

Die ÖB geht ans Internet - aktuelle Probleme

Uwe Becker, Frank Daniel, Christian Schmid und Jörg Toma, Stadtbibliothek Köln; Ulrich Kähler, DFN Berlin; Klaus Peter Hommes Stadtbüchereien Düsseldorf

Übersicht:

- Die Öffentliche Bibliothek geht ans Internet - Beispiel: StadtBibliothek Köln
 - Zugang: Providerwahl, Netzanschluß, Inhouse-Vernetzung
von Uwe Becker
 - Soft- und Hardware beim Aufbau eines Internet-Netzwerkes am Beispiel der Stadt-Bibliothek Köln
von Jörg Toma
 - Benutzung: Angebote, Anmeldeverfahren, Nutzungsregeln, Terminalaufstellung, Nutzerhilfen und -schulung, Personalschulung
von Frank Daniel
 - Webserver: Selbstdarstellung und Serviceangebote per WWW
von Christian Schmid
- WiNShuttle
Ulrich Kähler (DFN Berlin) erläuterte in diesem Tutorial die besonderen Bedingungen für Öffentliche Bibliotheken beim Anschluss ans Internet über WinsNShuttle.
- "Öffentliche Bibliotheken ans Netz!"
Eine Initiative aus Nordrhein-Westfalen als Vorbild für anderen Bundesländer
von Klaus Peter Hommes, Stadtbüchereien Düsseldorf

Die Öffentliche Bibliothek geht ans Internet - Beispiel: StadtBibliothek Köln

Die Öffentliche Bibliothek geht ans Internet. Dies ist eine Herausforderung, die sowohl organisatorisch als auch technisch bewältigt sein will. Die folgenden Ausführungen zeigen am Beispiel der StadtBibliothek Köln, wie ein solcher Weg aussehen kann. Allerdings, dies kann nicht genug betont werden, ist unser Weg nur als ein Beispiel unter vielen zu sehen. Viele Vorgaben, Weichenstellungen aber auch Verhandlungsergebnisse sind lokal bedingt und können nicht so ohne weiteres auf andere Bibliotheken oder Städte übertragen werden. Dennoch glauben wir, daß die durch uns gemachten Erfahrungen für viele Kolleginnen und Kollegen, die vor ähnlichen Aufgaben stehen, sehr hilfreich sein können.

Zugang: Providerwahl, Netzanschluß, Inhouse-Vernetzung

Uwe Becker, StadtBibliothek Köln

Nachstehend wird die Entwicklung, die in Köln durchgemacht wurde, aus Sicht der DV-Organisation mit ihren strukturell-technischen aber auch finanziellen Ansätzen beleuchtet.

Ziel 1996

Die StadtBibliothek Köln entschließt sich 1996, zunächst ihren Mitgliedern in der Zentralbibliothek an mehreren Endgeräten den Zugriff auf das WWW zu bieten. Der Grundgedanke ist hier, die reinen Anbindungskosten aus den Mitteln des Medienetats zu bestreiten. Beabsichtigt ist, den Kunden die Online-Informationen, die das Internet bereitstellt, mit der gleichen Selbstverständlichkeit kostenlos anzubieten, wie dies schon immer beispielsweise bei konventionellen Nachschlagewerken üblich ist.

Erste Informationsgespräche werden geführt, es ergibt sich ein Anforderungsprofil an die Maßnahme. Die gleichzeitige Bereitstellung von mehreren Endgeräten mit einem ständigen Zugriff auf das Internet erfordert eine permanent verfügbare Standleitung zu einem Internet-Provider. Gemäß der Vorgaben der Fachämter der Stadt Köln bestand eine weitere Anforderung: die Internet-PCs müssen aus Sicherheitsgründen in einem vom Bibliotheks- und damit Stadtnetz physikalisch getrennten Netz betrieben werden.

Anforderungen an die DV-Organisation:

- Verkabelung
- Providerauswahl, Vertrag
- Beschaffung der PCs
- Beschaffung der Netzwerkkomponenten Netzwerk-Hub, ISDN-Router
- Telekom-Standleitung

Realisation 1996

Realisiert wird zunächst eine Ethernet/Fast Ethernet-LAN-Sternverkabelung mit 12 möglichen Anschlußpunkten in der Zentralbibliothek und der Bibliotheksverwaltung. Zusammengeführt wird diese Verkabelung im zentralen Rechnerraum der Bibliothek. Die Verkabelung wird also großzügiger ausgelegt, als das erste Ziel vermuten läßt, zukünftige Angebotserweiterungen sollen möglich sein. Dies ist insbesondere deshalb wichtig, da auf das bereits vorhandene Netzwerk nicht zugegriffen werden kann. Im Benutzungsbereich der Bibliothek werden neben den potentiellen Benutzerplätzen vor allem auch die Auskunftstheken der Fachetagen verkabelt.

Bei Verhandlungen mit potentiellen Providern kann die StadtBibliothek die Gesamtkostenbelastung durch Sponsoring minimieren. Es kommt zu einem Vertragsabschluß mit dem lokalen Provider D.O.M. (Digital Online Media); zeitgleich stellt die Fa. Peacock kostenlos vier Pentium-PCs für den Öffentlichkeitsbereich der Bibliothek zur Verfügung. Im Providervertrag sind neben der Internet-Connectivity die Bereitstellung der 64KB-ISDN-Telekom-Standleitung, die Installation des ISDN-Routers und die Erstinstallation bzw. Inbetriebnahme der Benutzer-PCs vereinbart. Weitere Dienstleistungen - wie zusätzliche Einwahl-Accounts sowie Mailingdienste - sind im Pauschalpreis mitinbegriffen. Gleichzeitig wird dem Provider D.O.M. und der Fa. Peacock die Möglichkeit gegeben, u. a. auf Informationsmaterialien und später (siehe unten) auf dem WWW-Server der Bibliothek zu werben.

