

Der HelpDesk des Fritz-Haber-Instituts der MPG und des Max-Planck-Instituts für Molekulare Genetik – ein internetbasiertes Informationssystem zum elektronischen Angebot der Bibliotheken

Uta Siebeky

Fritz-Haber-Institut der Max-Planck-Gesellschaft, Bibliothek
Faradayweg 4-6 • D-14195 Berlin
bib@fritz-haber-institut.mpg.de

Session 3: Inhouse Trends – 19. Mai 1999

Abstract: Der HelpDesk bietet über das WWW an zentraler Stelle Informationen und Hilfestellung zum elektronischen Informationsangebot beider Bibliotheken an. Das Angebot ist auf den engen Kreis der Benutzer (naturwissenschaftlich Tätige der Institute) abgestimmt. Die Konzeption des HelpDesks ermöglicht den Endusern einen schnellen Zugriff auf die benötigten Fachinformationen. Von der Homepage aus kann der Benutzer zu Erläuterungen der verschiedenen elektronischen Informationsangebote gelangen und zu den Angeboten selbst. Das Informationsangebot umfasst: • einen gemeinsamen WWW-Katalog der Bibliotheken des Fritz-Haber-Instituts der MPG und des Max-Planck-Instituts für Molekulare Genetik; • Listen von Online-Zeitschriften, die den Zugriff über das WWW auf die elektronischen Ausgaben von Fachzeitschriften bieten. Es gibt für jede Bibliothek eine separate Zeitschriftenliste, die auch über die unterschiedlichen Zugriffs-Modalitäten für die einzelnen Online-Zeitschriften informiert und eine zusätzliche Liste mit Links zu frei zugänglichen WWW-Zeitschriften und Zeitungen, die nicht durch Abos der Bibliotheken abgedeckt sind; • Informationen zu Datenbanken (CD-ROM und Online), die die Instituts-Bibliotheken anbieten. Dazu gehören Datenbankbeschreibungen, Zugangsrechte und -modalitäten für Datenbankrecherchen; • Linksammlung (Bookmarks) zu Naturwissenschaften, Physik, Chemie, Mathematik, Molekularer Genetik und anderen nützlichen WWW-Seiten (Verlage, Suchmaschinen...). Bei Bedarf werden persönliche Einführungsveranstaltungen oder Seminare in das gesamte Angebot oder in die Nutzung einzelner Dienste (z. B. Datenbankrecherchen) angeboten. Da es sich ausschließlich um elektronische Informationsangebote handelt, die auf elektronischem Wege dargeboten werden, ist es möglich ortsunabhängig zu arbeiten. Außerdem ist das Gesamtkonzept des HelpDesks so offen gehalten, dass es jeder Zeit möglich ist, bei Bedarf weitere Max-Planck-Institute zu integrieren.

1 Einleitung

Der HelpDesk der Bibliotheken des Fritz-Haber-Instituts der Max-Planck-Gesellschaft und des Max-Planck-Instituts für Molekulare Genetik¹ bietet über das WWW Informationen und Hilfestellung zum elektronischen Informationsangebot beider Bibliotheken an. Das Angebot ist auf den Kreis der Benutzer der Institute abgestimmt. Die Konzeption des HelpDesks ermöglicht den Benutzern einen schnellen und komfortablen Zugriff auf die benötigten Fachinformationen vom Arbeitsplatz aus.

¹ HelpDesk: <http://w3.rz-berlin.mpg.de/bib/helpdesk>

Seit dem dreijährigen Bestehen des HelpDesks haben sich die technischen Voraussetzungen, z. B. die Ausstattung der Endgeräte am Arbeitsplatz der Benutzer und den Arbeitsplätzen in den Bibliotheken, stark verbessert. Durch die gute Zusammenarbeit zwischen den Bibliotheken und der EDV-Abteilung ist eine effektive Arbeit möglich. So ist es heute beispielsweise selbstverständlich, dass neuerworbene Geräte mit der entsprechenden Software (Netscape, Acrobat Reader etc.) ausgestattet werden, um alle elektronischen Informationsangebote benutzen zu können.

