

StadtBibliothek Köln

Professionelle Informationsvermittlung in einer Öffentlichen Bibliothek

Wenn ein Unternehmen oder eine Forschungseinrichtung externe Informationen benötigt, so gibt es eine interne Lösung, die Einrichtung entsprechender informationswirtschaftlicher Infrastruktur, sowie das Outsourcing, derzeit meist das Ansprechen eines professionellen Information Broker. Gibt es bei der externen Lösung Alternativen, insbesondere der kostengünstigen Art? Wenn eine Privatperson ein Informationsproblem hat, wer fungiert als professioneller Ansprechpartner? Zur Zeit gibt es wenige für jedermann bezahlbare Möglichkeiten, sich Informationen aus kommerziellen Online-Archiven beschaffen zu lassen oder selbst zu recherchieren.

Aber gibt es denn da nicht eine Institution, die eigentlich seit ihren Anfängen für Informationsvermittlung zuständig ist? Und die diese Aufgabe - ebenfalls seit ihren Anfängen - kostenlos durchführt, und dies für jedermann? Der "Auskunftsdienst" der Bibliotheken ist in der Tat eine solche Einrichtung.

Die Wünsche und Fragen, die ... an die Bibliothek herangetragen werden, sind außerordentlich vielfältig und in der Regel auch nach dem jeweiligen Benutzerkreis der Bibliothek unterschiedlich. Es gibt Fragen nach empfehlenswerter Unterhaltungsliteratur, nach Sachbüchern über ein bestimmtes Thema, nach bestimmten Sachverhalten (Sachinformationen, Fakteninformationen), nach neuer wissenschaftlicher Forschungsliteratur über ein enges Spezialgebiet" usw., betont Rupert Hacker in seinem "Bibliothekarischen Grundwissen". Hacker vertritt in gewisser Hinsicht ein bibliothekarisches Subsidiaritätsprinzip, d.h. die Bibliotheksmitarbeiter springen dann ein, wenn der Kunde bei seinem Informationsproblem allein nicht mehr

weiterkommt. "Soweit möglich, wird der Auskunftssuchende zur selbständigen Ermittlungsarbeit anhand der verfügbaren Hilfsmittel angehalten. Es gilt also der Grundsatz, dem Fragesteller so weit zu helfen, daß er sich selbst weiterhelfen kann". Die angesprochenen "Hilfsmittel" sind mannigfaltig und reichen von konventionellen Katalog- und Bibliographieinformationen über CD-ROM bis zu Online-Recherchen. Gemäß Hacker wird "der Bibliothekar als 'Searcher' tätig werden". Da man unterstellen kann, daß sich nur wenige Kunden mit Online-Informationen perfekt auskennen, so ist neben dem Endnutzerkonzept und dem Angebot der entsprechenden Schulung hier wohl stets auch die professionelle Informationsvermittlung Aufgabe der Bibliothek. Die großen Wissenschaftlichen Bibliotheken, vorneweg die Universitätsbibliotheken, haben dies als Aufgabe erkannt und Informationsvermittlungsstellen realisiert. Aber sie arbeiten primär für ihre jeweilige Trägerinstitution und deren Angehörige, also vor allem für Professoren und Studierende. Wirtschaftsunternehmen und Privatpersonen sind eher auf die Öffentlichen Bibliotheken angewiesen, die es - fast in jeder Gemeinde - flächendeckend in Deutschland gibt.

Wir wollen unsere Fragestellung konkretisieren. Können Deutschlands Öffentliche Bibliotheken im Sinne des Subsidiaritätsprinzips sowohl der (lokalen oder regionalen) Wirtschaft als auch allen Bürgern bei Informationsproblemen mit allen derzeit zur Verfügung stehenden Informationskanälen (Print, CD-ROM, Internet, kommerzielle Online-Archive) professionell und kostengünstig (oder sogar kostenlos) weiterhelfen? Nach dem Selbstverständnis vieler Bibliothekare (wie Hacker): ja, nach der Realität der technischen Möglichkeiten: in der Regel nein. Von den 500 größten Öffentlichen Bibliotheken Deutschlands haben 45%

einen Internetzugang, und gerademal 4% nutzen kommerzielle Online-Archive (Zahlen nach Bielezki und Roth). Aber es gibt beachtenswerte Ausnahmen. Einer dieser Ausnahmen werden wir uns zuwenden. Es handelt sich um die Öffentliche Bibliothek der Stadt Köln.

