

## Ein Vorwort - als Nachwort zur Tagung

Viele Wege führen - nicht nur nach Rom, sondern auch zur virtuellen Bibliothek. Die InetBib-Gemeinschaft, durch die Eintragung von mehr als 1600 Personen und Organisationen in die gleichnamige Mailingliste konstituiert, sucht jenen Weg, der durch *Kundenservice* gekennzeichnet ist. Vielleicht ist diese Route nicht immer die leichteste, aber sie verspricht die besten Aussichten - auf positive Resonanz und Erfolg. Bannerwerbung von Sponsoren ist am Wegesrand aufgebaut. Zur Kursbestimmung dienen Studien, die den Bedarf der Nutzer und Kunden regelmäßig ermitteln. Neue Qualifikationen werden bei der Routenplanung wie auch beim Bewältigen von Unwägbarkeiten der Strecke benötigt, aber dies schreckt die Internet-Spezialisten (und solche, die es werden wollen) keineswegs - denn sie haben ja die gesammelte Erfahrung der InetBib-Gemeinschaft in der Hinterhand.

So läßt sich ein wenig bildhaft unterlegt das (erneuerte) Motto der Kölner InetBib-Tagung vom 4.-6. März 1998 mit einigen ausgewählten Vortragsthemen in Verbindung bringen. „*Kundenservice zwischen Quantität und Qualität*“ zum Thema der Tagung zu wählen, verweist auf mindestens folgende Überlegungen:

- Die Zielsetzung der bibliothekarischen Internet-Aktivitäten ist getragen von einem Selbstverständnis, das sowohl terminologisch wie auch inhaltlich die Neuorientierung bibliothekarischer Aktivitäten aufgreift.
- Methodische Themen wie z.B. rechtliche Fragen, Konzepte zur Inhaltserschließung und zum optimierten Suchen in Internet-Angeboten gewinnen verstärkt an Bedeutung in der Fachdiskussion.
- Nur wenige Jahre nach der Einführung des Internet im bibliothekarischen Anwendungskontext ist jener Punkt erreicht, an dem die Kompetenz der Auswahl, Bewertung und Aufbereitung von Informationsangeboten immer deutlicher entscheidendes Plus zum Wohle der Kunden ist.
- Die Internet-Aktivitäten in bibliothekarischen wie in verwandten informationsvermittelnden Bereichen sind so zahlreich, daß auch für Fachleute mittlerweile Bedarf an Überblick und zusammenfassender Einschätzung besteht.
- Trotz der zunehmenden Selbstverständlichkeit das Internet zu nutzen - dies gilt insbesondere für den wissenschaftlichen Bibliotheksbereich - gibt es noch sehr viele Bibliotheken in Deutschland, für die die Einführung des Internet kein Selbstläufer ist, sondern aufgrund ihrer Rahmenbedingungen eine wohlüberlegte Kraftanstrengung, die gerade durch Fortbildungsveranstaltungen mit Tutorials wie bei InetBib sinnvollerweise unterstützt werden sollte.

Deutlich verdichtet hat sich das Angebot von Tagungen, Workshops und Kongressen, bei denen Internet-initiierte Themen Gegenstand sind. Anders als vor einigen Jahren sind Internet-bezogene Themen beim Bibliothekartag oder anderen Fachtagungen nicht mehr eine Sensation, sondern Alltag. URLs als ergänzende oder einzige Quellenhinweise und E-mail-Adressen auf Visitenkarten sind für viele zur Selbstverständlichkeit geworden.

Ist unter solchen Voraussetzungen eine speziell dem Internet und seiner Nutzung in Bibliotheken gewidmete Tagung nicht allmählich überflüssig?

Diese Frage müssen sich die Initiatoren und Organisatoren sicher jedes Jahr erneut stellen, denn die Reise- und Fortbildungsetats der Bibliotheken halten nicht Schritt mit dem im Frühjahr und Herbst sich fast überschlagenden Veranstaltungsangebot.

Der Erfolg der 3. InetBib-Tagung in Köln - nach der Initiative aus und in Dortmund 1996 und der erfolgreichen Fortsetzung in Potsdam 1997 - hat verdeutlicht, daß der Zeitpunkt noch nicht gekommen ist, an dem die InetBib-Tagung inhaltlich in anderen Tagungen aufgehen kann. Sowohl die Resonanz der Teilnehmer, von denen mehr als 400 nach Köln kamen, wie auch die der Aussteller und - oft gleichzeitig - Sponsoren hat deutlich gezeigt, daß der Bedarf an einer speziellen Internet-Tagung weiterhin besteht. Dabei scheint es die gute Mischung zu sein, die hinterher nahezu alle zufrieden<sup>1</sup> nach Hause gehen läßt:

- Interessante und gute, im Zweifelsfall nicht immer rein wissenschaftlich präsentierte Themen.
- Eine Veranstaltungslinie, die die gemeinsame Diskussion in Pausen und Abendveranstaltungen befördert.