Bevor nun im einzelnen auf die Entstehung, Konzeption und die Angebote des HelpDesks eingegangen wird, soll ein kurzer Überblick zu den Instituten und deren Bibliotheken gegeben werden.

2 Überblick zu den Instituten und ihren Bibliotheken

Das Fritz-Haber-Institut wurde 1911 als Kaiser-Wilhelm-Institut für physikalische Chemie und Elektrochemie, gleichzeitig mit dem Kaiser-Wilhelm-Institut für Chemie gegründet. Es waren die Gründungsinstitute der Kaiser-Wilhelm-Gesellschaft. Bereits 1914 wurden sie aus finanziellen Gründen vereinigt. Fritz Haber, nach dem das Institut seit der Eingliederung im Jahre 1953 in die Max-Planck-Gesellschaft benannt ist, war der erste Direktor des Instituts. Das Institut gehört innerhalb der Max-Planck-Gesellschaft zur Chemisch-Physikalisch-Technischen Sektion. Derzeit gibt es fünf wissenschaftliche Abteilungen (Anorganische Chemie, Chemische Physik, Oberflächenphysik, Physikalische Chemie, Theorie), mit über 350 Mitarbeitern (darunter 57 Planstellen Wissenschaftler, 5 Drittmittelbeschäftigte Wissenschaftler, 84 Stipendiaten, 24 wissenschaftliche Gäste sowie zahlreiche Diplomanden und Doktoranden). Das Institut erstreckt sich mit einer Vielzahl von Gebäuden in Berlin-Dahlem auf ein relativ großes Gelände, woraus sich erste Probleme für die Arbeit der Bibliothek ergeben. Eine gezielte interne Öffentlichkeitsarbeit ist nur schwer zu leisten bzw. erfordert ein hohes Maß an Arbeitsaufwand und Durchhaltevermögen. So kommen beispielsweise nur wenige Mitarbeiter am eigentlichen Haupteingang mit Telefonzentrale und schwarzem Brett täglich vorbei.

Die wissenschaftliche Spezialbibliothek des Instituts befindet sich seit 1959 in einem Neubau. Der Bestand der Bibliothek umfasst ca. 13.000 Monographien und 27.000 Zeitschriftenbände, die seit Mitte 1995 für die Benutzer über das WWW im Online-Katalog vollständig zugänglich sind. Es werden ca. 180 Zeitschriften und Sammelwerke fortlaufend abonniert. Noch einmal ca. 12.000 Monographien befinden sich in den Abteilungen des Instituts. Auch diese Bücher sind in den Geschäftsgang der Bibliothek integriert und im Online-Katalog nachgewiesen, dagegen die zahlreichen Zeitschriftenabonnements der Abteilungen nicht. Im großzügigen Lesesaal der Bibliothek befinden sich z. Zt. sechs vernetzte PC-Arbeitsplätze für Benutzer, die mit CD-ROM- und Disketten-Laufwerken ausgestattet sind.

Das Max-Planck-Institut für molekulare Genetik wurde 1964 neu gegründet. Es ging aus der Abteilung Experimentelle Erbpathologie des Kaiser-Wilhelm-Instituts für Anthropologie, menschliche Erblehre und Eugenik hervor. 1969/70 wurde der Neubau in Berlin-Dahlem bezogen. Derzeit besteht das Institut aus drei wissenschaftlichen Abteilungen und drei Otto-Warburg-Laboratorien mit selbständigen Arbeitsgruppen, in denen junge Nachwuchswissenschaftler für 5 Jahre an einem Forschungsprojekt arbeiten. 1996 zog

das Ressourcenzentrum des deutschen Humangenomprojektes nach Charlottenburg um. Heute arbeiten über 350 Mitarbeiter am Institut (darunter 32 Planstellen Wissenschaftler, 39 Drittmittelbeschäftigte Wissenschaftler, 60 Stipendiaten, 8 wissenschaftliche Gäste sowie zahlreiche Diplomanden und Doktoranden). Das Institut gehört innerhalb der Max-Planck-Gesellschaft zur Biologisch-Medizinischen Sektion.