Unser Bericht fundiert auf einem Besuch der StadtBibliothek Köln im März 1999 und auf publiziertem bzw. im WWW zugänglichem Material.

Die "StadtBibliothek Köln"

Bei der StadtBibliothek Köln handelt es sich um eines der größten Bibliothekssysteme in Deutschland. Derzeit hat die Kölner Öffentliche Bibliothek rund 200 Mitarbeiter und einen Gesamtetat von 24 ½ Millionen DM. Beachtenswert für eine Bibliothek ist der Kostendeckungsgrad von knapp 13%. Die täglichen Benutzerzahlen liegen bei über 8.000, jährlich werden gut 3 Millionen Bücher (einschließlich der CD, Videos usw.) ausgeliehen. Die Bibliothek hat rund 100.000 aktive Kunden (mit Mitgliedsausweis). Im Angebot sind gut 1,1 Millionen "Medieneinheiten", darunter knapp 600.000 Fachbücher und über 2.500 CD-ROM. Pro Jahr neu angeschafft werden über 70.000 Medieneinheiten.

Zentral für unsere Betrachtung ist das Selbstverständnis der StadtBibliothek Köln, das sie von diversen anderen deutschen Öffentlichen Bibliotheken abgrenzt. "Die StadtBibliothek Köln setzt das Konzept der angelsächsischen 'Public Library' um. Sie gewährt jedem Zugang zu Informationen aller Art. Als Anlaufstelle für alle ist es ihr Ziel, bestehende Informationsprobleme zu lösen", heißt es in einer Selbstdarstellung. Die Dienstleistungen können nur Mitglieder in Anspruch nehmen. Zielgruppen sind neben den Privatpersonen auch

Selbständige, Behörden und Wirtschaftsunternehmen. Es gibt unterschiedliche Kosten für die Mitgliedschaft von Einzelpersonen (35,- DM im Jahr) und von Unternehmen (200,- DM im Jahr).

Die Stadtbibliothek ist im World Wide Web präsent. Einerseits dient die WWW-Präsentation der multimedialen Kommunikation im Rahmen des Marketing, zum andern werden im Rahmen von E-Commerce bibliothekarische Dienste und Produkte elektronisch angeboten. Hierzu gehören allgemeine Anfragen (E-Mail-Center), der Online-Katalog, Bestellung eines Buches (oder eines anderen Mediums) via E-Mail und Lieferung durch einen Kurier, Buchverlängerungen und Fernleihbestellungen.

Neben der Zentralbibliothek (am Kölner Neumarkt) gibt es 13 Filialen, eine davon ist die "Medienbibliothek" im Kölner Mediapark. Die Medienbibliothek ist eine Spezialbibliothek für neue Medien, Information und Kommunikation. Im Sinne des Subsidiaritätsprinzips werden hier (aber auch in der Zentralbibliothek) die Kunden über die Medien informiert und in den (vor allem: elektronischen)

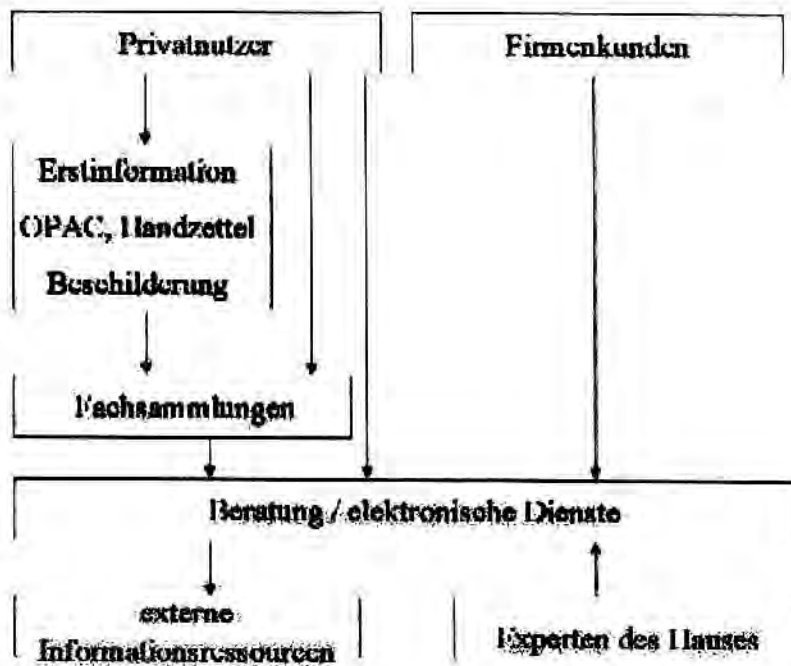


Abb. 1: Das Kölner Auskunftskonzept (Quelle: Daniel 1998, 235)