Ausbau 1996

Nach Inbetriebnahme des Netzes nutzt die StadtBibliothek die Möglichkeiten der strukturierten LAN-Verkabelung und der Standleitung, um einen eigenen WWW-Server in das Internet zu stellen (ohne zusätzliche Leitungs- oder Providerkosten). Zusätzliche Kosten entstanden nur durch die Server-Soft- und Hardware. Um das Angebot dieses Servers aufzubauen, sowie attraktiv und aktuell zu halten, wird ein Dipl.-Dokumentar eingestellt, der zudem an der Betreuung der Internet-PCs mitarbeitet. Für die Betreuung der PCs, des Netzes und des eigenen WWW-Servers muß also spätestens zu diesem Zeitpunkt qualifiziertes Personal bereitgestellt werden. Ende 1996 wird ein weiterer Server der StadtBibliothek an das Netz angeschlossen. Auf diesem Server läuft eine tagesaktuelle Kopie der bibliographischen Datenbanken der Bibliothek. Die Software wird von der Fa. ALSi gekauft und teilweise im Rahmen eines EU-Projekts finanziert. Im Gegensatz zu dem oben genannten Server ist für den Katalogserver im Rahmen der Softwarepflege die Fa. ALSi zuständig. Für den Benutzer sind beide Server unter der Domain 'stbib-koeln.de' virtuell zusammengeführt.

Installation Medienbibliothek, Qualitätsverbesserung

Die Eröffnung der MedienBibliothek der StadtBibliothek Köln ist zum 1. Quartal 1997 vorgesehen. Neben lokalen Datenbanken (CD-ROMs) und multimedialen 'stand-alone'-Arbeitsplätzen sind auch vier Internet-PCs für die Kunden dieser neuen Bibliothek geplant. Neue Gespräche mit einer veränderten Providerlandschaft in Köln führen zu einem Vertragsabschluß mit der Fa. NetCologne, die sich ab 1998 als Konkurrent der Telekom im gesamten Telefongeschäft befindet. Die StadtBibliothek Köln kann zu einem sehr günstigen Pauschalpreis zwei 2Mb-Strecken zum neuen Provider anmieten. Die NetCologne ist somit sowohl der Dienstleister für die reine Leitung wie auch für die 'IP-Connectivity', also die Verbindung zum Internet. Die Vertragsverhandlungen werden partnerschaftlich geführt; die Fa. NetCologne vereinbart mit der StadtBibliothek gemeinsame Werbemaßnahmen. Der Vertrag mit D.O.M. wird gekündigt. Im Frühjahr 1997 werden in der MedienBibliothek vier weitere Internet-PCs in Betrieb genommen.

Ausbau Zentralbibliothek

Ende 1997 werden vier Auskunftstheken der Zentralbibliothek mit Internet-PCs ausgestattet. Die Fa. NetCologne stellt unentgeltlich 50 Modems zur Verfügung, die zusammen mit einem 10 Stunden 'Schnupper-Account' und den entsprechenden Installations-CD-ROMs an Kunden der Zentralbibliothek für jeweils zwei Wochen ausgeliehen werden. Presseberichte über diese Aktion führen dazu, daß die Modems bereits nach einigen Stunden ausgeliehen sind.

Ausbaustand Ende 1997

Geräte an 2MB-Standleitung:

- 4 PCs für Mitglieder/Zentralbibliothek
- 4 PCs für Mitglieder/MedienBibliothek
- 4 PCs Informationstheken Zentralbibliothek
- 1 PC Informationstheke MedienBibliothek
- 2 PCs Bibliotheksverwaltung

5 Geräte mit Modem/ISDN-Wahlzugang

Erweiterungen 1998

Für 1998 ist geplant, bis zu acht Stadtteilbibliotheken an das eigene Internet-Netz anzubinden. Die Stadtteilbibliotheken werden mit 64KB-ISDN-Leitungen in das Netz der Zentralbibliothek integriert.

Anforderung an die DV-Organisation:

- Verkabelungserweiterung in den Bibliotheken
- 64KB-Leitung (mit automatischem Aufbau)
- Beschaffung und Installation PCs
- 1-2 PCs für die Kunden
- 1 PC für die Auskunftstheke
- Beschaffung Netzwerkkomponenten Netzwerk-Hub, ISDN-Router

Ein weiterer PC wird dem Informationsdienst der StadtBibliothek für Kundenschulungen zur Verfügung gestellt.

Soft- und Hardware beim Aufbau eines Internet-Netzwerkes am Beispiel der StadtBibliothek Köln

Jörg Toma, StadtBibliothek Köln

Technik

- Windows NT Server für die Netzwerkverwaltung und als WWW-Server für die Internet-Angebote der StadtBibliothek Köln

| StadtBibliothek Köln | Heutiger Standard |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Pentium 100 • 32 MB Arbeitsspeicher • 1,2 GB Festplatte • Windows NT 3.51 | <ul style="list-style-type: none"> • Pentium II • mind. 64 MB Arbeitsspeicher • mind. 2 gespiegelte Festplatten • NT 4.0 (mehr RAM zwingend notwendig) |

- PCs als Internetarbeitsplätze für die Benutzer und Mitarbeiter der StadtBibliothek

| StadtBibliothek Köln | Heutiger Standard |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Pentium 75 bis 166MMX • 16 MB Arbeitsspeicher • Standardfestplatte • Windows 95 | <ul style="list-style-type: none"> • Pentium II • 32 MB Arbeitsspeicher • Standardfestplatte • alternativ: Windows NT Workstation |

- ggf. ein oder mehrere zentrale PCs als Druckserver sowie zum Sichern von Benutzerdateien auf Disketten oder andere Medien
- ein Windows NT-Server zur Bereitstellung des Kataloges der StadtBibliothek Köln im Internet

Hardwarekonfiguration

Hardwaremäßig sollten alle Möglichkeiten ausgeschöpft werden, um die Computer vor ungewollten Eingriffen in die Konfiguration zu schützen.

