

**Zeitschrift:** Arbido  
**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz  
**Band:** 20 (2005)  
**Heft:** 6

**Artikel:** DIB : ein deutschsprachiger Bibliotheksservice sucht Schweizer Partner  
**Autor:** Flemming, Arend / Sitte-Zöllner, Daniela  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-769315>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 15.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

und speicherbar. Zusätzlich wird in biografischen Begleittexten auf weitere, zeitgenössische Bestände des ETH-Archivs verwiesen, und nach Möglichkeit werden die Benutzenden mittels Links zu den entsprechenden Archivbeständen weitergeführt.

Vorteile bietet dieses neue Angebot nicht nur den Benutzern, sondern auch dem Archivpersonal. Es erleichtert die Abwicklung einfacher Anfragen, da dem Benutzenden heute der Hinweis auf «Einstein Online» vielfach bereits genügt. Zahlreiche Anfragen können somit befriedigend beantwortet werden, ohne dass Dokumente vom Archivpersonal recherchiert, kopiert und versandt bzw. bereitgelegt werden müssen. Gleichzeitig haben die ArchivarInnen dadurch mehr Zeit, um sich Benutzern mit komplexeren und aufwändigeren Anfragen zu widmen.

Andererseits ist aber bislang nicht absehbar, ob und in welchem Ausmass mit «Einstein Online» auch der Bekanntheitsgrad des Archivbestandes wächst und ob sich dadurch der Interessentenkreis und

letztlich die Anfragenmenge erweitern wird. Dies wird sich erst in den kommenden Monaten und insbesondere auch nach dem aktuellen Einstein-Boom zeigen.

#### **Jubiläen als Auslöser für die virtuelle Erschliessung von Archivbeständen**

Die beiden vorgestellten Projekte sind typische Beispiele von Anwendungen, die schon seit längerem auf der Wunschliste der Archivleitung standen. Doch trotz der Überzeugung, dass Online-Projekte und das virtuelle Anbieten historischer Bestände in der Zukunft des Archivwesens – nicht nur an der ETH – eine immer wichtigere Rolle spielen werden, sind die Mittel für solche Projekte meist limitiert.

Umso mehr sollten Jubiläen und andere Gedenkveranstaltungen dazu genutzt werden, um den Weg zu solch benutzerfreundlichen und effizienten Erschliessungslösungen zu ebnen. Sie bergen die Chance, zusätzlichen Goodwill und einen durch die themenzentrierte Aktualität freigesetzten Elan nicht in

kurzfristigen Jubiläumsprojekten «versickern» zu lassen, sondern im ureigenen Interesse aus archivischer Perspektive zu nutzen: In der langfristigen Sicherung und benutzerorientierten Erschliessung der Bestände.

Auf diese Weise können immer weitere Ausschnitte aus der faszinierenden Geschichte der ETH – einem Mosaik gleich – in der virtuellen Welt angeboten und dauerhaft nutzbar gemacht werden. ■

#### **Links**

- Schulratsprotokolle online:  
[www.sr.ethbib.ethz.ch](http://www.sr.ethbib.ethz.ch)
- Einstein Online: [www.ethbib.ethz.ch/eth-archiv/einstein/index.html](http://www.ethbib.ethz.ch/eth-archiv/einstein/index.html)
- ETHHistory 1855–2005:  
[www.ethhistory.ethz.ch/](http://www.ethhistory.ethz.ch/)

#### **contact:**

E-Mail: [angela.gastl@library.ethz.ch](mailto:angela.gastl@library.ethz.ch)

## **Dossier «Virtuelle Portale / Portails virtuels»**

# **DIB: Ein deutschsprachiger Bibliotheksservice sucht Schweizer Partner**



■ **Arend Flemming**  
Direktor  
Städtische Bibliotheken  
Dresden



■ **Daniela Sitte-Zöllner**  
Städtische Bibliotheken  
Dresden

«Schnell – mehr – wissen» – mit diesem Slogan ging die Deutsche Internetbibliothek (DIB) im Februar 2003 online. Seitdem wurden mehr als 4000 Fragen beantwortet.