Medien weitergebildet. Medienkompetenz wird u.a. vermittelt durch Einführungen in die Benutzung des Internet, medienpädagogische Workshops, den

Einsatz interaktiver Lernsoftware, Vorstellung von Trends bei der EDV und der Kommunikationstechnik. Das Computertlabor bietet selbständiges Trainieren

WHO IS WHO Das Jahrbuch der Informationswirtschaft

WHO IS WHO – Das Jahrbuch der Informationswirtschaft 1998/99

Die 9. erweiterte und überarbeitete Ausgabe ist ab Mitte April 1998 lieferbar! Ca 500 Seiten zum Subskriptionspreis bis 7. Mai 1998 DM 48,-
ab 8. Mai 1998 DM 58,-

ISBN 3-926403-08-X

Zu beziehen über:

b.team
B. Breidenstein GmbH
Untermainkai 83
60329 Frankfurt am Main
Telefon 069 - 24 29 43-0
Fax 069 - 23 28 33
+ 24 29 43-22

und über den Buchhandel

Ausführliche Register (deutsch/englisch) informieren über:

| | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| Firmen | Datenbanken nach Sachgebieten |
| Personen und deren Funktionen | Datenbanken auf CD-ROM |
| Online-Datenbanken | Dienstleistungen |
| Datenbasenproduzenten | Hardware |
| Datenbankanbieter / Host | Software |

Erfasst sind über 300 Firmen mit 600 Personen aus dem In- und Ausland, sowie ca. 3000 internationale Datenbanken.

Redaktioneller Teil:
Multimedia, Internet, Infobase



oder auch professionelles Arbeiten mit Standardsoftware an.

Die Kölner Öffentliche Bibliothek ist nach dem "Neuen Steuerungsmodell" der Verwaltungsreform organisiert. Obgleich nach wie vor ein "Amt" der Stadt Köln, ist sie seit 1995 ein Leistungszentrum mit eigener Ressourcenverwaltung, d.h. Budget, Organisation, Personal und natürlich alle Fachfragen (z.B. Medienbeschaffungen) werden von ihr eigenverantwortlich gesteuert und geleitet. Die Orientierung an wirtschaftlichen Kriterien ist dabei selbstverständlich. Sieben Abteilungen setzen das Programm um: ● **Zentrale Bibliotheksverwaltung** ● **Bibliothekarische Systemanalyse, EDV** ● **Bestandsaufbau und -erschließung** (Lektorat, Katalogstelle, Erwerbungs- und Zeitschriftenstelle, Leihverkehr) ● **Zentrales Bibliothekssystem** (Zentralbibliothek mit Informations- und Auskunftsdiensten, Ausleihverbuchung, Blindenbibliothek, Kinderbibliothek, Verwaltungsbibliothek) ● **Dezentrales Bibliothekssystem** (12 Stadtteilbibliotheken, Medienbibliothek, Busbibliothek) ● **Schulbibliothekarische Arbeitsstelle** ● **Beratung, Elektronische Dienste.**

Zudem umfaßt die Bibliothek Sondereinrichtungen wie das Heinrich-Böll-Archiv (Informationsstelle zu Leben und Werk Bölls) sowie die Germania Judaica (eine eigenständige wissenschaftliche Bibliothek zur Erforschung der Geschichte des deutschen Judentums).

Das Kölner Konzept einer bibliothekarischen Auskunft

Der Auskunftsdienst der Kölner StadtBibliothek ist dreistufig organisiert (siehe **Abbildung 1**). Die drei "Anlaufstellen" können sowohl hintereinander als auch unabhängig voneinander konsultiert werden.

Unter der "Erstinformation" werden grundlegende Informationen für diejenigen Benutzer geboten, die die Bibliothek persönlich aufsuchen. Hierunter fallen die graphische Benutzerführung durch die Räume der Bibliothek, der Online-Katalog und die persönliche Auskunft des Personals. Der zweite Schritt führt zu den fachlichen Sammlungen in der Zentralbibliothek. Zu folgenden Fachgebieten sind Bücher, Zeitschriften, CD-

ROM usw. geordnet: ● Naturwissenschaften, Technik, Wirtschaft ● Sprache, Literatur ● Geschichte, Geographie ● Recht, Politik ● Pädagogik, Psychologie, Philosophie, Religion, Medizin ● Musik, Kunst.