---

<sup>1</sup> Siehe die Tagungsberichte unter <http://www.ub.uni-dortmund.de/lbkon/presse3/>

- Aussteller, die praxisnahe Problemlösungen präsentieren.
- Einfallsreich akquirierte und agierende Sponsoren (28 Organisationen an der Zahl), die großzügig die ganz naheliegenden Bedürfnisse der Teilnehmer (z.B. günstiger Teilnahmepreis, Getränke, Pausenverpflegung) erfüllen  
(vgl. die Liste der Sponsoren unter <http://www.ub.uni-dortmund.de/lbkon3/organ.htm>).
- Technische Unterstützung, die den Ablauf der Tagung stabil und komplikationslos ermöglicht.
- Ein Vorbereitungsteam, bei dem die Kommunikation und Motivation stimmt.

In diesem letzten Punkt war die Tagung in Köln ein gelungenes Kollektivexperiment, denn das Team aus den erfahrenen Dortmunder Tagungsspezialisten wurde ergänzt durch eine bunte Mischung von Kollegen (und spätestens hier ist anzumerken, daß es sich dabei mehrheitlich um Kolleginnen handelte) aus der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln, der Bibliothek der Fachhochschule Köln, der StadtBibliothek Köln, dem British Council sowie nicht zuletzt Dozenten und Studierenden des Fachbereichs Bibliotheks- und Informationswesen der Fachhochschule Köln.

Sie alle haben mit dieser Tagung das Sprichwort, wonach viele Köche den Brei verderben, Lügen gestraft. Sie haben mit dieser Tagungsorganisation auch für sich selbst eine Fortbildungsveranstaltung ganz besonderer Art konkretisiert: Die Möglichkeiten und Grenzen von E-mail-Kommunikation in einer Gruppe mit diesem Arbeitsauftrag wurden ausgelotet, interne Abstimmung und Verlässlichkeit, persönliche Kommunikationsstile und Arbeitsweisen wurden an diesem Fallbeispiel erprobt und erfahren. Im Nebeneffekt wurden - wie bei Projekten dieser Größenordnung sicher häufiger - persönliche Kontakte ermöglicht, die trotz aller räumlichen Nähe so erst durch einen konkreten Anlaß zustande kommen.

Getragen von solchen Erfahrungen konnte - im wesentlichen durch das Rechenzentrum der Universität Köln - auch eine technische Neuheit realisiert und präsentiert werden, die all jenen, die nicht nach Köln kommen konnten, zumindest die Wahrnehmung der Vorträge ermöglicht hat: die audiovisuelle Live-Übertragung der Vorträge über das Internet auf der Grundlage von M-Bone-Technik.

Diesen externen Zuschauern blieb jedoch eines unzugänglich: Wie toll die Stimmung bei einer Tagung werden kann, wenn auch genügend Zeit und der richtige Rahmen zum persönlichen Austausch angeboten wird. Der Bedarf an solchen persönlichen Gesprächen ist trotz noch so leichter e-mail-Kontakte ungebrochen. Daß die Atmosphäre eines Kölner Brauhauses derartigen Fachdiskussionen durchaus zuträglich sein kann, dokumentieren auch unter <http://www.ub.uni-dortmund.de/lbkon/photos3klein/> und <http://www.ub.uni-koeln.de/ub/Abteilungen/held/katabt/gaeste.htm> zusammengestellten Bilder.

Alles in allem:

Die InetBib-Tagung hat sich - so darf schon jetzt gesagt werden - als jene Tagung herauskristallisiert, bei der Diskussionsraum für alle Internet-Interessierten aus Bibliotheken besteht - für Spezialisten aus dem Bereich der Suchdienste, der Metadaten oder der rechtlichen Voraussetzungen für den Einsatz von elektronischen Zeitschriften geradeso wie für jene, die als Einsteiger oder Fortbildungswillige den fachlichen Austausch suchen.

Die Kölner Tagung hat Lust gemacht auf die nächste InetBib 1999 in Oldenburg!

