

## Eine kritische Analyse am Beispiel der Pflegewissenschaften

# Glück und Elend von Link-Sammlungen

### 1. Linksammlung, eine „Verpflichtung“ für eine gute Homepage

Die Bibliotheken, also auch fast alle Medizin- und viele Patienten-Bibliotheken, nutzen das Internet inzwischen routinemässig als Medium und Werkzeug. Man bedient sich der überzeugenden Vorteile: schnelles und kostengünstiges Versenden und Empfangen von Nachrichten und verschiedensten Dateien (Text, Bild, Ton). Das Internet ist darüber hinaus inzwischen ein Marketing-Instrument geworden, es ist für die Präsentation der eigenen Einrichtung wichtig geworden, es dient als Verkaufs- und Vertriebsweg. Sehr schnell haben sich hierfür durch die tägliche Praxis Quasi-Standards entwickelt (Motto: was andere haben, sollten auch wir haben), denen jede URL bemüht ist, mehr oder weniger nachzukommen.

Übereinstimmend gehört zu einer guten Homepage ein Angebot von direkten Verknüpfungen zu anderen Seiten, eine Linksammlung. Das hat verschiedene Gründe und Funktionen:

- Selbstdarstellung: der Ruf eines Fachspezialisten wird durch das Wissen um das Fachgebiet unterstrichen; wer viele und vor allem passende Links anbietet, beweist, dass er das Gebiet kennt, dass er dazugehört, dass er 'in' ist
- Werbung: mit einer entsprechend aufgemachten Linksammlung werden die eigenen Seiten attraktiver, sie werden im Ergebnis häufiger angewählt. Bei Bannerwerbung etc. führt dies zu Einnahmen. Darüber hinaus bietet sich die Chance, in die Linksammlung eigene Angebote geschickt einzubringen und auch dadurch die Nutzungsfrequenz zu verbessern
- Anreicherung: wenn man vielleicht gar nicht so viel anzubieten hat, oder wenn die Hauptdienstleistungen kostenpflichtig sind, bietet eine - üblicherweise - kostenfreie Linksammlung die Möglichkeit, Besucher erst einmal auf seinen Seiten „festzuhalten“, für die Angebote zu interessieren und vielleicht als Kunden zu gewinnen
- Mitteilungsdrang: die Lust, sich anderen mitzuteilen, oder einfach der Spass, andere an gefundenen 'Perlen' im Internet teilhaben zu lassen, hat viele Linkangebote überhaupt erst entstehen lassen
- Sammelleidenschaft: manchmal werden die Anbieter geradzüchtigt nach Vollständigkeit oder Perfektion, sie wollen

dann auf alles und jedes hinweisen, was es weltweit oder regional zu einem bestimmten Thema gibt.

Bemerkenswert ist, dass nicht nur Bibliothekare und Dokumentare mit ihrem berufsimmanenten Sammel- und Volksbildungstrieb, sondern auch Angehörige der Pflege- und medizinischen Berufe einen beachtlichen Aufwand treiben, um vorhandene Schätze im Internet finden und heben zu helfen.

### 2. Vom Glück der Linksammlungen

Das Erstellen und das Vorhandensein von Linksammlungen nützt Kunden und Anbietern, sie können beide davon profitieren.

#### 2.1. Nutzen für die Kunden

Das Problem der großen Zahl ist jeden Tag wieder da: wie finde ich die Nadel im Heuhaufen, unter welcher URL steht die Information, die mir bei der Beantwortung meiner Fragen helfen kann? Eine Hilfe für den Einstieg sind zwar die großen Suchmaschinen wie Lycos, Infoseek, Google, Altavista / Fireball, aber häufig ist man von den giesskannenartigen Ergebnissen überfordert.

Wesentlich vorteilhafter ist es, wenn man zu seinem Fachgebiet eine gute Linksammlung findet, die folgende Qualitätsmerkmale erfüllen sollte:

- Übersichtlichkeit: wie Homepage und Folgeseiten müssen auch die Links übersichtlich angeordnet und gut lesbar sein. Das Informieren am Bildschirm darf nicht durch kleine Schrift, verwirrende Zuordnung, Farben- oder Effekten-Übersättigung zur Qual werden.
- Strukturierung: eine hierarchische Struktur vom Allgemeinen zum Speziellen, eine auch optische Verdeutlichung, welche Links sich auf gleicher Ebene befinden, eine präzise Benennung gehören zu einer Struktur, die kundenfreundlich ist.
- Fachliche Ausrichtung: besonders in der Anfangsphase des Internets gab es eine Tendenz, alle URLs, die einem selbst nützlich erscheinen (Alltagshilfen, Suchmaschinen, Bibliothekskataloge etc.), in eine Sammlung aufzunehmen. Es ist aber klar: die Konzentration auf das fachlich Wesentliche ist ein Qualitätsmerkmal.
- Vollständigkeit: andererseits darf kein Link fehlen, der wichtig und gut ist. Es ist eine der zeitraubendsten Arbeiten, quasi täglich sich um eine Ergänzung einer

eigenen Linksammlung zu bemühen. Die Suchmaschinen sind dabei kaum eine Hilfe; wichtiger sind Hinweise in Zeitschriften oder Mailinglisten.

- Aktualität: das ist das vielleicht schwierigste Problem: gibt es überhaupt noch die gesammelten URLs, oder haben sich die dort angebotenen Inhalte verändert? Die blosse Existenz kann man mit nächtlichen Prüfprogrammen relativ gut kontrollieren, ob aber die Texte in einer URL sich ändern, ob Gratisseiten kostenpflichtig werden, ob Anbieter andere Zielsetzungen haben, diese Prüfung erfordert einen sehr hohen Kontrollaufwand.
  - Kommentierung: wie bei einer guten Literaturdatenbank sind Abstract oder Annotation ein vorzügliches Hilfsmittel für den Kunden. Aber genau hier liegt auch die Gefahr: wenn diese Hinweise nicht ständig überprüft werden, dreht sich schnell der Vorteil einer Sammlung in das Gegenteil - je mehr man anbietet, desto mehr muss geprüft werden.
  - Suchsystem: sowohl das Browsen mit Hilfe einer gut strukturierten Systematik als auch die direkte Recherche nach Stich-, Schlagwörtern etc. zeichnen ein gutes Angebot aus.
- Optimal ist es, wenn alle diese Punkte erfüllt sind und dadurch die Durchsicht einer Linksammlung für den Nutzer wie eine Weiterbildung ist: er findet Anregungen, Ideen, Kontakte, Diskussionspartner.

#### 2.2. Nutzen für die Anbieter

Auch die Produzenten von Linksammlungen können auf der Haben-Seite beachtliche Weiterbildungseffekte verbuchen:

- Werkzeug: zu den Informationstechniken gehört inzwischen untrennbar das Internet, sei es als Transportmittel für Dateien, sei es als Erweiterung der Angebotspalette, sei es als eigener Informationsmarkt. Diese Werkzeug muss man handhaben können, eine eigene Linksammlung bietet eine hervorragende Ausbildung dazu.
- Programmierung: je mehr man mit dem Internet arbeitet, um so professioneller möchte man die eigene Seiten gestalten. Gewisse Kenntnisse in HTML sind dann erforderlich, besonders, wenn man Layout-Ideen anderer übernehmen und in das eigene Angebot einbauen will.
- Wissen: wer als Spezialist verwandte Sei-

ten aufruft, schaut sich auch die Inhalte an und speichert (diesmal im eigenen Gehirn) mehr oder weniger automatisch einiges davon ab. Dadurch dass fast alle Institutionen im Internet präsent sind, wächst durch die aktive Beschäftigung die Kenntnis im und über das Fach zwangsläufig.

- Kreativität: das Gestalten einer Linksammlung hat auch etwas Schöpferisches an sich. Engagement, Einfallsreichtum und Phantasie sind gefragt, immer im Rahmen der oben genannten Kriterien für Kundenfreundlichkeit, ein gewisser Spassfaktor kommt hinzu, der als Motivationsschub für die eigene Arbeit nicht unterschätzt werden sollte.

### 3. Vom Elend der Linksammlungen

Das Internet ist wie andere Arbeitsbereiche auch: wo viel Licht ist, ist auch viel Schatten. Anbieter und Kunden können mit Linksammlungen negative Erfahrungen machen und belastet werden.