Die Fachgebiete werden von einschlägig ausgebildeten Bibliothekaren betreut. Der Kunde vor Ort hat die Möglichkeit, sich selbst so weit wie möglich weiterzuhelfen durch ● Suchen bzw. Stöbern in den Printbeständen ● Recherchen in den CD-ROM ● Recherchen im Internet.

Der dritte Schritt betrifft die Abteilung "Beratung und Elektronische Dienste". Wenn die in der Bibliothek bereitgestellten Informationsmittel nicht ausreichen, werden kommerzielle Online-Archive hinzugezogen. Eine vierte Stufe ist angedacht. Für den Fall, daß die Ressourcen der ersten drei Stufen nicht weiterhelfen, sollen über nationale und internationale Kooperationen weitere Informationskanäle eröffnet werden.

Endnutzerkonzept: Elektronische Offline-Informationsmittel und Internet

Neben den Informationsmitteln in Print dominieren auf der zweiten Stufe des Auskunftskonzeptes die CD-ROM bzw. Electronic Books sowie das Internet. Unterschieden wird nach allgemeinen Informationsmitteln, die im CD-ROM-Netz überall in der Bibliothek recherchierbar sind, und nach speziellen CD-ROM, die in den Fachsammlungen ausliegen. An "allgemeinen" CD-ROM sind u.a. in Köln vorhanden: ● Deutsche Nationalbibliographie ● Verzeichnis lieferbarer Bücher ● Baker & Taylor (anglo-amerikanisches Buchhandelsverzeichnis) ● International Books in Print ● Internationale Bibliographie der Zeitschriftenliteratur ● Zeitschriftendatenbank (Bestandsverzeichnis der Zeitschriften in deutschen Bibliotheken) ● Zeitschriftendienst.

Die "speziellen" CD-ROM orientieren sich am jeweiligen fachlichen Informationsbedarf. So findet man z.B. die "NJW-Leitsatzkartei" bei Recht, die "Internationale Künstlerdatenbank" bei Kunst und Musik oder "Markus", "Dafne" sowie "Wer liefert was?" bei Wirtschaft. Trotz der beeindruckenden Menge an vorge-

haltenen CD-ROM gibt es doch schmerzliche Lücken. Sehr mangelhaft ist der Bereich der Technik ausgestattet, und bei der Wirtschaft habe ich die CD-ROM-Reihe "WISO" der GBI vermißt.

Ebenfalls auf der zweiten Stufe ist die Selbstrecherche in den Internet-Diensten (WWW, Usenet, Telnet, FTP) angesiedelt. Für Internet-Einsteiger bietet die StadtBibliothek Köln Crash-Kurse an. Die Nutzung des Internet ist kostenlos, aber zeitlich begrenzt. Dies liegt in der zu geringen Anzahl von Internet-Arbeitsplätzen begründet. Die Bibliothek bemüht sich, ihren Kunden die Internetnutzung von zuhause aus nahezubringen. In Zusammenarbeit mit dem Kölner Telekommunikationsunternehmen "Net-Cologne" werden kostenlos Modems ausgeliehen. Eingeschlossen sind die Software, Handbücher und ein Account für zehn Stunden.

Elektronische Online-Informationsmittel

Die dritte Stufe des Auskunftskonzeptes führt uns zu den kommerziellen Online-Archiven. Diese werden ausschließlich als vermittelte Recherchen und nicht im Endnutzerprinzip angeboten. Private Kunden nutzen in der Regel auch die voranliegenden Stufen aus, ehe sie sich an die Abteilung "Beratung und Elektronische Dienste" wenden. Für die meisten Firmenkunden ist diese jedoch die erste Ansprechstelle.