Mindestanforderungen:

- Diskettenlaufwerke werden abgemeldet
- wo kein zentraler PC zum Sichern der Dateien eingesetzt wird, werden die lokalen Diskettenlaufwerke mit Schlössern gesichert
- das BIOS-Setup wird durch Paßwort geschützt

Betriebssystem-, Softwarekonfiguration

Windows NT Server:

Zugriffe auf das Dateisystem des/der Server/s lassen sich mit Windows NT auf bestimmte gewünschte Bereiche, beispielsweise Verzeichnisse zur Dateiablage und/oder für Soft-

wareinstallationen, beschränken. Eingriffe der Benutzer auf die Konfiguration der Server sind dadurch weitgehend ausgeschlossen.

Windows 95 PCs:

Windows 95 bietet grundsätzlich nur unbefriedigende Möglichkeiten, die Konfiguration gegen Eingriffe durch Benutzer zu schützen. Eine Windows NT Workstation läßt sich demgegenüber wesentlich besser absichern, erfordert jedoch in jedem Fall weiterreichende Kenntnisse. Windows 95 ist leichter verständlich und zur Zeit das Standardbetriebssystem. Standardsoftware läßt sich problemlos installieren und ist meist auf Windows 95 ausgerichtet. Windows 95 wird außerdem in der Regel mit jedem PC ausgeliefert und stellt deshalb gegenüber einer Windows NT Workstation den geringeren Kostenfaktor dar. Aus diesen Gründen hat sich die StadtBibliothek Köln für Windows 95 als Betriebssystem für die Benutzer PCs entschieden und Abstriche bezüglich der Absicherung in Kauf genommen.

Installierte Software:

- *Microsoft Internet Explorer 3.02*
Ausschlaggebend bei der Entscheidung zwischen Netscape und dem Internet Explorer war die Möglichkeit, den Internet Explorer mit Hilfe des „Internet Explorer Administration Kit“ relativ einfach individuell konfigurieren zu können und über den Windows 95 Policy Editor für jeden Benutzer einen Browser mit persönlichen Einstellungen und Rechten zu erstellen. Erforderliche, gängige PlugIns wurden zusätzlich installiert. Bei Bedarf werden neue hinzugefügt.
- *Spracherweiterungen*
Dabei handelt es sich um von Microsoft angebotene Erweiterungen zum Internet Explorer, die die Darstellung von Webseiten mit anderen Zeichensätzen erlauben (z.B. Seiten mit kyrillischer oder asiatischer Schrift).
- *Winsplit oder andere Programme zum Aufteilen großer Dateien*
Um Benutzern die Möglichkeit zu geben, heruntergeladene Dateien, die die gewöhnliche Diskettenkapazität sprengen, mitzunehmen, wurde ein Share- bzw. Freeware-Programm installiert, das große Dateien auf mehrere Disketten verteilt. Durch „Starten“ der ersten dieser Disketten werden die Dateien wieder zusammengefügt.
- *Filtersoftware*
Um Webseiten und andere nicht gewollte Internetangebote vor dem Benutzerzugriff zu sperren, wurde eine Filtersoftware installiert, die den Aufruf solcher Angebote verhindern soll (s.u.).

Absicherung

- Um die Windows 95 Konfiguration gegen Eingriffe von Benutzern zu schützen, wird der Windows 95 Policy Editor eingesetzt. Zusammen mit Windows NT auf Serverseite kann man für jeden Benutzer ein Profil anlegen, das bei der erforderlichen Anmeldung im Netz auf den lokalen PC geladen wird. Es ist möglich, Windows 95 dadurch zumindest halbwegs abzusichern. Standardpfade und Laufwerke für die öffentlichen Benutzer können festgelegt werden.
- Der Microsoft Internet Explorer kann innerhalb dieser Profile ebenfalls auf die gewünschten Funktionen reduziert werden und Standardeinstellungen zugewiesen bekommen (z.B. Startseite etc.).

- Der Schutz von Windows 95 bleibt dennoch immer nur oberflächlich. Benutzer mit guten PC- und Windows 95-Kenntnissen werden immer in der Lage sein, unerwünschte Eingriffe vorzunehmen.
- Eine Zusammenfassung unserer Sicherheitskonzepte für öffentliche PCs finden Sie unter <http://www.stbib-koeln.de/profi/security.htm>

Filtersoftware

Mittlerweile ist eine große Zahl unterschiedlicher Programme auf dem Markt erhältlich, die verhindern sollen, daß Internet-Angebote mit rassistischen, pornographischen, gewaltverherrlichenden bzw. jugendgefährdenden Inhalten aufgerufen werden.

Allen Programmen ist gemeinsam, daß sie keinen umfassenden Schutz bieten können und es immer Angebote gibt, die ungewollt gesperrt werden bzw. nicht gesperrt werden (Übersicht z.B. in: c't, Heft 15, 1997, S. 224-232).

Die StadtBibliothek Köln hat sich für Cyber Patrol entschieden. Der Grund dafür war nicht die Erkenntnis, daß es sich um ein besseres Programm handelt, sondern vielmehr die Möglichkeit, es unproblematisch erwerben zu können. Zum Zeitpunkt der Anschaffung konnte Cyber Patrol als einziges Programm gegen Rechnung bestellt werden, ohne daß irgendeine private Kreditkarte in Anspruch genommen werden mußte. Im Handel erhältlich war keines der bekannten Programme. Mittlerweile haben sich diese Voraussetzungen höchstwahrscheinlich geändert.