Die Bertelsmann Stiftung und der Deutsche Bibliotheksverband vereinbarten das Projekt «Deutsche Internetbibliothek» im

November 2001. Offizieller Projektstart war der 1. Januar 2002.

Das nach gründlicher Analyse vergleichbarer Projekte in den USA und in Dänemark entstandene Informationsportal umfasst die Erschliessung von deutschsprachigen Internetquellen, strukturiert nach den Lebens- und Wissensbereichen der erwachsenen Nutzer öffentlicher Bibliotheken und dem E-Mail-Auskunftsdienst für Nutzer, welche in der angebotenen Linkauswahl keine befriedigende Antwort finden konnten.

Die inhaltliche Arbeit wird dabei von einem Kooperationsverbund geleistet, dem zurzeit 70 öffentliche Bibliotheken aus allen deutschen Bundesländern angehören, sowie die Büchereien Wien. Im Kooperationsverbund arbeiten über 200 Lektoren.

Für den Linkkatalog erstellen die Partnerbibliotheken auf Basis der bewährten Erschliessungsverfahren im Printmedien-

bereich eine Sammlung von besonders empfehlenswerten Internetquellen, ausgewählt nach standardisierten Qualitätskriterien und ständig aktualisiert.

Der Katalogbestand soll in seiner Endfassung aus 6000 bis 8000 qualitätsgeprüften Linkeinträgen bestehen, geordnet nach derzeit 20 Themengebieten von «Aktuelles» bis «Wissenschaft und Technik». Jeder Link wird annotiert.

Der Aufbau der Linksammlung geschieht über ein Redaktionssystem, auf das jeder Bearbeiter via Internet und Login Zugriff hat. Innerhalb dieses internen Bereiches wird dem Lektor mittels ausführlicher kontextsensitiver Hilfen und eines eingebundenen Online-Handbuches die Einhaltung der Standards so weit wie möglich vereinfacht.

Umgesetzt wird dieses Konzept von Kompetenzzentren, bestehend aus drei bis fünf Bibliotheken, die jeweils ein Themen-

gebiet bearbeiten. Jedes Kompetenzzentrum wird von einer Grosstadtbibliothek koordiniert, die die fachliche Zusammenarbeit und gegenseitige Vertretung organisiert.

Mit dem kostenlosen E-Mail-Auskunftsdienst bietet die DIB einen Service, den kein kommerzieller Anbieter leisten kann: Per Mail können die Kunden ihre Fragen zu beliebigen Themengebieten an die DIB-Lektoren stellen – lediglich juristische und medizinische Fachfragen sind von der Beantwortung ausgenommen.

Der Service beinhaltet ein Antwortzeitversprechen von einem Werktag. Die Mails werden automatisch und themengebietenabhängig an die Bibliotheken verteilt. Der Fragesteller erhält Namen und E-Mail-Adresse der Empfängerbibliothek für eventuell nötige weitere Kommunikation.

Dem professionellen Antwortverhalten misst der Kooperationsverbund höchste Bedeutung bei, da der Kompetenzbeweis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter öffentlicher Bibliotheken auf dem Spiel steht und der E-Mail-Dienst eine Besonderheit der Deutschen Internetbibliothek im Wissensmarkt Internet darstellt. Die ständig steigende Nachfrage von zurzeit 400 bis 500 Mailanfragen pro Monat scheint diesen Anspruch zu bestätigen.

Diese Professionalität, sowie der fehlende Marketingetat waren Anlass für eine bisher sehr zufriedenstellende Zusammenarbeit mit wissen.de, die im Oktober 2004 in eine erste Stufe ging: Die Beantwortung von an wissen.de gestellten Fragen durch die DIB und die Verlinkung des Angebots der DIB von wissen.de mit dem Ziel, den Bekanntheitsgrad der DIB zu erhöhen. Im letzten halben Jahr erreichten uns über diesen Weg zusätzlich 700 E-Mail-Anfragen.