Köln, im Juni 1998

Achim Oßwald



---

**Weiter auf dem Weg zur virtuellen Bibliothek!**

**Kundenservice zwischen Quantität und Qualität**

### **3. InetBib-Tagung**

**vom 4. - 6. März 1998 in Köln**

2., erweiterte Auflage  
bearbeitet von Barbara Jedwabski und Jutta Nowak

**Dortmund 1998**

ISBN 3-89227-047-3

---

veranstaltet von der Universitätsbibliothek Dortmund, dem Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen der Fachhochschule Köln, der Hochschulbibliothek der Fachhochschule Köln, der StadtBibliothek Köln, der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln und dem British Council Köln



## INHALTSVERZEICHNIS

Ein Vorwort - als Nachwort zur Tagung  
*Prof. Dr. Achim Oßwald*..... 1

### TUTORIALS

- ♦ Die ÖB geht ans Internet - aktuelle Probleme  
*Frank Daniel, Christian Schmid, Uwe Becker, Jörg Toma, Ulrich Kähler, Klaus Peter Hommes*..... 3
- ♦ Interneterschließung in Öffentlichen Bibliotheken:  
Stand und Kooperationsmöglichkeiten  
*Heidi Best, Erwin Miedtke, Birte Plutat*..... 21
- ♦ Einführung in HTML  
*Anja Müller* ..... 29
- ♦ Informationen im Web anbieten und wiederfinden  
*Traugott Koch, Florian Seiffert, Hans-Joachim Wätjen*..... 41

### NUTZERFORSCHUNG - SCHNITTSTELLE ZWISCHEN NUTZER/-INNEN UND BIBLIOTHEKEN

- ♦ Nutzerforschung: bibliothekarische Marketingstrategie im Zeitalter des Internet  
*Dr. Beate Tröger* ..... 49
- ♦ Das „Virtuelle Institut“ - Benutzerforschung im Spannungsfeld zwischen EDV,  
internationaler Wissenschaft und Bibliothek - erläutert am Aufbau des Internet-  
Angebotes des MPI für ausländisches öffentliches Recht und Völkerrecht, Heidelberg  
*Dietmar Bußmann und Dr. Roland Braun* ..... 59

### INTERNET-Projekte von Bibliotheken: STATE-OF-THE-ART-BERICHT

- ♦ Das europäische Bibliotheksprogramm:  
Ein Überblick über vorhandene Ergebnisse und zukünftige Pläne  
*Ariane Iljon* ..... 61
- ♦ Bibliothekarische Internet-Projekte in Deutschland:  
Qualität und Nutzerorientierung bei bibliothekarischen Internetprojekten -  
marketingstrategische Überlegungen zu den neuen Informationsdienstleistungen  
*Prof. Dr. Hans-Christoph Hobohm*..... 67

### RECHTLICHE FRAGEN DER INTERNETNUTZUNG UND -BEREITSTELLUNG

- ♦ Die Bibliothek als Elektronischer Verlag:  
Fragen im Zusammenhang mit elektronischen Veröffentlichungen durch die Bibliotheken  
*Prof. Dr. Ferdinand Melichar* ..... 81

## ANGEBOT VON ELEKTRONISCHEN ZEITSCHRIFTEN DURCH BIBLIOTHEKEN

- ♦ Elektronische Zeitschriften  
unter besonderer Berücksichtigung der Universitätsbibliothek Wuppertal  
*Uwe Stadler* ..... 91
- ♦ Digitale Sammlungen in elektronischen Bibliotheken  
*Dr. Alex. C. Klugkist* ..... 99

## KOMMUNIKATION IM INTERNET

- ♦ „Bannerwerbung“ in der virtuellen Bibliothek am Beispiel der *Literaturliste Internet*  
*Dr. Oliver Obst* ..... 109
- ♦ InetBib: Psychologie der elektronischen Kommunikation ;-)  
*Michael Schaarwächter* ..... 115

## DIE LERNENDE BIBLIOTHEK

- ♦ Personal an wissenschaftlichen Bibliotheken - Arbeiten in einer elektronischen Umgebung  
Ein Bericht über das IMPEL-Projekt von eLIB: der zukünftige Strukturwandel in den  
Hochschulen und die Stellung der Bibliotheken  
*Graham Walton* ..... 125
- ♦ Alte und neue Qualifikationen für die Zukunft  
*Barbara Jedwabski und Jutta Nowak* ..... 133

## PODIUMSDISKUSSION: INTERNET - FRISCHZELLENKUR FÜR BIBLIOTHEKEN?

- mit *Dr. Antonio Cervelló-Margalef, Dr. Horst Neißer, Hans-Joachim Wätjen*  
Moderation: *Prof. Dr. Achim Oßwald* ..... 141

PRESSEBERICHTE UND IMPRESSIONEN ..... 151

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS ..... 173

E-MAIL-VERZEICHNIS DER REDNER/-INNEN ..... 179