Thomas Nosske (<http://fserv.hrz.th-merseburg.de/~wwwbib/oebib/Filter.html>) bietet übrigens im WWW eine gute Zusammenfassung der Wirkungsweise und Problematik von Filtersoftware an und kommt ebenfalls zu dem Schluß, daß der tatsächliche Schutz sehr oberflächlich ist. Außer dem Einsatz von Filtersoftware sollten daher auf jeden Fall weitere Maßnahmen getroffen werden. Die StadtBibliothek Köln setzt außerdem auf juristische, organisatorische und soziale Maßnahmen:

- Selbstverantwortung des Nutzers bzw. dessen Erziehungsberechtigten sowie schriftliche Anerkennung, daß solche Seiten nicht geladen werden dürfen
- soziale Kontrolle: von anderen Besuchern gut einsehbar aufgestellte Terminals
- bei Verdachtsgründen: Stichprobe durch das Personal

Benutzung: Angebote, Anmeldeverfahren, Nutzungsregeln, Terminal-aufstellung, Nutzerhilfen und -schulung, Personalschulung

Frank Daniel, StadtBibliothek Köln

Angebotene Dienste:

| Dienst | erlaubt und unterstützt | geduldet | verboten | unmöglich |
|---|-------------------------|----------|--------------|-----------|
| WWW | ● | | | |
| Telnet | ● | | | |
| FTP | ● | | | |
| Newsgruppen | | ● | | |
| Download | ● | | | |
| Ausdrucken | ● | | | |
| Mitgebrachte Disketten | | | ● | |
| E-Mail über StB | | | | ● |
| E-Mail über Hotmail o.ä. | | ● | | |
| Chat, Spiele | | ● | (teilweise*) | |
| Software-Installation | | | ● | |
| Aufruf unerwünschter Sites | | | ● | |
| Aufruf kostenpflichtiger Sites | | | | ● |
| Aufruf kostenpflichtiger Sites mit eigenem Passwort | | ● | | |

* Die Chat-Angebote im WWW wurden anfangs vor allem von Kindern und Jugendlichen in großem Umfang benutzt. Es handelte sich dabei in der Regel (die von Ausnahmen bestätigt wird) allerdings nicht um *Chat* (engl. für Unterhaltung, Plauderei, Schwatz), sondern um *Chatter* (engl. für Geplapper, Geschwätz), manchmal geführt von einem Rechner zum anderen. Da dadurch zeitweise drei Viertel der Rechnerkapazitäten mit „Chattern“ belegt waren, anstatt der Informationssuche zu dienen, werden die PCs mittlerweile nur eingeschränkt zum Chatten freigegeben, bei einigen sind die Chatforen per CyberPatrol gesperrt.

Anmeldeverfahren:

Vor der Nutzung muß sich der Besucher per Unterschrift und mit Angabe seiner Mitgliedsausweisnummer in einer Liste einen Termin reservieren. Termine werden stündlich oder halbstündlich (an einem der Rechner) vergeben. Die Listen liegen in einem Ordner nach Wochentagen geordnet etwa 14 Tage im voraus unweit der Arbeitsplätze aus.

Bei Erscheinen wird eine zweite Unterschrift geleistet, mit der die Wahrnehmung des Termins bestätigt und die „Vorläufigen Benutzungshinweise“ anerkannt werden. Diese Hinweise haben zwar Satzungscharakter, der Rat der Stadt muß sie aber nicht genehmigen. Änderungen, die sich im Laufe der Zeit auf Basis der gemachten Erfahrungen ergeben, können auf diese Weise schnell vorgenommen werden.

Benutzungsregeln

1. Die „Benutzungshinweise“ müssen vor der Sitzung durch Unterschrift auf der Anmelde-liste anerkannt werden (abrufbar unter http://www.stbib-koeln.de/profi/inet_ben.htm) .
Rechtzeitiges Reservieren (und ggf. Absagen) wird empfohlen. Telefonische Reservierungen werden i.d.R. nicht angenommen.

2. Um den Kreis der potentiellen Nutzer möglichst groß zu halten, gilt ein Zeitlimit von maximal zwei Stunden pro Woche und einem Termin pro Tag.
3. Die Nutzung der Internetterminals ist mit einem gültigen Mitglieds- oder Tagesausweis kostenlos möglich. Dies entspricht der allgemeinen Regelung, daß die StadtBibliothek Köln für Präsenznutzung, Auskünfte, Hilfestellung bei der Suche im Beisein des Benutzers (bis zu 30 Minuten) und Ausleihe (abgesehen von AV-Medien) keine besonderen Entgelte berechnet.
Für die Datenausgabe wird analog zur Regelung bei CD-ROM ein Entgelt von DM 0,50 pro DinA4-Blatt oder DM 5,- für das Abspeichern auf Diskette erhoben. Mitgebrachte Disketten dürfen nicht verwendet werden.
4. Minderjährige sind zugelassen. Sonst wäre eine bedeutende Zielgruppe ausgeschlossen, die verstärkt den Umgang mit den immer wichtiger werdenden neuen Medien lernen muß. Die Zustimmung des Erziehungsberechtigten ist dafür notwendig. Sie wird auf den Anmeldeformularen der Bibliothek abgefragt und durch einen roten @-Aufkleber auf dem Ausweis kenntlich gemacht.
Für Erziehungsberechtigte gibt es das spezielle Informationsblatt „Was sind externe elektronische Dienste?“, das die grundsätzlichen Merkmale eines solchen Angebots im Unterschied zum sonstigen Bibliotheksbestand erläutert und vor allem für Eltern gedacht ist, die das Internet nicht kennen.
(abrufbar unter <http://www.stbib-koeln.de/profi/edienst.htm>).

Terminalaufstellung

Bei der Positionierung der Terminals wurde auf eine mittelgroße Entfernung zum (sehr belebten und unruhigen) Auskunftspunkt geachtet. Einerseits ist damit eine weitgehend ungestörte Arbeitsatmosphäre für die Nutzer gegeben, andererseits ist das Bibliothekspersonal bei Bedarf in der Nähe. In der Zentralbibliothek wurden die Plätze integriert in den Multimediabereich, der durch eine besondere Stahlträgerkonstruktion mit abgehängter Decke und speziellen PC-Carrels wie ein virtueller Raum wirkt. Außer dem Internet wird hier ein CD-ROM-Netz (mit Sprachkursen, Nachschlagewerken, Firmendatenbanken, Zeitungen) angeboten. Weiterhin stehen Computerliteratur, CD-ROMs und Modems zum Entleihen bereit.

An den Fachauskunftspunkten der Zentralbibliothek sind - zusätzlich zu den dort schon vorhandenen Internet-Personalzugängen - weitere Nutzerterminals geplant, die der fachspezifischen Endnutzerrecherche anhand von empfohlenen Links zum jeweiligen Gebiet dienen sollen.