Die wissenschaftliche Spezialbibliothek des Instituts mit Lesesaal befindet sich direkt neben Labors im vierten Geschoss. Das zur Bibliothek gehörige Magazin, welches Anfang 1998 eingerichtet wurde, ist im Keller des Hauses untergebracht. Der Bestand der Bibliothek umfasst ca. 25.000 Monographien- und Zeitschriftenbände. Noch einmal rund 25.000 Bände befinden sich in den Wissenschaftlichen Abteilungen. Es werden ca. 170 Zeitschriften und fortlaufende Sammelwerke abonniert. Die Bibliothek verfügt ferner über einen CD-ROM-Server mit 11 Laufwerken, um ihren Benutzern dort Werke wie z. B. die Current Protocols und Practical Approaches zur Verfügung stellen zu können. Außerdem gibt es fünf vernetzte PC-Arbeitsplätze in der Bibliothek.

Die Bibliotheken sammeln umfassend Fachliteratur zu den Forschungs- und Lehraufgaben der Institute, wobei die derzeitigen Arbeitsschwerpunkte für die Erwerbung jeder Art von Medien maßgebend sind. Unterstützt wird die Arbeit durch die Bibliothekskommissionen, die sich aus Wissenschaftlern der Abteilungen zusammensetzen.

3 Entstehung des HelpDesks

Seit Ende 1995 beraten die Bibliothekskommissionen des Fritz-Haber-Instituts und des Max-Planck-Instituts für Molekulare Genetik gemeinsam über Möglichkeiten einer besseren Informationsversorgung ihrer Benutzer und die effektivere Ausnutzung der vorhandenen Ressourcen. Kurz zuvor wurde ein Rahmenvertrag für alle Institute der Max-Planck-Gesellschaft für die Nutzung von Datenbanken (zunächst Medline, Biosis, Current Contents) unter OVID abgeschlossen. Da es zu dem neuen Angebot nur wenige zentrale Einführungsveranstaltungen gab, beriet man in den gemeinsamen Sitzungen über das weitere Vorgehen innerhalb der Institute. Denn die zwei Einführungsveranstaltungen, die für die Max-Planck-Institute in Berlin und Umgebung angeboten wurden, waren mit jeweils ca. 30 Personen zwar gut besucht, haben aber bei weitem nicht die ca. 400 relevanten Benutzer der zwei am HelpDesk beteiligten Institute erreicht.

Deshalb wurde beschlossen, eine Benutzerbefragung durchzuführen, die im einzelnen folgende Intentionen verfolgte:

- noch einmal für die Dienstleistungen der Bibliothek zu werben, bzw. noch nicht erreichte Mitarbeiter auf das Angebot aufmerksam zu machen;
- eine Rückmeldung für die Bibliothek zu bekommen, inwieweit das Informationsangebot bereits angenommen wurde und bekannt ist;
- einen Überblick zu erhalten, wie hoch der Bedarf an Einführungsveranstaltungen ist;
- Hinweise auf die Bereitschaft zur Benutzung von elektronischem Informationsmaterial zu bekommen.

Die Befragung konnte nach den nötigen Vorbereitungen im März 1996 durchgeführt werden. Der Fragebogen hatte einen Umfang von 8 Seiten mit 57 Fragen. Die Mitar-

beiter wurden zu folgenden Themen befragt: zu den WWW-Seiten der Bibliotheken (damals nur im Fritz-Haber-Institut vorhanden), zum Online-Katalog im WWW, zu den elektronischen Zeitschriften, zu der Möglichkeit in den Datenbanken unter OVID und in INSPEC via STN zu recherchieren, zu der Bibliotheksbenutzung allgemein und zur Geräteausstattung am Arbeitsplatz der Wissenschaftler.

