saur

Bibliothekspraxis

Band 33
Die Informationsvermittlungsstelle

Rainer Pörzgen
Martin Schreiber

Die Informations-vermittlungsstelle Planung - Einrichtung - Betrieb

K·G·Saur
München·London·New York·Paris 1993

AUTOREN
Rainer Pörzgen, Bibliothekar in der Informationsvermittlungsstelle
der Universitätsbibliothek Lüneburg
Martin Schreiber, Wissenschaftlicher Mitarbeiter im
Rechenzentrum der Universität Lüneburg

Die Deutsche Bibliothek - CIP-Einheitsaufnahme

Pörzgen, Rainer:
Die Informationsvermittlungsstelle : Planung - Einrichtung -
Betrieb / Rainer Pörzgen ; Martin Schreiber. - München ;
London ; New York ; Paris : Saur, 1993
(Bibliothekspraxis ; Bd. 33)
ISBN 3-598-21164-3
NE: Schreiber, Martin; GT

∞
Gedruckt auf säurefreiem Papier

© 1993 by K. G. Saur Verlag GmbH & Co. KG, München
A Reed Reference Publishing Company
Printed in the Federal Republic of Germany
Druck/ Bindung: Druck Partner Rübelmann, Hemsbach
ISBN 3-598-21164-3

INHALT

0. Einleitung **5**

1. IVS **7**

1.1. Definition IVS 8

1.2. Gemeinsamkeiten mit und Abgrenzung zu konventioneller bibliographischer Auskunft und offline-Datenbanken 9

1.3. Anforderungen an den Informationsvermittler 11

1.4. Kontakt zu anderen Informationsvermittlern 12

2. Organisatorische Aspekte **15**

2.1. Ausstattung 15

2.2. Verträge mit Hosts/Sondertarife 18

2.3. Gebühren 20

2.3.1. Hostgebühren 20

2.3.2. Gebühren für Verbindungszeiten 20

2.3.3. Gebühren für Zitatstellen (online/offline) 21

2.3.4. Übertragungsgebühren 22

2.3.5. Weitergabe der Gebühren an Endnutzer 22

2.3.6. Pauschaltarife 24

2.4. Nutzungs-und Entgeltordnung 26

2.4.1. Musterordnung 27

2.5. Korrespondierende Titel 29

3. Praktische Aspekte **30**

3.1. Vom Umgang mit den Benutzern 30

3.2. Beantragung einer Recherche 33

3.3. Vorbereitung von Recherchen 37

3.3.1. Retrievalsprachen: Kurzübersichten, Handbücher 37

3.3.2. Datenbankbeschreibung 39

3.3.3. Thesauri 40

3.4. Durchführung von Recherchen ... 42
3.5. Mittel der Aufbereitung von Rechercheergebnissen ... 45
3.6. Literaturbeschaffung ... 50
3.6.1. Angebote der Datenbankanbieter ... 50
3.6.2. Folgerecherchen in OPACs und Verbundkatalogen ... 51
3.6.3. Leihverkehr der Bibliotheken ... 52

4. Strukturelle und technische Aspekte ... 53
4.1. Datenbanksysteme ... 53
4.1.1. Terminologie ... 53
4.1.2. Drei-Ebenen-Modell ... 55
4.1.3. Relationale Datenbanken ... 57
4.2. Hard- und Software ... 60
4.2.1. PC und Peripherie ... 60
4.2.2. Modem ... 67
4.2.3. Kommunikationssoftware ... 69
4.2.4. Standardsoftware ... 77
4.2.5. Hilfsprogramme ... 79
4.3. Netzwerke ... 81
4.3.1. Hausinternes Netzwerk ... 81
4.3.2. Das Telefonnetz ... 82
4.3.3. DATEX-P ... 83
4.3.4. WIN ... 87
4.3.5. ISDN ... 89
4.3.6. Btx ... 90

5. Anhang ... 92
5.1. Verzeichnis von Datenbankanbietern ... 92
5.2. Verzeichnis von OPACs und Verbundkatalogen ... 95
5.2.1. OPACs (Online Public Access Catalogue) ... 95
5.2.2. Verbundkataloge ... 97
5.3. Weitere Adressen ... 99
5.4. Retrievalsprachen ... 100