#### 3.1. Probleme für die Kunden

Im Grunde kann man alle unter 2.1. genannten Vorteile für die Kunden auch für die Betrachtung der Nachteile heranziehen: wenn die dort genannten Qualitätsmerkmale nicht erfüllt sind, entstehen negative Effekte. Im einzelnen ist noch anzumerken:

- Übersichtlichkeit: wenn es hier Mängel gibt, werden möglicherweise wichtige Links nicht gefunden, der Kunde vermutet Lücken, wo keine sind
- Strukturierung: den gleichen Effekt erhält man durch eine falsche Zuordnung von URLs, durch irritierende Hierarchien oder fehlerhafte Benennungen
- Fachliche Ausrichtung: eine nicht geringe Zahl von Angeboten mischt fachlich Zentrales mit URLs, die eher am Rande wichtig sind, oder mit Privatem. Noch unangenehmer ist allerdings, wenn die Trennung von Fachinformationen und Geschäftlichem nicht klar durchgehalten wird, der Betrachter den Hintergrund der angebotenen Informationen nicht durchschauen kann
- Vollständigkeit: trotz umfangreicher Datenbanken fehlen wichtige Links. Auch hier ist die Gefahr, dass eine mit hohem Anspruch und einer gewissen optischen Perfektheit versehene Sammlung eine falsche Sicherheit erzeugt und den Kunden davon abhält, woanders weiterzusehen
- Aktualität: eines der gravierendsten Probleme sind Links, die überhaupt nicht mehr existieren oder „Karteileichen“, also seit längerem ungepflegte Angebote. Ab-

gesehen von viel Frust entstehen wirtschaftliche Nachteile wie Zeitverlust, Fehlinformationen, unnötige Leitungsgebühren etc.

- Kommentierung: fehlende oder falsche Zusammenfassung bzw. Hinweise zu URLs reduzieren ebenfalls den Wert einer Linksammlung deutlich und bringen dem Interessenten die oben beschriebenen Nachteile
- Suchsystem: unzureichende Retrievalsysteme (z.B. Mängel im Trunkierungssystem oder bei der Anwendung der Bool'schen Algebra) belasten den Wert eines Angebots empfindlich. Oft kann der Kunde das nicht gleich erkennen, er bemerkt nicht, dass er bei seiner Recherche weniger als die eigentlich möglichen Treffer gefunden hat.

#### 3.2. Nachteile für die Anbieter

Ein Link muss auch ein Link sein, d.h. Adresse und Inhalt müssen existieren und stimmen. Da es aber immer mehr URLs gibt und viele sich ändern, fehlt es an Zeit zur Kontrolle, die Sammlungen werden fehlerhaft, aus dem Spass wird eine Last:

- Werkzeug: der Anbieter ist mit dem Handwerklichen überfordert; er übernimmt unkritisch irgendwelche Angebote anderer, variiert sie - so gut er es eben kann -, und 'belastet' damit die Öffentlichkeit. Das Angebot ist sub-optimal, viel Energie und Anspruch verpuffen, es werden Chancen für eine bessere Marktbeteiligung vertan, die Kunden wenden sich anderen Anbietern zu
- Programmierung: Seiten, die nur bei einigen Browsern lesbar sind, Tabellen oder Schriften, die aus dem Rahmen rutschen, Bilder, die sich unglaublich langsam aufbauen und andere Programmierfehler belasten ein ansonsten gutes Angebot so stark, das sich Kunden abwenden, mit den entsprechenden negativen Auswirkungen am Markt
- Wissen: um dem Zeitproblem zu entgehen, werden Angebote anderer unkritisch übernommen, aus dem Informationsschatz wird ein Informationsbalast. Der Kunde geht irriterweise davon aus, dass der Anbieter eines Links über diesen auch Bescheid weiss, stellt er das Gegenteil fest, entsteht entsprechender Unmut
- Kreativität: eine Suche im Internet weist immer wieder auf Seiten, die graphisch schlecht gestaltet sind und die das Auge des Betrachters nicht ansprechen. Aus der Chance eines phantasievollen Angebots ist die Belastung mit einer 'Krücke' geworden, die Homepage funktioniert nicht

als Anreizsystem.

Das Ergebnis ist immer gleich: schlechte Seiten bringen Verluste statt Gewinn. Wer sich auf das Spiel Internet einlässt (und dem entkommt man immer weniger), der muss richtig gut sein. Und wer eine Linksammlung anbietet, der muss auch das richtig gut tun. Ein Sprichwort aus der Betriebswirtschaft verdeutlicht dieses Problem: um den Schaden durch einen unzufriedenen, verlorenen Kunden auszugleichen, braucht man zehn neue.