Vermittlung von Medienkompetenz/Nutzerhilfen und -schulungen

Das Wissensgefälle zwischen Profis, die manchmal mehr wissen als die Bibliotheksangestellten, und absolut hilflosen Erstbenutzern ist sehr groß. Während die meisten Nutzer ihre Bücher im Regal selbständig finden, ist der Umgang mit einem Computer und dem Medium Internet für viele aber keineswegs selbstverständlich und bringt viele Fragen mit sich.

Viele Neulinge stellen sich das Internet zudem als moderne Variante des Videotexts vor und erwarten vorgegebene Menüs. „Yahoo“ oder „DINO“ werden nach dem ersten Schock dann sehr dankbar als „Inhaltsverzeichnisse“ benutzt. Ein weiteres Problem: Für viele - vor allem ältere - Besucher ist das Internet der Grund, sich erstmals mit einem PC auseinanderzusetzen.

Die Bibliothek ist hier auf eine neue Art gefordert. Es reicht nicht aus, das Informationsmittel Internet nach Art eines Internet-Cafés technisch zur Verfügung zu stellen. Vielmehr muß der richtige Umgang mit dem Netz und seinen Strukturen - also die Medienkompetenz -

vermittelt werden. Dies ist nicht allein der Umgang mit PC, Windows und Browser-Software sowie der Hinweis auf Altavista. Wie man zielgerichtet und effektiv die gewünschten Informationen findet, wie diese auszuwählen und zu bewerten sind (z.B. Grund der Veröffentlichung, Authentizität, Aktualität), dies sind wichtige Fragestellungen, bei denen die Bibliotheksnutzer unterstützt werden müssen.

Es wird versucht, auf mehrere Arten Abhilfe zu schaffen:

- lokale HTML-Einstiegsseiten mit ersten Erläuterungen für Neulinge als „Absprung-rampe“ (<http://www.stbib-koeln.de/ipc/ipc.htm>)
- übersichtliche Menüs unter Windows'95
- Einzelhilfe und -beratung bei der Informationssuche durch das Auskunftspersonal
- regelmässig angebotene Schulungen (zweistündig, dreimal wöchentlich)
Zunächst werden in einem separaten, mit Beamer ausgestatteten Schulungsraum der technische Hintergrund und die Browsersoftware erläutert, sowie eine Einführung in die Suchmöglichkeiten gegeben. Dazu wird auch ein ausführliches Schulungsscript ausgegeben. Die restliche Zeit dient dem freien Surfen unter fachkundiger Hilfe mit maximal zwei Personen pro PC. Hierbei kann individuell auf technische Schwierigkeiten oder inhaltliche Fragestellungen eingegangen werden.

Personalschulungen

Vom Personal wird meist erwartet, daß es genau wie bei der Suche im Bibliotheksbestand auch Hilfestellung bei der Computernutzung und beim Navigieren leistet. Sicher ist die Internet-Technologie so komplex und im schnellen Wandel begriffen, daß nicht alle Fragen zum technischen Hintergrund beantwortbar sind. Eine fundierte Beratung bei Recherche-problemen und den souveränen Umgang mit PC und Client-Programmen sollte der Bibliotheksbesucher jedoch beim Personal voraussetzen können.

Dazu gehören:

- der kompetente Umgang mit Anwendungen unter Windows (z.B. Abspeichern, Dateiaufteilung)
- sichere Kenntnisse der Browser-Software
- die Beratung von Nutzern bei der Informationssuche
- die Recherche in unterschiedlichen Suchmaschinen
- der Aufruf wichtiger Quellen anhand vorgegebener Links
- das Erteilen von Auskünften anhand von Internet-Quellen
- die Organisation der Anmeldung

Voraussetzung für die Aufstellung von Internetarbeitsplätzen ist daher eine vorab erfolgte ausführliche Schulung und die praktische Erfahrung des Personals. Einstiegsschulungen werden in NRW von den Fachstellen, Fachhochschulen für Bibliothekswesen und Hochschulbibliothekszentren (vgl. z.B. <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/inetoeb.htm>) angeboten. Bei größeren Einrichtungen bieten sich hausintern organisierte Schulungen alternativ oder ergänzend zu den externen Angeboten an.

Webserver: Selbstdarstellung und Serviceangebote per WWW

Christian Schmid, StadtBibliothek Köln

Nach den finanziellen, organisatorischen und infrastrukturellen Aspekten beim Aufbau einer Internet-Präsenz soll nun konkret auf die inhaltlichen Schwerpunkte eingegangen werden. Dabei berufe ich mich größtenteils auf die Erfahrungen, die ich seit einem Jahr an der StadtBibliothek Köln gemacht habe.

Vor dem Start

Die Frage nach den geplanten Inhalten sollte man sich grundsätzlich bereits zu Beginn der Planung stellen. Lohnt sich für die eigene Einrichtung überhaupt der Aufwand eines langfristig und sorgfältig zu pflegenden Internet-Auftritts? Die StadtBibliothek Köln stellte sich dieser Frage schon vor einigen Jahren und war am Anfang des Jahres 1996 die erste öffentliche Bibliothek mit eigenem Web-Server.

WER?

Beim Aufbau eines Web-Angebotes müssen sich die Beteiligten mit vier Dimensionen auseinandersetzen:

- Grafische Dimension
- Technische Dimension
- Strukturelle Dimension
- Inhaltliche Dimension

Während die grafische und technische Dimension in meinem Aufgabenbereich liegt, werden Struktur und Inhalt in einem arbeitsteiligen Prozeß vom WebTeam festgelegt. Das Web-Team setzt sich zusammen aus Mitarbeitern des Lektoratsbereiches, der elektronischen Informationsdienste sowie Abteilungs-/Zweigstellenleitern. Treffen erfolgen in regelmäßigen Abständen, Nutzeranfragen/-wünsche werden über einen E-mail-Verteiler abgewickelt.

WIE?

Der Arbeitsablauf bei der Einbindung von Web-Inhalten läßt sich wie folgt skizzieren:

- Angebotsvorschlag in einer Web-Team-Sitzung
- Diskussion des Vorschlages
- Vorbereiten der Dokumente fürs Web (AOLpress)
- Anpassen an das Layout
- Überspielen der Dokumente auf den Web-Server.