Im wesentlichen ergab die Befragung, dass eine hohe Bereitschaft zur Benutzung des elektronischen Informationsangebotes besteht, vor allem, weil die Wissenschaftler so ihren Arbeitsplatz nicht mehr verlassen müssen. Die meisten Befragten sahen das Angebot für sich als einen schnelleren und effektiveren Weg zur Information an. Als Voraussetzung zur Benutzung dieses Angebotes wünschten sich die meisten jedoch zunächst eine Einführungsveranstaltung. Daraus wurde geschlossen, dass noch Hemmschwellen gegenüber elektronischem Informationsmaterial abgebaut werden mussten. Es musste zu diesem Zeitpunkt noch klarer herausgestellt werden, dass die Bereitstellung der elektronischen Informationsmaterialien durchaus in den Bibliotheksbereich gehört. Es ist für die Benutzer also nicht unbedingt nötig, sich an EDV-Fachpersonal zu wenden. Vor diesem Schritt schrecken viele zurück, da Erklärungen von dieser Seite für einen Benutzer unverständlich sein, bzw. Fragen auf Unverständnis stoßen können.

Auf Grundlage dieser Ergebnisse der Benutzerbefragung wurde beschlossen, den HelpDesk für beide Institute einzurichten. Er sollte folgende Aufgaben übernehmen:

1. weiterhin Werbung für die bestehenden Angebote durch WWW-Seiten, E-Mails über hausinterne Listen, anfangs aber auch durch Aushänge und Hausrundschriften;
2. durch Einführungsveranstaltungen einen Überblick über das Angebot und eine Einweisung in die Benutzung der verschiedenen Medien vermitteln (OPAC, WWW, Datenbanken, elektronische Zeitschriften).

Da beide Bibliotheken One Person Libraries sind, ist seit Sommer 1996 eine Honorarkraft angestellt, die diese Aufgaben übernimmt und zur Zeit zehn Stunden in der Woche arbeitet.

4 Konzept und Angebote des HelpDesks

Zunächst wurde für die HelpDesk-Seiten ein Layout entwickelt. Es sollte einfach gestaltet sein mit einheitlichem und wiedererkennbaren Elementen. Im Kopf jeder Seite ist ein blauer Balken mit den teilnehmenden Bibliotheken, dem Begriff HelpDesk und dem Titel der entsprechenden Seite; am Fuß jeder Seite befinden sich die Ansprechpartner und das Datum der letzten Bearbeitung.

Die Homepage des ausgearbeiteten Konzeptes nennt nur die beteiligten Bibliotheken mit Adressen (und Link auf die bibliothekseigenen Seiten) und enthält Links zu den Hauptseiten des elektronischen Informationsangebotes (WWW-Katalog, elektronische Zeitschriften, Datenbanken, Bookmarks, Info zum Helpdesk). Es ist geplant, dass die einzelnen Abschnitte nicht viel mehr als eine Bildschirmseite umfassen. Wenn der Informationsgehalt zu groß wird, ist vorgesehen, lieber eine weitere Verzweigung vorzunehmen. Von den Hauptseiten des elektronischen Informationsangebotes kann der Benutzer sowohl zu Erläuterungen der verschiedenen Angebote als auch zu den Angeboten direkt gelangen.