Über die Aufgaben seiner Abteilung schreibt Frank Daniel: "Recherchiert wird im Kundenauftrag nach Dokumenten aller Art, und zwar in allen in der Bibliothek verfügbaren Quellen, online in externen Datenbanken, im Internet sowie telefonisch oder schriftlich bei anderen Institutionen. Es bestehen Verträge mit 14 internationalen Hosts, so daß - von den vielfältigen Möglichkeiten im Internet abgesehen - insgesamt etwa 1.200 Datenbanken zur Verfügung stehen." Rund 500 Online-Recherchen werden pro Jahr bei leicht steigender Tendenz abgewickelt. Die Aufträge verteilen sich auf Wirtschaftsunternehmen (65%), Studierende (15%), private Nutzer (15%) und Ämter der Kölner Stadtverwaltung (5%). Wichtige gewerbliche Kunden sind Medienunternehmen (Tageszeitungen, Rundfunk, Filmproduktionsfirmen), Werbeagenturen und Angehörige freier Berufe (etwa Journalisten, Psychologen und

Ärzte). Die Anzahl der "Stammkunden" ist überschaubar; das Vertrauensverhältnis insbesondere zu diesem Kundenkreis ist gewährleistet. Aufträge werden durchschnittlich innerhalb von zwei Arbeitstagen abgewickelt, wenn es eilt, auch bis zum nächsten Tag. Ansprechbar ist das Team während der Öffnungszeiten der Bibliothek (einschließlich samstags) sowie auch am ansonsten geschlossenen Montag.

Das für die Recherchen erforderliche Fachwissen wird entweder durch die (in riesiger Menge) vorhandenen Nachschlagewerke oder durch das Hinzuziehen von Experten erarbeitet. Die Experten, "Lektoren", haben zusätzlich zu ihrer bibliothekarischen Expertise einen fachwissenschaftlichen Hintergrund. Allerdings deckt die Kölner Bibliothek nicht alle Fachbereiche ab. Nicht angeboten werden Chemie-Informationen sowie Recherchen zum Stand der Technik. (Hier würde die - in die Zukunft weisende - vierte Stufe des Auskunftskonzeptes weiterhelfen.)

Rund 35% der Aufträge sind wirtschaftsbezogen (besonders gefragt sind Firmeninformationen), 15% lassen sich Politik und Soziologie zuordnen, jeweils 10% den Bereichen Recht, Technik und Medizin. Der Rest verteilt sich auf diverse Fachgebiete.

Für viele Kunden, darunter die meisten aus der Wirtschaft, reichen bibliographische Nachweise mitnichten aus. "Vielmehr ist die schnelle Lieferung von Fakten, Zahlen und aussagekräftigen Schwerpunkttiteln gefragt", schreibt Daniel. Wenn nicht im Volltext enthalten, hilft ein weiteres Produkt der Stadtbibliothek Köln weiter, der "Express-Service".

Dokumentlieferdienste

Die herkömmliche Fernleihe dauert, bedingt durch suboptimale Organisation, einige Wochen. Es ist durchaus nicht die Ausnahme, daß Fernleihbestellungen so lange brauchen, daß der Kunde sie überhaupt nicht mehr abholt. Der Kölner Express-Service arbeitet mit Dokumentlieferdiensten wie "Jason" oder "Subito" und verkürzt damit die Lieferzeit auf rund drei Tage (bei Artikeln) bzw. eine Woche (bei Monographien). Die Artikel werden - wie bei Document Delivery Services üblich - via Post, Fax oder E-Mail übermittelt.

Rund 60% der Express-Bestellungen beziehen sich auf Zeitschriften, entsprechend 40% auf Monographien. Christiane Holtz berichtet über Erfahrungen: "Fast alle dieser Bestellungen können aus-

geführt werden, und die meisten werden korrekt geliefert. Je nach Lieferart und liefernder Bibliothek liegt die Spannweite der Lieferzeit zwischen wenigen Stunden und zwei Wochen. In der Regel werden jedoch die Lieferfristen der Basis-Fernleihe deutlich unterschritten."

Erst rund 5% aller Fernleihen laufen über den Express-Service, das sind im Schnitt vier Bestellungen pro Tag. (Entweder haben die Kölner viel Zeit, oder die Kenntnis über diesen Dienst ist mangelhaft.)

Lieferservice

Eine besondere Dienstleistung der Stadtbibliothek Köln ist ihr Lieferservice. Angeboten wird die Lieferung von Medien nach Hause oder an den Arbeitsplatz. Der Lieferservice wird durch einen Kurierdienst realisiert und betrifft alle Informationsträger, die physikalisch bewegt werden können: ● Buch-, Video, Audio-CD-, CD-ROM-Ausleihe (ggf. im Anschluß an eine OPAC-Recherche via Internet) ● Artikel von Zeitschriften, die in der Stadtbibliothek vorhanden sind ● Buchausleihe bzw. Kopie eines Artikels im Anschluß an eine Fernleihe bzw.