Brandaktuelle Angebote wie Veranstaltungshinweise werden ohne Rücksprache mit dem WebTeam ins Angebot integriert. Dabei kann - wie auch bei vielen anderen Angebots-schwerpunkten - auf bereits vorhandene Ressourcen der Öffentlichkeitsarbeit zurückgegriffen werden. Desweiteren werden insbesondere Angebote aus den Fachabteilungen auch ohne jeweilige Rücksprache von den LektorInnen erstellt und anschließend eingebunden.

WAS?

Bei der Planung von Angeboten ist die Frage nach der potentiellen Zielgruppe von zentraler Bedeutung. Für Bibliotheken ergeben sich vorwiegend die folgenden Zielgruppen:

- Externe Nutzer (international)
- Externe Nutzer (national)
- Externe Nutzer (regional)
- Externe Nutzer (Mitglieder der StadtBibliothek)
- Interne Nutzer (Mitglieder an den öffentlichen Internet-PCs)
- Mitarbeiter der StadtBibliothek Köln

Welche Zielgruppe besonders angesprochen wird und/oder werden soll, ergibt sich nicht zuletzt aus der Zugriffsstatistik des Web-Servers.

Die StadtBibliothek Köln präsentiert **unter Berücksichtigung der bisher besprochenen Gesichtspunkte** in ihrem Web-Angebot die folgenden Schwerpunkte:

- Angebote aus den Fachabteilungen und Sondereinrichtungen, wie z.B. Naturwissenschaften, Literaturwissenschaften oder auch der Germania Judaica, die zu Gast in unserem Haus und auf unserem Server ist.
- Termine und aktuelle Veranstaltungshinweise
- Kontaktbereich: Postanschrift, Telefonnummer, e-mail und Feedbackformular sowie Öffnungszeiten
- Pressespiegel: DieStadtBibliothek Köln in der Presse
- Zweisprachiger Web-OPAC (obligatorisch für eine große Bibliothek)
- Englischsprachige Seiten (verkürzt)
- Hinweise auf Web-Seiten regionaler Anbieter
- Bereich speziell für unsere Mitglieder (unter anderem ein Antragsformular zur Verlängerung der Leihfrist sowie Internet-Suchhilfen)
- Spezielle Mitarbeiterseiten (s.u.)

Zielsetzung: Vermitteln von Informationen und Medienkompetenz!

Sowohl unser Web-Angebot als auch die zahlreichen angebotenen Internet-Arbeitsplätze für Nutzer und Mitarbeiter sollen unterstützen:

- Mitglieder - im Umgang mit dem noch jungen, aber doch zukünftig nicht mehr wegzudenkenden Medium. Die ureigenste Aufgabe der BibliothekarInnen taucht hier wieder auf: den Nutzer bei der Informationssuche zu unterstützen.
- Mitarbeiter - im Umgang mit dem Medium. Für diesen Zweck wird den Mitarbeitern eine Art Recherche-Handwerkskasten zur Verfügung gestellt; u.a. in Form einer speziellen Linksammlung zu häufig gewünschten Themen.
- Mitarbeiter - bei konkreten Rechercheanfragen der Nutzer. Nur Kurzinfo, umfangreichere Rechercheaufträge nur gegen Entgelt.

“Öffentliche Bibliotheken ans Netz!” Eine Initiative aus Nordrhein-Westfalen als Vorbild für anderen Bundesländer

von Klaus Peter Hommes, Stadtbüchereien Düsseldorf

Angesichts der wachsenden Relevanz des Internets für die Informationsversorgung durch Öffentliche Bibliotheken begann Mitte 1997 in Nordrhein-Westfalen ein bundesweit beispielhaftes Projekt “Öffentliche Bibliotheken ans Netz!”. Einmalig an diesem Projekt ist nicht die Förderung der Hardwareausstattung für den Internetzugang Öffentlicher Bibliotheken durch das Bundesland, sondern die Gesamtkonzeption, innerhalb der diese Fördermaßnahme zu sehen ist.

Die Initiative “Öffentliche Bibliotheken ans Netz!” besteht aus mehreren Projekten des Ministeriums für Stadtentwicklung, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen, die das Ziel verfolgen, bis zum Jahr 2000 alle hauptamtlichen Öffentlichen Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen an das Internet anzuschließen.

Bevor ich diese Initiative vorstelle, möchte ich die Problematik des Internetzugangs Öffentlicher Bibliotheken kurz vergegenwärtigen.

Die Übersicht “Deutsche Bibliotheken online” des Hochschulbibliotheksentrums des Landes Nordrhein-Westfalen <http://www.hbz-nrw.de/hbz/germlst> zeigt ebenso wie die Übersicht “Öffentliche Bibliotheken im Netz”¹ des DBI <http://www.dbi-berlin.de/> die wachsende Zahl Öffentlicher Bibliotheken, die ein Angebot im Internet unterbreiten. Nicht berücksichtigt in diesen Übersichten ist die mittlerweile große Zahl der Öffentlichen Bibliotheken, die zwar über einen Zugang zum Internet verfügen, aber noch kein Angebot im Netz unterbreiten.