Voraussetzung für einen erfolgreichen Projektstart war die Einbindung eines kompetenten Wirtschaftspartners, welcher die technologischen Grundlagen geschaffen und den Projektstart auch begleitet hat. Mit der Firma Sisis fand der DBV einen solchen Partner. Sisis stellte die notwendige Hard- und Software für Link- und Mail-Daten-

banksysteme bereit, realisierte die Website für Kunden und Lektoren und unterstützt die Teilnehmebibliotheken bei technischen Problemen.

Der Server der DIB wird seit 2002 vom Hochschulbibliothekszentrum Nordrhein-Westfalen in Köln betreut. Im Rahmen einer Kooperation mit dem HBZ werden die DIB-Links auch in die «digibib», die Digitale Bibliothek des HBZ, eingebunden.

Vom Projektstart bis Juni 2004 lag das Projektmanagement in den Händen der Bertelsmann Stiftung. Für die zweite Hälfte des letzten Jahres übernahmen die Städtischen Bibliotheken Dresden diesen Part. Am 31. 12. 2004 endete die verabredete Projektlaufzeit und damit auch die Finanzierung.

Geplant war der Übergang in den Dauerbetrieb durch den DBV als Teil des Kompetenznetzwerkes für Bibliotheken. Dies scheiterte an der ablehnenden Haltung der Kultusministerkonferenz.

Ebenfalls Fehlschläge waren die Versuche der Unterbringung bei vascoda, dem BMBF- und DFG-geförderten interdisziplinären Wissenschaftsportal, und der Einbindung in die Finanzierung durch das BMBF innerhalb des Programms Lebenslanges Lernen.

Als Hauptproblem bei all diesen Finanzierungsversuchen erwies sich die Tatsache, dass öffentliche Bibliotheken in Deutschland in kommunaler Trägerschaft stehen und sich Bund und Länder aus diesem Grund als nicht zuständig empfinden.

Schliesslich gelang es, die Finanzierung einer Projektleiterstelle bis Ende 2005 durch den DBV abzusichern. Zusätzlich stellt die Bertelsmann Stiftung unter der Bedingung des Weiterbetriebs nach 2005 nochmalig einen Betrag von 10 000 Euro zur Übergangsförderung zur Verfügung.

Im Jahr 2006 legt das BMBF ein Nachfolgeprogramm Lebenslanges Lernen 2 auf. Es laufen Gespräche zur Integration der DIB in diesen Rahmen.

All diesen Widrigkeiten zum Trotz streben wir noch in diesem Jahr technologische Weiterentwicklungen sowie eine Erweite-

rung des Kooperationsverbundes an. Neben der Integration der Kompetenzen wissenschaftlicher Bibliotheken sehen wir ein wichtiges Segment auch in der Integration von Bibliotheken aus der Schweiz und aus Österreich, zur Abdeckung von Spezialwissen aus diesen deutschsprachigen Bereichen, ebenso wie in der Integration eines deutschsprachigen weltweiten Auskunftsdienstes über das Goethe-Institut. Letztere Kooperation startete bereits im Mai dieses Jahres.

Das Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ), welches sich als Anbieter innovativer Dienstleistungen, wie Portale, Online-Fernleihe, virtuelle Auskunft sowohl für wissenschaftliche als auch öffentliche Bibliotheken profiliert hat, ist bereit, die Deutsche Internetbibliothek (DIB) ab sofort technisch zu unterstützen und sowohl den Betrieb des E-Mail-Services als auch der Linksammlung bis mindestens Ende 2006 zu gewährleisten und Entwicklungskapazität einzubringen.

