libraries 83 (1992) 2, 127-131

Prof. Dr. Achim Obwald

Fachhochschule für Bibliotheks- und Dokumentationswesen

Claudiusstr. 1

50678 Köln