### 4. Situationsbeschreibung in den Pflegewissenschaften

Interessant ist nun, wie die tatsächliche Situation bei den angebotenen Linksammlungen aussieht. Im März 2000 wurde deshalb von uns eine Untersuchung im Internet durchgeführt. Da systematische Suchen und anschliessendes Überprüfen gefundener Sites enorm zeitaufwendig sind und dafür keine zusätzlichen Ressourcen zur Verfügung standen, mussten enge Vorgaben gemacht werden: Auswahl eines leicht zu umreisenden Gebietes, Beschränkung auf das deutschsprachige Angebot; Durchführen einer möglichst aussagekräftigen Testrecherche.

Als Hersteller von HECLINET (Health Care Literature Information Network), der europäischen Literaturdatenbank für das Fachgebiet Krankenhauswesen, Pflege und Gesundheitswesen (ohne klinische Aspekte) lag es nahe, daraus ein Spezialsektor zu nehmen. Gewählt wurden die Pflegewissenschaften, ein relativ gut einzugrenzendes Thema, das zum Zeitpunkt der Recherchen nicht allzuviel Angebote im Netz hatte.

#### 4.1. Suche nach fehlerhafter URL

1996, also zu Beginn der massenhaften Nutzung des Internets, gab es an der Universität Frankfurt-Main eine Initiative 'AG Pflege im Internet', um die sich ein Student (Roland Weisswange) verdient machte und der eine erste Linksammlung zusammenstellte. Auf diesen Vorreiter wurden in den Folgejahren von fast allen Homepages im Bereich Pflege Links gelegt. Das geschah auf zwei Wegen: entweder man war froh, zum Fachgebiet überhaupt eine vernünftig strukturierte und ziemlich umfangreiche Sammlung im Netz vorzufinden, und legte einfach einen Link dorthin, oder man übernahm seine Linksammlung, gestaltete sie etwas um und konnte dadurch schnell auf seiner eigenen Homepage etwas vorweisen.

Das Unangenehme war allerdings, dass dies ziemlich kritiklos geschah, also ohne sich die URLs genauer anzuschauen. Schon Mitte 1997 wurden z.B. die Inhalte der Frank-

furter Site nicht mehr gepflegt, ab 1999 gab es die Adresse gar nicht mehr. Uns fiel das deswegen auf, weil wir uns damals verschiedentlich um Kontakte dorthin bemühten, leider erfolglos. Unsere Idee war, zu Absprachen zu kommen, um Doppelarbeit zu vermeiden, um eine Art Redaktion für eine bundesweite URL-Sammlung zur Pflege zu gründen und um Erfahrungen auszutauschen. Bei der Pflege unserer eigenen Linksammlung, dem HECLINET-Linkpool mit einer LARS-Datenbank im Hintergrund, stiessen wir erstaunlicherweise immer wieder bei Überprüfungen auf die Frankfurter URL. Daraus entwickelte sich die Idee, dieses Phänomen systematischer zu untersuchen, um daraus Schlüsse über die Qualität von Web-Angeboten im allgemeinen ziehen zu können.

Wie aus **Tabelle 1** ersichtlich, recherchierten wir in 5 allgemeinen Suchmaschinen und bei 2 spezialisierten Diensten nach dieser ominösen URL. Das Ergebnis war fast schon erschreckend: 3 Jahre nach dem inhaltlichen und 1 Jahr nach dem physischen Ende gab es noch -zig Sites, die darauf verwiesen, und zwar 'quer Beet': Hochschullehrer, Institute, Pflegeleistungen, Studiengänge usw.

Als Nebeneffekt stellten wir weiterhin fest, dass zwischen 10 und 30 % der von den Suchmaschinen nachgewiesenen URLs, die den Link enthalten sollten, gar nicht mehr existierten; offensichtlich können auch Altavista, Lycos etc. ihre internen Speicher nicht aktuell genug halten, entweder sind die Massen einfach zu groß oder es gibt Mängel bei den Suchroutinen.

## 4.2. Mails an Anbieter der fehlerhaften URL

Von den Anbietern, die immer noch einen Link auf diese Frankfurter URL hatten und selbst zum Bereich Pflege gehörten, wählten wir 14 aus, um sie auf diesen Mangel per Mail - wie sonst - hinzuweisen (**Tabelle 2**). Das Ergebnis war erfreulich: die meisten reagierten positiv und versprachen Abänderung. Sofortige Korrekturen nahmen 2 vor, 8 versprachen das, 4 allerdings reagierten zunächst gar nicht.