Notwendige Weiterentwicklungen auf technischer Seite werden die Erweiterung des Anfrageformulars, die Bereitstellung einer Knowledge-Base mit den archivierten Antworten der Mail-Auskunft und die Kaskadierung der Auskunft sein. Für diesen Zweck soll das E-Mail-Verteilersystem so modifiziert werden, dass spezielle Bibliotheksprofile (Länder- oder Themenschwerpunkte) genauso wie die Grösse und damit die verfügbare Arbeitskapazität der beteiligten Bibliotheken bei der Verteilung eingehender E-Mail-Anfragen Berücksichtigung finden.

Auch eine Flexibilisierung und anschließende Überarbeitung der Themengliederung sind dringend erforderlich. Hier ist inzwischen deutlich geworden, in welchen Rubriken viel, in welchen wenig und an welchen Stellen gar keine guten Links zu finden sind.

Noch enthält der Katalog auch viele Doppelungen, zudem hat sich der Aufbau der Themengebiete Aktuelles sowie Wissenschaft und Technik als problematisch erwiesen, hier sind grundlegende Änderungen nötig.

Anzeige

**[www.archivschachtel.ch](http://www.archivschachtel.ch) ? [www.oekopack.ch](http://www.oekopack.ch) !**  
**[juerg.schwengeler@oekopack.ch](mailto:juerg.schwengeler@oekopack.ch)**

**Oekopack AG, Rougemont 7, CH-3604 Thun, Tel.: +41(0)33 654 66 06; Fax: +41(0)33 654 28 89**

54/49

Für die anstehenden Aufgaben sowie zur Absicherung der steigenden Akzeptanz der DIB im deutschsprachigen Raum wird sich die Erweiterung des Kooperationsverbundes durch die Kompetenzen neuer Mitglieder als Schlüssel erweisen.

Nur die Beteiligung schweizerischer Bibliotheken sichert die effektive und genaue Beantwortung von auf die Schweiz bezogenen Anfragen. Im Gegenzug kann jeder Schweizer Teilnehmer zur Beantwor-

tung von Fragen seiner Nutzerschaft auf ein komplexes Netzwerk regional und fachlich spezialisierter Bibliotheken zurückgreifen. ■

#### contact:

Deutsche Internetbibliothek  
Internet: [www.internetbibliothek.de](http://www.internetbibliothek.de)

Ansprechpartner:  
Arend Flemming  
Direktor der Städtischen Bibliotheken  
Dresden  
Tel.: 049/351/8648100  
E-Mail: [flemming@bibo-dresden.de](mailto:flemming@bibo-dresden.de)

Holger Nitzschner  
Projektmanagement DIB  
Tel.: 049/351/8648108  
E-Mail: [dib-dresden@bibo-dresden.de](mailto:dib-dresden@bibo-dresden.de)

## Dossier «Virtuelle Portale / Portails virtuels»

# Neue Herausforderungen der digitalen Auskunft

■ Anne-Katharina Weilenmann

Publikumsinformation  
Schweizerische  
Landesbibliothek  
Bern



**W**ie viele Informationen pro Tag vermag ein Mensch aufzunehmen? Wie verarbeitet er diese, häppchenweise, oder selektiv, indem er die für ihn wichtigen Informationen aus den verschiedensten Quellen zusammensucht und in passender Weise wieder zusammenstellt?

Die Vision der Wissensfragmente, wie sie Rainer Kuhlen bereits 1993 umschrieben hat, als «Virtuelle Bücher beruhen auf der Verknüpfung einzelner Wissensfragmente, die nicht aus einem einzigen linearen Ausgangstext stammen müssen, zu grösseren (hoffentlich kohärenten) Einheiten.»<sup>1</sup>: Ist dies vielleicht ein Ansatz zur Informationsbewältigung der Zukunft?