Nach anfänglicher Skepsis ist die Notwendigkeit, Öffentliche Bibliotheken ans Internet anzuschließen, innerhalb der Fachöffentlichkeit anerkannt. Christoph Kirchner von der Staatlichen Fachstelle für das Öffentliche Bibliothekswesen in Karlsruhe hat den Stimmungswandel der letzten Jahre treffend beschrieben: *“Während sich die Öffentlichen Bibliotheken anfangs fragten, ob sie es sich das Internet leisten können, fragen sie sich nun, ob sie es leisten können, keinen Internet-Anschluß anzubieten.”*²

Allein es hapert an einer umfassenden Umsetzung. Hierfür lassen sich zwei Gründe angeben. Anders als die Hochschulbibliotheken, die über ihre Hochschule an leistungsfähige Datennetze angeschlossen sind, können Öffentliche Bibliotheken auf eine vergleichbare Kommunikationsinfrastruktur nicht zurückgreifen. Hierin sind die Öffentlichen Bibliotheken durchaus den großen wissenschaftlichen Universalbibliotheken vergleichbar. Auch bei diesen dauerte es bis in die letzten Monate, bis ein Internetangebot realisiert werden konnte. Die institutionelle Anbindung der Hochschulen an die Datennetze ist der entscheidende Grund dafür, daß zwar alle deutschen Hochschulbibliotheken im Internet ein Angebot unterbreiten, Bibliotheken in anderer Trägerschaft bei ihrer Internetpräsenz jedoch zahlreiche Probleme zu bewältigen haben. Lange Zeit ließ sich die Haltung in vielen deutschen Kommunalverwaltungen zum Thema Internet nur als zunehmende Ignoranz zwischen dem Stand der technischen Möglichkeiten und der Umsetzung in die Praxis beschreiben. Die Sorge um die Sicherheit der kommunalen Datenanwendungen übertönte die in der Praxis erprobten und vielfach bewährten Sicherheitskonzeptionen. Hier zeichnet sich indessen ein Wandel ab. Laut einer Mitteilung des Deutschen Städtetages vom 10.2.1998 “findet der ‘Internet-

¹ Anmerkung: Erscheinen inzwischen eingestellt.

² Bibliotheksinfo 7. 1997,12. S. 748

Boom' auch in den Kommunen statt".³ In der Bereitstellung elektronischer Stadtinformationen sehen die meisten Städte mittlerweile eine genuin kommunale Aufgabe. Hier kommt es nun darauf an, bibliotheks- und kulturpolitisch die Interessen der Bibliotheken anzumelden. Die anfangs skeptische Attitüde innerhalb der Kommunalverwaltungen ist allerdings kein typisch deutsches Phänomen, wie sicherlich einige bereit sind anzunehmen, sondern kann in zahlreichen anderen europäischen Staaten beobachtet werden.

Die Hindernisse für einen den Hochschulbibliotheken qualitativ vergleichbaren Anschluß Öffentlicher Bibliotheken an das Internet liegen somit zum einen in der mangelnden Einbindung kommunaler Verwaltungen in übergreifende Datennetze, zum anderen aber auch in den fehlenden finanziellen Ressourcen. Besonders die finanziellen Bedenken sind in den Zeiten allgemeiner Haushaltskonsolidierung prima vista einleuchtend.

Aus gesellschaftspolitischen Erwägungen ist ein schneller und umfassender Zugang Öffentlicher Bibliotheken erforderlich, um zu erreichen, daß in der sich formierenden Informationsgesellschaft ein institutionell öffentlicher Zugang zum Internet für alle Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung gestellt werden kann. Dies ist umso dringender, als nur hierdurch eine weitere Differenzierung der Gesellschaft in "Informationsarme" und "Informationsreiche" aufgehalten werden kann.

Der Unterhalt Öffentlicher Bibliotheken ist traditionell eine Aufgabe im Kulturbereich der Kommunen. In Nordrhein-Westfalen, um ein konkretes Beispiel zu nennen, sind Land und Kommunen gemeinsam verpflichtet, Kultur zu fördern.

Die Grundsätze für die Förderung Öffentlicher Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen aus dem Jahr 1973 werden derzeit neu gefaßt. Sie betreffen verschiedene Bereiche, von denen ich nur die wichtigsten nennen möchte:

1. Förderung von Medienankauf

Das Land fördert z.B. das Sondersammelgebietsprogramm der Großstadtbibliotheken, die hierdurch "Teilfunktionen einer Landesbibliothek" wahrnehmen.⁴

2. Förderung von neuen Bibliotheken

Das Land fördert den Aufbau Öffentlicher Bibliotheken, um eine gleichwertige Informationsversorgung aller Bürgerinnen und Bürger des Landes zu erreichen.

3. Förderung von Innovationen

Zur Schaffung gleichwertiger Zugänge zu Informationen fördert das Land innovative Entwicklungen im Bibliotheksbereich.

Diese Förderung des Landes, deren Höhe entgegen der Relevanz von Bibliotheken als institutionellen Garanten der Informationsfreiheit kontinuierlich sinkt, ist finanztechnisch eine Projektförderung. Für unseren Zusammenhang interessant ist der Förderkomplex *Innovationen*.

Die Durchsetzung von technischen Innovationen in Öffentlichen Bibliotheken wird durch die Förderung mit Landesmitteln wesentlich erleichtert. Der Grund hierfür ist evident: Die Fördermittel stellen einen finanziellen Anreiz für die Kommunen dar, sich ebenfalls an diesen Investitionen zu beteiligen. Die mit Hilfe des Landes getätigten Investitionen sind sach-

³ Mitteilungen des Deutschen Städtetages 10.2.1998

⁴ Bekanntmachung III B 4-56-1-1658/90 des Kultusministeriums des Landes Nordrhein-Westfalen vom 12.07.1990 in: MB NRW 40. 1990. 4. S. 402.

lich ohnehin erforderlich, durch die Förderung können sie zeitlich früher und mit geringeren Eigenmitteln realisiert werden. Aus Sicht des Landes wird durch diese Förderung eine gleichwertige technologische Entwicklung in den nordrhein-westfälischen Bibliotheken angestrebt, um auf diese Weise dem Verfassungsanspruch auf Herstellung gleichwertiger Lebensverhältnisse in allen Teilen des Landes zu genügen.

Von 1994 bis 1997 wurde das Projekt "Katalogisierungsverbund Öffentlicher und wissenschaftlicher Bibliotheken in NRW" vollständig mit Landesmitteln finanziert, auf der 1. InetBib-Tagung 1996 in Dortmund habe ich darüber berichtet. Die Aufgabe dieses Projekts mußte entgegen der ursprünglichen Absicht, die im Namen des Projekts als "Katalogisierungsverbund" erkennbar ist, im Verlauf der Zeit weiter gefaßt werden in Richtung einer umfassenden Kooperation zwischen Öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken. Dieses Projekt wurden von mehreren Projekten zum Internet begleitet:

- Projekt "Passive Verbundteilnahme kleiner und mittlerer Bibliotheken"

Dieses Projekt wurde 1995 mit zehn kleinen und mittleren Öffentlichen Bibliotheken durchgeführt. Diese Bibliotheken zählten zu den Pionieren der Internetanwendung in Öffentlichen Bibliotheken. Dies bedeutete u.a., daß zahlreiche technische Probleme gelöst werden mußten.