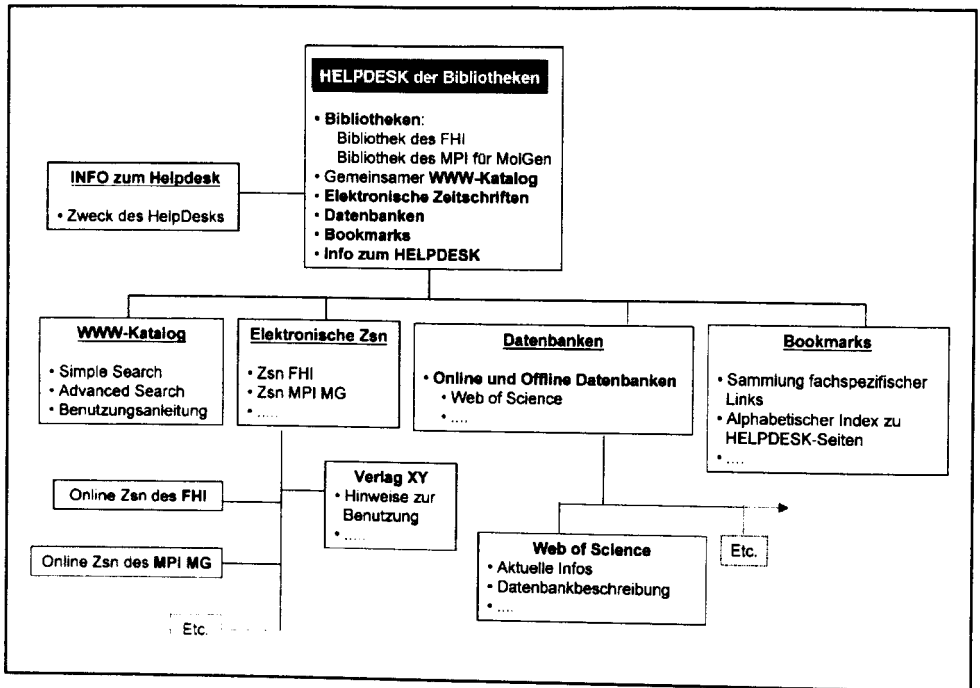


Abb.: Konzept für die HELPDESK-WWW-Seiten

Der gemeinsame *WWW-Katalog* der Bibliotheken des Fritz-Haber-Instituts der Max-Planck-Gesellschaft und des Max-Planck-Instituts für Molekulare Genetik beruht auf einer Informix Datenbank. Da beide Bibliotheken mit verschiedenen Bibliotheksprogrammen (Allegro und LARS) arbeiten, werden die Daten regelmäßig in die Informix Datenbank importiert. Für die Daten der Bibliothek des Fritz-Haber-Instituts geschieht dies automatisiert und wird täglich durchgeführt. Da sich die Bibliothek des MPI für Molekulare Genetik z. Zt. in einem Auswahlprozess für ein neues Bibliotheksprogramm befindet, ist der Vorgang der Datenmigration dort nicht automatisiert.

Der *WWW-Katalog* bietet zwei Suchmöglichkeiten an: Simple Search und Advanced Search. Simple Search bietet lediglich drei Suchfelder (Personennamen, Titel und Signatur) und gibt die Möglichkeit auszuwählen, ob nur in den Beständen einer Bibliothek oder in beiden gesucht werden soll. Bei der erweiterten Suche gibt es nur ein Eingabefeld (Kommandozeile), in das die Suchbegriffe und die Kategoriebezeichnung, in der gesucht werden soll, eingegeben werden müssen. Zu den Suchmöglichkeiten gibt es ausführliche Benutzungshinweise.

Es gibt mehrere Listen der *Online-Zeitschriften*, die den Zugriff über das WWW auf die elektronischen Ausgaben von Fachzeitschriften bieten. Für jede Bibliothek wird eine separate Zeitschriftenliste geführt, die über die unterschiedlichen Zugriffs-Modalitäten

für die einzelnen Online-Zeitschriften informiert. Die derzeit abonnierten elektronischen Zeitschriften in beiden wissenschaftlichen Spezialbibliotheken stellen Parallelausgaben der gedruckten Werke dar, die teilweise kostenlos angeboten werden. In elektronischer Form stehen zur Zeit ca. 60 Prozent des Gesamtangebotes der Printausgaben der Bibliotheksbestände zur Verfügung. Teilweise wird das Angebot durch Verträge, die die gesamte Max-Planck-Gesellschaft betreffen, abgedeckt. Durch diese Rahmenverträge entsteht ein großes zusätzliches Angebot für die einzelnen Bibliotheken. Eine weitere Seite informiert über diese Verlagsangebote. Eine zusätzliche Liste mit Links zu frei zugänglichen WWW-Zeitschriften und Zeitungen, die nicht durch Abos der Bibliotheken abgedeckt sind, aber von allgemeinem Interesse sind, wird auch gepflegt.