«Man weiss heute, dass nur ein winziger Bruchteil der Informationen, die der Körper über seine Sinne aufnimmt, in unsere bewusste Wahrnehmung gelangt. Von 10 Millionen Bits, die wir aufnehmen, verarbeiten wir eine Million und nutzen schliesslich lediglich deren 50.»<sup>2</sup>

Dies lässt erkennen, wie vielen Eindrücken und Wahrnehmungen ein Individuum

tagtäglich ausgesetzt ist und bewusst oder unbewusst damit umzugehen hat.

Um in diesem vielfältigen System einermassen gut bestehen zu können, bedarf es einer gezielten Inhaltsauswahl, die jeder Einzelne für sich selbst vornehmen muss, einer Auswahl im Sinne einer Komplexitätsreduktion.

Hier jedem individuelle Hilfestellungen anzubieten, die grosse inhaltliche Vielfalt zu beschränken, Ordnung hineinzubringen, eine der wichtigsten Aufgaben der Bibliotheken, wird in diesem Kontext weiterhin an Bedeutung gewinnen.

Es kann letztlich jedoch nicht nur darum gehen, die Komplexität bezüglich des Inhalts zu reduzieren, sondern es bedarf ebenfalls einer Vereinfachung des Zugangs zu den Informationen: «We have to become more convenient ... rather than thinking of our users as remote, we should instead recognize that it is we who are remote from our users.»<sup>3</sup>

Es sind folglich die Informationsspezialisten\* selbst, die weit weg von den Kunden sind und womöglich auch die Informationsbedürfnisse und Ansprüche dieser Zielgruppe nicht genügend kennen. Deshalb ist es von zentraler Bedeutung, sich in die Nähe der Kunden zu bewegen, sie dort zu bedienen, wo sie sich gerade aufhalten, den Fragenden die Antworten dorthin zu liefern, wo sie diese brauchen, die nötigen Dienstleistungen am «Point of Need» anzubieten.

Die heute zur Verfügung stehenden Mittel in der digitalen Auskunft ermöglichen

es, diesem Ziel ein gutes Stück näher zu kommen.

Mit den einzelnen Anwendungen wie E-Mail und Chat wird nicht nur eine ortsunabhängige Auskunft gewährleistet, sondern es kann auch dem Bedürfnis von Echtzeit-Service «rund um die Uhr», also 24/7, entsprochen werden, wie das Beispiel der Kooperation der Library of the University of Technology Sydney (UTS) in Australien und der Andersonian Library, University of Strathclyde, Glasgow, zeigt<sup>4</sup>.

Eine weitere Entwicklung, die sich in der digitalen Auskunft abzeichnet, ist der Einsatz von so genannten «Chatterbots».

Der Name «Chatterbot» setzt sich aus den Wortbestandteilen «Chat» und «Bot» zusammen; wobei «Chat» für «Dialog per Internet» steht und «Bot» als «Agent, Computerprogramm, das im Auftrag autonom

\* Der Einfachheit halber wird im Text nur die männliche Form verwendet.

<sup>1</sup> Kuhlen, Rainer: Wie real sind virtuelle Bibliotheken und virtuelle Bücher? In: Herget, Josef (Hrsg.): Neue Dimensionen in der Informationsverarbeitung. Konstanz: Universitätsverl., 1993, S. 52

<sup>2</sup> Seydel, Stefan M.: Die Welt ist weder Scheibe noch Kugel – sie ist ein Gespräch. In: Der StellenBund, Jg. 152, Nr. 185 vom 11. August 2001

<sup>3</sup> Lipow, Anne G.: Serving the remote user: reference service in the digital environment: keynote address at the 9<sup>th</sup> Australasian Information Online and On Disc Conference and Exhibition, Sydney, 1999.

Im Internet unter: <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm> (Stand: 24. April 2005)

<sup>4</sup> Davis, Keith; Scholfield, Sally: «Beyond the virtual shore»: an Australian digital reference initiative with a global dimension. In: Library Review, 53(2004)1, S. 61–65