5.4.1. GRIPS 100
5.4.2. MESSENGER 102
5.4.3. STAIRS 103
5.4.4. DSO 104
5.4.5. DIALOG 105

5.5. Die vier Grundbefehle 106

5.5.1. Datenbankanwahl 106
5.5.2. Suche 106
5.5.3. Anzeige 107
5.5.4. Beenden des Dialogs 107

5.6. Beispielsrecherche DIMDI 108

5.6.1. Anwahl des DATEX-P-Zugangs und Aufbau der Verbindung.. 108
5.6.2. Anwahl des Hosts und Verbindungsaufbau 110
5.6.3. Datenbank-Anwahl 111
5.6.4. Suchbefehle und Trefferanzeige 112
5.6.5. Beenden der Online-Sitzung 114

5.7. Verzeichnis der Rufnummern für den DATEX-P-Zugang 115

6. Literaturverzeichnis 116

7. Verzeichnis der Abkürzungen und Akronyme 119

8. Sachwortverzeichnis 121

0. EINLEITUNG

Vor etwas mehr als zwei Jahren fand sich ein Bibliothekar, der sich Computern gegenüber eine tiefe Skepsis zu eigen gemacht hatte, plötzlich in der Situation wieder, mit dem Aufbau einer Informationsvermittlungsstelle beauftragt zu sein. Da war guter Rat teuer – und doch zu bekommen! Die erste Phase der Vorbereitung war deshalb gekennzeichnet durch Fragen, Lesen, Schauen; sie war sozusagen die Phase der offenen Augen und Ohren. Und ein Hamburger Kollege gab dabei mit auf den Weg, sich alles gut zu merken, besser noch, aufzuschreiben, um ein Buch daraus zu machen. Nicht ein weiteres wissenschaftliches Werk über Datenbanken und Online-Retrieval sollte es werden, das einschüchtert und das durch Fülle und Breite beeindrucken will, sondern ein praktischer Leitfaden für Einsteiger, der in den alltäglichen Situationen eine erste Hilfe sein kann.

Nun liegt der Leitfaden vor. Wir hoffen, daß er vielen angehenden und bereits tätigen Informationsvermittlern eine willkommene Hilfe sein wird. Dem Kollegen in Hamburg sei an dieser Stelle gedankt für seine Anregung.

Dieses Buch möchte praxisorientiert darlegen, was bei Einrichtung und Inbetriebnahme einer Informationsvermittlungsstelle zu beachten ist. Nach einigen notwendigen erläuternden Vorbemerkungen wurde es dafür in drei Hauptteile gegliedert, die jeweils bestimmte Aspekte zusammenfassen: organisatorische, praktische sowie strukturelle und technische. Eine solche Unterteilung mag theoretisch erscheinen; zumal sich diese drei Teile nicht immer deutlich voneinander abgrenzen lassen und inhaltliche Überschneidungen unvermeidlich sind. Wichtig bleibt anzumerken, daß diese drei Bereiche in der Praxis nicht immer nacheinander, sondern weitgehend nebeneinander zu bearbeiten sind.

Die organisatorischen Aspekte fassen zusammen, was bei Planung, Einrichtung und Inbetriebnahme einer IVS an Verwaltungsaufgaben anfällt. Überwiegend, aber nicht ausschließlich ist dieser Abschnitt der Vorbereitung gewidmet. Ein Beispiel: natürlich werden auch im schon laufenden Betrieb noch Verträge mit weiteren Hosts abgeschlossen; aber bevor nicht ein Vertrag mit mindestens einem Datenbankanbieter abgeschlossen worden ist, kann der Betrieb nicht aufgenommen werden.

Die praktischen Aspekte stellen den Betrieb einer IVS dar. Sie orientieren sich am Ablauf einer Recherche von der Beantragung über die Aufbereitung des Ergebnisses bis zur Rechnungsstellung.

Das eher theoretisch angelegte Kapitel der strukturellen und technischen Aspekte soll schließlich Grundkenntnisse über Datenbanken, Datenfernübertragung und Netzwerke vermitteln. Grundsätzlich gilt, daß für Datenbankrecherchen kein umfassendes EDV-Wissen erforderlich ist. Da die

Recherchen in Datenbanken jedoch in einem technischen Umfeld stattfinden, soll an dieser Stelle ein aus unserer Sicht notwendiges Basiswissen dargestellt werden.

Beim Betrieb einer IVS fehlen besonders dem Anfänger Informationen wie Telefonnummern der DATEX-P-Zugänge, Adressen u.a. von Datenbankanbietern und eine Übersicht der am häufigsten benötigten Befehle in verschiedenen Retrievalsprachen. Im Anhang finden sich solche Informationen sowie eine ausführlich kommentierte Beispielsrecherche, die die einzelnen Schritte vom Aufbau der Verbindung über Suche und Anzeige des Ergebnisses bis hin zum Dialogende darstellt.