Als weiteres Angebot gibt es Informationen zu *Datenbanken*, die die Instituts-Bibliotheken anbieten. Auch dieses Angebot wird teilweise durch Verträge, die die gesamte Max-Planck-Gesellschaft betreffen, abgedeckt. Die Hauptseite der Datenbanken beinhaltet Links zu Datenbankbeschreibungen und Links zu Informationen über Zugangsrechte und -modalitäten für Datenbankrecherchen. Die selbst erstellten Datenbankbeschreibungen sind im allgemeinen kurz gehalten. Daneben werden externe Links mit ausführlichen Beschreibungen angeboten wie zum Beispiel für Medline von OVID oder ein Tutorial zur STN-Retrievalsprache Messenger.

Weiterhin wird eine umfangreiche Linksammlung (*Bookmarks*) zu Naturwissenschaften, Physik, Chemie etc. und anderen nützlichen WWW-Seiten wie Verlage, Suchmaschinen, Bibliotheks-OPACs und anderes geführt, die ständig erweitert wird. Die fachlichen Links beinhalten beispielsweise relevante Fachgesellschaften und andere Institutionen, Kongresse und ähnliches. Die Bookmarks werden in einer Suchmaschine gesammelt, die sowohl das thematische Browsen als auch eine Suche nach Stichworten erlaubt.

In regelmäßigen Abständen werden Seminare in das gesamte Angebot oder in die Nutzung einzelner Dienste (z. B. Datenbankrecherchen) durchgeführt. Die Seminare werden auf den WWW-Seiten und durch Hausrundsreiben und Aushänge bekanntgegeben. Bei Bedarf werden Benutzer auch persönlich geschult.

Da es sich ausschließlich um elektronische Informationsangebote handelt, die auf elektronischem Wege dargeboten werden, ist es möglich, ortsunabhängig zu arbeiten. Außerdem ist das Gesamtkonzept des HelpDesks so offen gehalten, dass es jeder Zeit möglich ist, bei Bedarf weitere Max-Planck-Institute zu integrieren.

5 Ausblick

In diesem Jahr ist das Angebot der elektronischen Zeitschriften beider Institute durch Rahmenverträge zwischen der Max-Planck-Gesellschaft und entsprechenden Anbietern um ein Vielfaches angestiegen. So werden zur Zeit auf Wunsch zahlreicher Benutzer erneut Einführungsveranstaltungen angeboten. Dies zeigt, dass weiterhin zu einem großen Teil an der Überwindung von Hemmschwellen gegenüber elektronischen Informationen gearbeitet werden muss. Das Angebot elektronischer Sekundärliteratur (Datenbanken etc.) ist bei den Benutzern nicht mehr wegzudenken. Die Benutzung der elektronischen Volltexte bedarf noch einiger Werbung.

Das entspricht auch den Ergebnissen der erneuten Befragung, die Anfang 1998 durchgeführt wurde. Hieraus ergab sich, dass den Benutzern noch weiterhin »unter die Arme gegriffen« werden muss. Aus diesem Grund ist das Vorhandensein des HelpDesks in den beiden Instituten ein großer Vorteil für die Benutzer. Die Informationen können für das gesamte HelpDesk-Angebot zügig und vor allem aufbereitet an sie weitergegeben werden.

Die bisherige Entwicklung zeigt, dass elektronische Informationen immer zahlreicher werden und durch die Aufbereitung in Bibliotheken für die Benutzer immer mehr an Gewicht gewinnen. So ist der Ort der Bibliothek, an dem Informationen gesammelt, strukturiert und aufbereitet zur Verfügung gestellt werden auch in Zukunft, nicht nur für Lehre und Forschung, von großer Bedeutung. Welche Form die Informationen haben, steht dabei nicht im Vordergrund. In den wissenschaftlichen Spezialbibliotheken des Fritz-Haber-Instituts der Max-Planck-Gesellschaft und des Max-Planck-Instituts für Molekulare Genetik hat sich in den letzten drei Jahren – seit Bestehen des HelpDesks – und der damit verbundenen ständigen Erweiterung des elektronischen Informationsangebotes gezeigt, dass die Benutzungsfrequenz der Bibliotheken proportional zum Angebot stiegen ist.