Dieses Projekt hat die Bedeutung des Internet für die bibliothekarische Arbeit trotz der Anfangsschwierigkeiten eindeutig herausgestellt. Auch nach Ablauf der Landesförderung haben deshalb alle Bibliotheken ihren Zugang zum Internet beibehalten können. Bei der Bewältigung dieser Schwierigkeiten stellten sich zwei Problemstrukturen heraus: Fortbildung in der Anwendung und Nutzung des Internet, Hilfe bei der Bewältigung technischer Probleme.

- Initiative "Bibliotheken ans Netz!"

Die positiven Erfahrungen haben Anlaß zu der Überlegung gegeben, wie der Anschluß weiterer Öffentlicher Bibliotheken an das Internet in NRW forciert werden könnte, zumal in nun absehbarer Zeit die Tage des *Roten Fernleihzettels* vorbei sein werden. In der Überlegung war neben der Förderung der Beschaffung von Hardware u.a. auch die degressive Förderung der Kosten für den WinShuttle-Anschluß der Öffentlichen Bibliotheken in NRW. Eine Bedarfsumfrage ist im Herbst 1995 vom Projekt "Katalogisierungsverbund Öffentlicher und wissenschaftlicher Bibliotheken in NRW" durchgeführt worden. Aufgrund der schwierigen Haushaltslage konnten 1996 und 1997 die Förderung der Kommunikationskosten nicht realisiert werden.

1997 wurde unter dem Titel "Öffentliche Bibliotheken ans Netz!" ein Projekt gestartet, das zum Ziel hat, bis zur Jahrtausendwende alle rund 200 hauptamtlich geleiteten Öffentlichen Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen an das Internet anzubinden.

Das Projekt verfolgt dieses Ziel auf zwei Ebenen:

1. Förderung der Beschaffung von Hard- und Software
2. Fortbildungsinitiative "Internet für Bedienstete in Öffentlichen Bibliotheken"

1997 konnte mit 400.000 DM Landesförderung die Beschaffung von Internet-PCs in 80 Öffentlichen Bibliotheken in NRW beschleunigt werden, 1998 werden mit 130.000 DM nochmals 40 Öffentliche Bibliotheken gefördert. Diese Fördermaßnahme wird von den Staatlichen Büchereinstellen des Landes Nordrhein-Westfalen koordiniert.

Die Fortbildungsinitiative "Internet für Bedienstete in Öffentlichen Bibliotheken" verfolgt das Ziel, die Beschäftigten der Öffentlichen Bibliotheken Nordrhein-Westfalens mit dem Umgang des Internet vertraut zu machen. Das Projekt "Passive Verbundteilnahme für kleine und mittlere Öffentliche Bibliotheken" hat sehr nachdrücklich den Fortbildungsbedarf unterstrichen.

Vor der Erfahrung der erfolgreichen Fortbildungsaktivitäten des Hochschulbibliothekszentrums des Landes Nordrhein-Westfalen für die Hochschulbibliotheken zeichnet sich deutlich das Desiderat eines Pendant für Öffentliche Bibliotheken ab. Deshalb wurde mit der Organisation und Durchführung des Fortbildungsprojekts über das Projekt *Katalogisierungsverbund* der Stadtbüchereien Düsseldorf das HBZ beauftragt.

In einer Bedarfsanalyse vom Mai 1997 haben sich über 600 Bedienstete in Öffentlichen Bibliotheken des Landes für diese Fortbildungsmaßnahme interessiert, wobei besonders von größeren Bibliotheken nicht alle fortbildungsbereiten Bediensteten genannt worden sind. Diese große Nachfrage veranlaßte das Ministerium für Stadtentwicklung, Kultur und Sport, das Fortbildungsprojekt 1998 und auch noch 1999 weiterzuführen. Hierfür werden jährlich 150.000 DM bereitgestellt.

Organisiert von zwei für dieses Projekt eingestellten bibliothekarischen Mitarbeitern fanden von September bis Dezember 1997 insgesamt 37 Kurse an verschiedenen Orten in Nordrhein-Westfalen statt. Schwerpunkt waren zweitägige Kurse *Einführung in das Internet*. Insgesamt 389 Beschäftigte aus Öffentlichen Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen konnten 1997 durch dieses Projekt in die Grundlagen des Internets eingeführt werden.

1998 sind 44 Veranstaltungen geplant, wobei der thematische Schwerpunkt von der *Einführung ins Internet* zu *Informationssuche im Internet* und *Gestaltung von Internetangeboten* verlagert wird, damit in Öffentlichen Bibliotheken die Informationsressourcen und Möglichkeiten des Internet optimal genutzt werden können.

Die Initiative "Öffentliche Bibliotheken ans Netz!" hat zum einen pragmatisch auf die Herausforderung durch das Internet reagiert und besonders durch das Fortbildungsprojekt den Öffentlichen Bibliotheken neue Handlungsoptionen eröffnet. Die Förderung durch das Land erfolgte, weil mit der Organisation jede einzelne Bibliothek überfordert gewesen wäre. Zum anderen muß die Initiative "Öffentliche Bibliotheken ans Netz!" perspektivisch für das Bemühen gesehen werden, das Hochschulbibliothekszentrum zu einem Landesbibliothekszentrum auszubauen, um eine digitale Landesbibliothek, bestehend aus allen Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen, ungeachtet der jeweiligen Trägerschaft, zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger des Landes zu errichten. Dieser Wunsch wurde vor wenigen Tagen anlässlich des fünfundzwanzigjährigen Jubiläums des HBZ vom Land, vom Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen, von den derzeitigen Verbundbibliotheken und vom Hochschulbibliothekszentrum nachdrücklich bekräftigt.