Situation und Probleme sind uns durch den Aufbau einer IVS an der Universitätsbibliothek Lüneburg vertraut. Der Hamburger Anregung folgten die Probleme der praktischen Arbeit; daraus erwuchs die Motivation, dieses Buch zu schreiben: ein an der Praxis orientierter Leitfaden wäre auch uns von großem Nutzen gewesen. Wo Beispiele notwendig erscheinen, greifen wir deshalb auf diese Informationsvermittlungsstelle zurück. Als Beispiel für einen Datenbankanbieter ziehen wir bei Bedarf DIMDI in Köln heran (nur in seltenen Fällen, in denen dieser „Muster-Host" nicht ausreicht, d.h. wenn an seinem Beispiel bestimmte Funktionen daran nicht zu erläutern sind, greifen wir auch auf andere zurück – merken das aber dann auch ausdrücklich an).

Wir danken den vielen Kollegen und Kolleginnen, die uns mit Rat und Tat zur Seite gestanden haben. Mancher Irrtum konnte durch sie vermieden werden. Dieses Buch ist ein guter Beleg auch dafür, daß die Kontakte zu anderen Fachleuten immer wieder hilfreich sind.

Zum Schluß dieser Einführung noch ein Hinweis in eigenster Sache: die Verwendung von Berufs- und anderen Bezeichnungen in der männlichen Form entspringt nicht einer patriarchalischen Geisteshaltung der Autoren. Diese Form ist die eingeführte, allgemein übliche. Jeder Versuch, immer sowohl die weibliche als auch die männliche Form der Bezeichnungen zu verwenden, führte zwangsläufig zu Umständlichkeiten und erweiterte den Umfang, aber nicht den Inhalt dieses Buches. Die Verfasser bitten ihre Leser/Leserinnen um Nachsicht!

1. IVS

Die Angebote der vielen verschiedenen Datenbanken sind breit gefächert: mehr oder weniger ausführliche Literaturhinweise, chemische Formeln, Gesetze und Gerichtsurteile, ganze Zeitungen in Volltext, Firmenadressen, Hinweise auf Veranstaltungen, Fahr- und Flugpläne usw. Entsprechend groß ist auch die Angebotspalette der Vermittlungsstellen. Nicht nur die wissenschaftlichen (und größeren öffentlichen) Bibliotheken bieten heute Datenbankrecherchen als Dienstleistungen an, sondern in Wirtschaft und Verwaltung werden diese Informationsmöglichkeiten immer mehr genutzt; auch dort werden also spezielle Stellen zur Informationsbeschaffung eingerichtet. Daneben arbeiten kommerzielle Information-Broker auf dem freien Markt, die meist auf die Beschaffung von für die Wirtschaft relevanten und deshalb gut bezahlten Daten spezialisiert sind.

Es erscheint uns daher nötig, gleich zu Beginn deutlich zu machen, daß wir von Informationsvermittlungsstellen als bibliothekarischen Einrichtungen schreiben. Die hier geschilderten Probleme im Zusammenhang mit Datenbank-Recherchen beziehen sich, wenn nicht in Einzelfällen anders angemerkt, auf die in diesem Umfeld am häufigsten geforderten Literaturrecherchen. Das bedeutet nicht, daß nicht die meisten Ausführungen dieses Buches übertragbar wären auch auf andere Recherchen. Die Grundprinzipien sind immer die gleichen, ob Sie nun nach Literatur oder nach sog. Fakten suchen. Die Auswahl der Beispiele orientiert sich jedoch an dieser Schwerpunktsetzung.

Als weitere Einschränkung ist anzumerken, daß dadurch auch jede Betriebsgründungsproblematik unberücksichtigt bleibt. Thema dieses Buches ist allein die Planung, Einrichtung und Inbetriebnahme einer IVS in den bereits bestehenden Strukturen einer Bibliothek (ggf. auch eines wissenschaftlichen Instituts o.ä.). Wer sich als Informationsvermittler auf den freien Markt wagt, um seine Fähigkeiten als käufliche Dienstleistungen anzubieten, hat mit einer ganzen Reihe weiterer Probleme zu rechnen, von denen hier jedoch keine Rede sein wird.