Bei einer Kontrolle am 19.7.00 zeigte sich, dass immer noch 5 ihre Links nicht verbessert hatten, was wiederum sehr unbefriedigend ist. Offensichtlich bereitete die Bearbeitung angebotener Links doch einige Schwierigkeiten. Wahrscheinlich gibt es noch eine weitere, recht banale Ursache für dieses Verhalten: mangelnde Übung bis hin zur Unkenntnis bei der Bearbeitung einer Seite. Bei der Ersteinrichtung einer Webseite holen sich viele Unterstützung von Profis oder

| Suchmaschine | Bereich                    | Treffer | darunter                         |
|--------------|----------------------------|---------|----------------------------------|
| Fireball     | Deutschsprachiges Web      | 108     | 8 nicht vorhanden                |
| Infoseek     | Deutschsprachiges Web      | 42      | 6 nicht vorhanden                |
| Altavista    | Sprache: deutsch           | 34      | 10 nicht vorhanden               |
| Yahoo        |                            | 13      | 3 nicht vorhanden                |
| Lycos        | deutsch                    | 59      | 10 nicht vorhanden               |
| Dr. Antonius |                            | 1       | 1 nicht vorhanden                |
| Gerhard      | Spit ler-Gesund-heitswesen | 71      | 8 nicht vorhanden<br>6 fachfremd |

**Tabelle 1:**  
Suche nach fehlerhaftem Link am 8.3.2000  
(<http://www.rz.uni-frankfurt.de/~weisswan/aki.htm>)

| Anbieter                     | zuletzt aktualisiert | Reaktion                 | 1. Kontrolle 30.3.2000 | 2. Kontrolle 20.7.2000 |
|------------------------------|----------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|
| Ratgeber                     | unklar               | 8.3. ReMail: akzeptiert  | keine Korr.            | keine Korr.            |
| DIE DREHSCHLEIBE             | 13.2.00              | 8.3. ReMail: akzeptiert  | ok                     | ok                     |
| GESIS                        | unklar               | 8.3. ReMail: akzeptiert  | ok                     | ok                     |
| Werner Schell und Team       | unklar               | 8.3. ReMail: akzeptiert  | ok                     | ok                     |
| Auto - Excite Deutschland    | unklar               | 8.3. Automat             | keine Korr.            | ok                     |
| Uni Karlsruhe                | unklar               | 9.3. ReMail: akzeptiert  | ok                     | ok                     |
| walle.net / pflGer           | 17.10.99             | 9.3. ReMail: akzeptiert  | keine Korr.            | Probleme               |
| Sachsnet Gesundheit          | unklar               | 9.3. ReMail: akzeptiert  | keine Korr.            | Seite fehlt            |
| IsfP bzw. pflegen            | unklar               | 14.3. ReMail: akzeptiert | ok                     | ok                     |
| FH Hildesheim, FB Wirtschaft | 5.11.99              | 17.3. ReMail: akzeptiert | keine Korr.            | keine Korr.            |
| Thema-altenpflege.de         | 30.1.00              | keine Reaktion           | keine Korr.            | ok                     |
| Fachhochschule Fulda         | unklar               | keine Reaktion           | keine Korr.            | keine Korr.            |
| FAK e.V. Essen               | unklar               | keine Reaktion           | keine Korr.            | ok                     |
| T-Online                     | unklar               | keine Reaktion           | keine Korr.            | keine Korr.            |

**Tabelle 2:**  
Mails an ausgewählte Anbieter am 8.3.2000, mit Reaktionen

| Name   | Charakteristika M rz 2000  |
|--|--|
| Die Drehscheibe  | Link auf HECLINET: ja<br>zuletzt aktualisiert: 13.2.00<br>alte links, sogar als Tipp                         |
| Verlag Hans Huber<br>Das Internet f r Pflegend               | Link auf HECLINET: ja<br>Studieng nge: akt. 13.4.1999<br>(alle anderen auch)                                 |
| Internet Server f r Pflege -IsfP bzw. pflegen                | Link auf HECLINET: nein (Juli: ja)<br>Link auf Institutionen: File Not Found<br>Studieng nge: akt. 21.3.1999 |
| walle.net / pflGer   | Link auf HECLINET: nein<br>zuletzt aktualisiert: 17.10.99<br>alte links                                      |
| FH Jena:<br>Fernstudiengang Pflege                           | Link auf HECLINET: nein<br>zuletzt aktualisiert: 9.3.00<br>alte links  |
| www.pflege.ch  | Link auf HECLINET: nein<br>bislang sehr sparsames Angebot  |
| Datenbank LISK   | Link auf HECLINET: nein<br>alte Links  |
| AHOP - Arb.gem. h mat. onkol.<br>Pflegepersonen in sterreich | Link auf HECLINET: nein<br>mager und veraltet  |
| Gero Langer<br>Gero@Pflegeforschung.de                       | Link auf HECLINET: nein<br>zuletzt aktualisiert: 24.01.00<br>Etliche L cken                                  |