Wila Verlag
Wilhelm Lampl GmbH Business
InformationsService

Antwort-Coupon

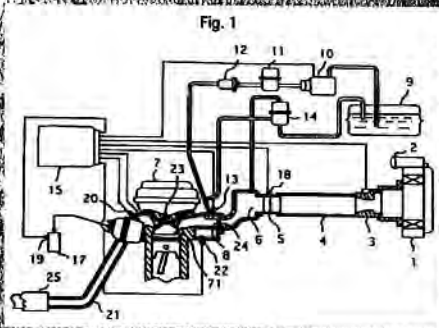
Ich habe Ihre Anzeige in **PASSWORD** gelesen. Bitte schicken Sie mir Ihren Gesamtkatalog kostenlos und unverbindlich zu!

**INFOBASE 1999
Stand 4.1 D 16**

Firma: _____
 Name: _____
 Abt./Funktion: _____
 Tel./Fax: _____
 Straße: _____
 PLZ/Ort: _____

Wila Verlag
Landsberger Straße 191a · D-80687 München
Tel.: 089/547 56-301 · Fax: 089/547 56-309
E-Mail: info@wila-verlag.de · Internet: www.wila-verlag.de

Ihre Individual-Patente



Technische Trends erkennen ... **Rund 85.000 Patente** ... **Patent- und Markenamt** ... **Erfindungen** ... **daß die** ... **treffen** ... **sich** ... **und** ...

PATENTE



● Artikel von Zeitschriften, die in der Stadtbibliothek vorhanden sind ● Buchausleihe bzw. Kopie eines Artikels im Anschluß an eine Fernleihe bzw. einen Express-Service-Auftrag ● Print-outs bibliographischer Nachweise bzw. Volltexte als Ergebnis einer Online-Recherche.

Der Lieferservice beschränkt sich auf das Gebiet der Stadt Köln und verschafft Kölns Bürgern bzw. Unternehmen eine Informationsdienstleistung, die an Bequemlichkeit kaum zu übertreffen ist.

Kosten von Informationsvermittlung und Document Delivery Service

Es lohnt, einen Blick auf die Preisstruktur der Informationsdienstleistungen der Stadtbibliothek Köln zu werfen, denn hier werden durchaus Unterschiede zu privaten Informationsbrokern sichtbar. Der Gesamtpreis bei der Online-Recherche setzt sich aus den drei Komponenten Hostkosten, Materialkosten und Grundpreis zusammen, im einzelnen: (1) Hostkosten: alle Anschalt- und Dokumentkosten (2) Materialkosten (pro Kopie oder ausgedruckte Seite: 0,50 DM; pro Faxseite: 1 DM, pro Diskette: 5 DM, Telekommunikationspauschale: 6 DM) (3) Grundpreis: 30 DM pro Recherche und angefangene halbe Stunde.

Für das Besorgen von Aufsätzen oder Büchern, die nicht vor Ort vorhanden sind, gelten die folgenden Preise: ● herkömmliche Fernleihe: 2 DM ● Document Delivery Service: Preis wie Fernleihe, zusätzlich die Kosten für die Dokumentbeschaffung

Der Zustellservice - gleich, ob für Rechercheergebnisse, Fernleihen oder auch Ortsausleihen - an eine Privatadresse oder an den Arbeitsplatz kostet 9,90 DM (für die Lieferung von bis zu fünf Medien).

Die Ausleihe von Nicht-Buch-Medien (Videos, Audio-CD, CD-ROM) schlägt sich mit 3,- DM pro entliehenem Medium nieder.

Insbesondere der Recherchegrundpreis ist ausgesprochen niedrig. Entsteht hier eine unausgewogene Wettbewerbssituation zuun-

gunsten der privaten Broker? Angesichts der günstigen Auftragslage im Kölner Raum gibt es faktisch keine Probleme mit den Brokern; der Markt ist groß genug für alle Player. So bleiben die grundsätzlichen Bedenken. "Wir machen den Recherchedienst aus informationsdemokratischen Gründen", betont Frank Daniel. Es ist nun einmal der Auftrag einer Bibliothek, allen den Zugang zu allen Informationsquellen zu ermöglichen. Zudem gilt für die Kölner Stadtverwaltung das Argument der lokalen Wirtschaftsförderung, an der sich die Bibliothek durch Informationsvermittlung beteiligt. Wir müssen auch betonen, daß über das Subsidiaritätsprinzip hinausgehende Dienstleistungen nicht angeboten werden (also keine analysierende oder wertende Weiterverarbeitung der Informationen, kein Consulting). Das Produkt ist ein rein bibliothekarisches: eine Menge von Texten (bei Volltextdatenbanken oder Dokumentlieferdiensten) bzw. eine (leicht überarbeitete) Menge bibliographischer Nachweise.