1.1. Definition IVS

„Die Bibliotheken üben auf der Grundlage der von ihnen verwalteten literarischen Dokumente eine umfangreiche Informationstätigkeit aus und tragen vor allem die Verantwortung für eine koordinierte und planmäßige bibliographische Tätigkeit. Bibliotheken informieren über das Vorhandensein von literarischen Informationsquellen, ihre Standorte und bibliographische Angaben. ... Ihre Tätigkeit wird als Literaturinformation (oder Quelleninformation) bezeichnet." (Kunze 1974)

Ist die Vermittlung von Informationen als Aufgabe der Bibliothek definiert, stellt sich die Frage, wozu die Einrichtung einer besonderen „Informationsvermittlungsstelle" dienen soll. Diese Bezeichnung ist jedoch unpräzise (wenn auch der eingeführte terminus technicus). In einer solchen Informationsvermittlungsstelle – IVS – geschieht zunächst dasselbe wie in der übrigen Bibliothek: Informationen werden vermittelt. Der entscheidende Unterschied aber liegt in der Verwendung der Medien, die zum Finden der gesuchten Information eingesetzt werden. Denn während die Bibliothek sich in der Regel auf den konventionellen Bereich (Printmedien, Microformen u.ä.) beschränkt, werden hier mit Hilfe von Computern Informationen aus Datenbanken eingeholt.

Unter Informationsvermittlungsstelle verstehen wir also in diesem Buch die Abteilung einer Bibliothek, die im Auftrag von Benutzern Online-Literaturrecherchen in (meist kostenpflichtigen!) Datenbanken durchführt.

1.2. Gemeinsamkeiten mit und Abgrenzung zu konventioneller bibliographischer Auskunft und offline-Datenbanken

Unter konventioneller bibliographischer Auskunft wird hier die in wissenschaftlichen Bibliotheken übliche Auskunft verstanden. Ihre Mittel sind Kataloge (in der Regel heute noch Zettelkataloge), gedruckte Bibliographien und solche auf Microformen. Ihr Einsatz erfordert genaue Kenntnisse, welche Auskunftsmittel für eine bestimmte Fragestellung zur Verfügung stehen, über welche Zeiträume sie sich erstrecken und wie sie aufgebaut sind. Auch wenn es heute sehr weit entwickelte Hilfsmittel wie Permutations-Indexe gibt, sind in der Regel recht präzise Vorgaben nötig, um darin suchen zu können. Solche Vorgaben können formal (Verfassernamen, Titelformulierung o.ä.) oder inhaltlich (möglichst enge Zuordnung zu einem Sachgebiet, zu einem Sachbegriff/Schlagwort o.ä.) sein. Da Benutzer häufig nur unvollständige Angaben über die von ihnen gesuchte Literatur haben, erfordert konventionelle Auskunft mitunter auch einen „detektivischen Spürsinn", um die gewünschten Informationen liefern zu können. Diese werden dann häufig in der Muttersprache vorgefunden; gelegentlich sind allerdings Fremdsprachenkenntnisse erforderlich. Allein für den Einsatz von Microformen werden Geräte benötigt, deren Bedienung dem Auskunftsbibliothekar jedoch nicht mehr technisches Verständnis abfordert, um es etwas polemisch zu formulieren, als einen Lichtschalter zu betätigen und eine Glasplatte hin- und herzuschieben.

Immer mehr Bibliotheken bieten neben der konventionellen Auskunft offline-Datenbanken, meist auf CD-ROM, an. Zunächst muß angemerkt werden, daß für ihren Einsatz genaue Kenntnisse über ihren inhaltlichen Umfang und über den Berichtszeitraum erforderlich sind, was für welchen Zeitraum wie zur Verfügung steht. Insofern sind hier Gemeinsamkeiten mit der konventionellen Auskunft zu konstatieren. Darüberhinaus sind technische Kenntnisse notwendig, da zur Nutzung von offline-Datenbanken PCs eingesetzt werden müssen. Ganz ohne EDV-Kenntnisse kann es also nicht gehen; und auch das Verfahren und die Mittel, die gewünschten Informationen (und eben nur diese!) herauszuholen, muß der Bibliothekar beherrschen. Die meisten, besonders die neueren offline-Datenbanken werden zwar in der Regel mit einer Menüführung angeboten; dabei gibt es jedoch erhebliche Unterschiede in der Komfortabilität. Nicht erforderlich ist der oben erwähnte „detektivische Spürsinn", da bei EDV-gestützten Recherchen selbst völlig verstümmelte Titel meistens problemlos aufzufinden sind.

Das zur Nutzung von offline-Datenbanken Gesagte gilt in noch stärkerem Maße für Online-Recherchen. Die Arbeit mit dem PC ist intensiver, d.h. es sind dabei fundierte EDV-Kenntnisse erforderlich. Ein Beispiel: die Nutzung von Datenbanken auf CD-ROM mittels eines IBM-kompatiblen Rechners ist auch ohne MS-DOS-Kenntnisse durchaus möglich; eine