**Tabelle 3:**  
Kurzbeurteilungen URLs zur Pflege

zumindest Leuten, die sich mit HTML etc. gut auskennen. Klassisches Beispiel sind Hochschullehrer: oft sind es Tutoren, die Ihnen mit viel Engagement eine URL eingerichtet und gestaltet haben, aber irgendwann verlassen sie die Uni und in Zeiten von Stellenabbau gibt es keinen Ersatz. Dann bleiben die Seiten monatelang ohne Betreuung, bis der Dozent vielleicht doch in der Lage ist, selbst die Arbeit zu übernehmen, oder bis jemand anderes gefunden worden ist.

### 4.3. Einzelkritik einiger wichtiger Anbieter

Nachdem die fehlerhafte URL so oft noch vorhanden war, wählten wir 9 Homepages, die im Fachgebiet eine gewisse Bedeutung haben, für eine weitere Einschätzung aus. Dabei versuchten wir folgendes herauszufinden:

- wann wurden die Angebote zuletzt aktualisiert?
- sind es relativ viele oder eher weniger, gibt es häufiger veraltete Links?
- wird auf unser eigenes Angebot, den HECLINET InfoService, hingewiesen?

Die Ergebnisse (**Tabelle 3**) waren ebenfalls nicht berauschend: magere Inhalte, veraltete Links und unbefriedigende Aktualisierungszeiträume mussten bei einigen festgestellt werden. Auf den HECLINET InfoService wurde ebenfalls - manchmal trotz früherer Anschreiben und positiver Antworten - nicht hingewiesen. Ohne unsere eigenen Dienstleistungen überbewerten zu wollen erstaunt das jedoch deswegen, weil es zum Bereich Pflege nicht viel Angebote im Internet gibt, HECLINET aber attraktive und kostenfreie Dienste aufgelegt hat wie Abkürzungs- und Definitionendatenbank, Linkpool, Datenbank MedBeruf, Zeitschriften- und Kongressübersichten, Fachgebietsübersichten etc.). Hinzu kommt, dass alle Links täglich geprüft und korrigiert bzw. ergänzt werden.

### 5. Qualitätssiegel als Zukunftskonzept

Was kann man daraus nun für Schlüsse ziehen? Vielleicht kann man es so ausdrücken: Internetseiten sind so, weil die dahinterstehenden Menschen so sind, also eigentlich ganz normal: sie fangen mit grossem Enthusiasmus was Neues an, haben aber dann Probleme, den begonnenen Standard durchzuhalten, sie produzieren sich ganz gerne und wollen was Eigenes haben, verdrängen aber, dass Kooperation effektiver ist, sie hängen an ihren Gewohnheiten und misten nicht gern aus, sie lassen sich nur ungerne belehren.

Das Ergebnis ist an sich nicht dramatisch und war bei nüchterner Betrachtung auch so zu erwarten. Wichtig und für die Ohren von Forschungsfördereinrichtungen (BMFT, DFG etc.) interessant ist aber, daß die modernen Kommunikationstechniken und das zweifellos enorme Potential, das im Web steckt, nicht gut per se oder richtig sind. Wir konnten belegen, daß das Internet seinen Ruf als Super-Informationslieferant nicht uneingeschränkt verdient: gute und vor allem zuverlässige Informationen gibt es immer noch nicht ohne beträchtlichen Aufwand, der zu ihrer Erstellung hineingesteckt werden muss.