Für Privatkunden könnte der Preis sogar zu hoch sein. Bedingt durch die überhöhten Preise der Online-Archive addiert sich der Gesamtpreis auch in Köln in Bereiche, die nur wenige zu zahlen bereit sind. Wir stoßen hier auf das Problem des Universaldienstes, den Zugang zu allen Quellen der informationellen Grundversorgung kostenlos oder kostengünstig anzubieten. Derzeit kann keine Bibliothek einen solchen Universaldienst ausschließlich mit eigenen Mitteln finanzieren. Langfristig ist ein Umdenken in der Finanzierungsstruktur gefordert.

Fazit

Im Vergleich zu privaten Brokern ist die Informationsvermittlung der Kölner Stadtbibliothek unschlagbar kostengünstig. Wir kommen gar nicht umhin, hier die volle Zahl von fünf Punkten zu vergeben. Leichte Einschränkungen verhindern dies beim Komfort. Das Angebot ist zwar recht umfassend, wir meinen jedoch, daß es Verbesserungen zuläßt. Es sollten sowohl mehr Internet-Arbeitsplätze geschaffen werden als auch Arbeitsplätze für Endnutzerrecherchen in kommerziellen Online-Archiven: vier Punkte. Die inhaltliche Dimension ist am ausbaufähigsten. Die CD-ROM-Sammlung gehört komplettiert, das Online-Angebot ausgeweitet (z.B. um Patentinformationen). Dieses leicht negative Urteil würde aufgehoben, wenn die geplante vierte Stufe des Auskunftskon-

zeptes, die Kooperation mit anderen Bibliotheken bzw. Informationseinrichtungen, realisiert ist. Ein fachlich ausgerichteter Broker dürfte derzeit der Kölner Bibliothek in seinem Fachgebiet überlegen sein. In der fachlichen Breite des Angebots hat wohl unsere Bibliothek Vorteile: drei Punkte. Trotzdem betont Frank Daniel zurecht: "Die Bibliothek ist zu einem Element der Wirtschaftsförderung und damit zu einem Standortfaktor geworden."

Wir meinen, daß die Stadtbibliothek Köln beim "Auskunftsdienst" Vorbildcharakter hat; das Kölner Modell (ggf. erweitert um die angesprochenen Kritikpunkte) sollte auf viele andere - eigentlich auf alle deutschen Öffentlichen Bibliotheken - übertragen werden. Wenn dies die Bibliotheken als Aufgabe annehmen, werden sie zentrale Rolle in der Informationsgesellschaft spielen. Oder auch anders ausgedrückt: Erst wenn die deutschen Bibliotheken (oder irgendeine andere Institution - da fällt mir allerdings derzeit nichts ein) den "Auskunftsdienst" zur professionellen Informationsvermittlung optimiert haben, ist eine der notwendigen Bedingungen der Informationsgesellschaft geschaffen, der ungehinderte und selbstverständliche Zugang zum Wissen für jedes noch so kleine Unternehmen, für jeden Selbständigen und für jeden Bürger. ■

Wolfgang G. Stock

Weiterführende Informationen

Stadtbibliothek Köln
(Leitung: Horst Neißer)
Abt. Beratung und elektronische Dienste
(Leitung: Frank Daniel)
Josef-Haubrich-Hof 1; 50676 Köln
Tel.: 0221/221-23882; Fax: -23722
E-Mail: daniel@stbib-koeln.de
Homepage: <http://www.stbib-koeln.de>

Literaturhinweise

Frank Daniel: Servicestation auf der Datenautobahn. Die Abteilung "Beratung und Elektronische Dienste" der Stadtbibliothek Köln. - In: *Buch und Bibliothek 50 (1998)*, 234-237.

Christiane Holtz: Neue Perspektiven für Öffentliche Bibliotheken. Der "Express-Service" der Stadtbibliothek Köln. - In: *Buch und Bibliothek 50 (1998)*, 22-23.