Die eine allgemeine Erkenntnis ist deshalb, dass man in das WWW investieren muss, damit es überhaupt Anbieter mit inhaltlich wichtigen und qualitativ guten Informationen gibt. Ein weiteres Problem muss aber auch bald gelöst werden: wie kann der Kunde, der Nutzer, erkennen, ob die angeklickte URL gut ist, ob sie das hält, was sie verspricht? Dass es an der Zeit ist, den Wildwuchs im Internet für sowohl eine größere Kunden- als auch Anbieterzufriedenheit durchschaubarer zu machen, wird mehr und mehr erkannt. Initiativen dazu im Bereich Gesundheitswesen sind:

- Aktionsforum Gesundheitsinformationssystem - AFGIS (<http://www.afgis.de>)  
In der 'Gemeinsame Erklärung' der 140 Teilnehmer aus allen Bereichen des Gesundheitswesens beim Treffen am 15. Juni 2000 im BMG heisst es: „...ein Aktionsforum zu etablieren, das die Grundlagen und Strukturen für ein umfassendes, qualitätsgesichertes und bedarfsorientiertes Gesundheitsinformationssystem ... schafft.“
- EU: Aktionsplan der Europäischen Kommission (gebilligt beim Gipfeltreffen der Staats- und Regierungschefs in Lissabon am 23./24.03.2000):  
zu den 10 vorrangigen Bereichen der *Initiative eEurope* gehört 'Gesundheitsfürsorge über das Netz', wobei es um die Qualität der Dienste (sogar bis hin zur Haftung der Diensteanbieter) geht.

Der Weg, unsolide oder unzureichende Anbieter einfach aus dem Web auszuschliessen und dadurch diese Frage überflüssig zu machen, ist nicht gangbar. Es bleibt die positive Hervorhebung, beispielsweise durch ein Güte- oder Qualitätssiegel. Dazu gibt es im Bereich des Verbraucherschutzes, bei den Normen (ISO 9000 etc.) oder beim Einzelhandel etliche Beispiele, wie man das gestalten und organisieren kann. Die Suchmaschinen könnten relativ problemlos bei ihren Recherchen sich ganz auf zertifizierte URLs beschränken oder sie in der Reihen-

folge der Ausgabe bevorzugen.

Eine sinnvolle Ergänzung dieses Instrumentariums ist die Gründung relativ lockerer Interessen- oder Arbeitsgemeinschaften, deren Mitglieder sich aber zur Einhaltung gewisser Qualitätsstandards verpflichten müssen. Ein Teil dieser Standards müssten sowohl eigenständige Linksammlungen als auch in Texten oder anderen Angeboten eingebaute Einzel-Links sein.

Beide Vorschläge, die aus der täglichen Praxis und dieser Untersuchung entwickelt wurden, sollen dem einzelnen Internet-Kunden bei der Beurteilung gefundener URLs helfen, sie sollen und können aber auch das Netz insgesamt qualitativ positiv beeinflussen.

*Rüdiger Schneemann*

Technische Universität Berlin, Institut für Gesundheitswissenschaften, Dokumentation Krankenhauswesen <[heclinnet@tu-berlin.de](mailto:heclinnet@tu-berlin.de)>



*Olensky: Veterinärmedizin. Fortsetzung von Seite 9*

ALEPH 500).

- 4) Zusammenarbeit mit anderen einschlägigen Institutionen bei der Erfüllung von Teilaufgaben. Z.B. Konsortienbildung zur günstigen Nutzung von Datenbanken oder elektronischen Zeitschriften.

Die Veterinärmedizinische Universität Wien ist die einzige tierärztliche Ausbildungsstätte Österreichs. Unsere Bibliothek ist die einzige wissenschaftliche Bibliothek Österreichs, die veterinärmedizinische Literatur systematisch sammelt. Ein besonderes Anliegen ist mir auch die österreichweite Servicierung der tierärztlichen Kollegenschaft – vielleicht deshalb, weil ich selbst Tierarzt bin. So werden bei uns gegen Kostenersatz Bücher und Zeitschriftenaufsätze in Kopieform zugesendet, sowie Literaturrecherchen zu bestimmten Themenbereichen durchgeführt – z.B. für ein Gutachten vor Gericht. Zum Abschluß nun noch ein paar Daten und Zahlen: Das Erwerbungsbudget betrug im Jahre 1999 ATS 9,841.000,- Der Personalstand umfaßt 15 Planstellen; Der Bestand betrug, mit Stand 31.12.1999, 174.033 Bände. Eine Kenngröße aus dem Benützungsbereich: im Jahr 1999 wurden 44.106 Bände entlehnt.

*Günter Olensky*

Veterinärmed. Bibliothek der UB Wien