

Multilinguale kollaborative Auskunftsdienste mit QuestionPoint

Paul S. Ulrich

Besucht jemand eine Bibliothekswebseite und möchte dort eine Frage stellen, wird er in der ganzen Welt mit einer ähnlichen Situation konfrontiert: die Seiten werden nur in der/(den) Landessprache(n) der Bibliothek und vielleicht in einer anderen Sprache – meist Englisch – angeboten. Wenn der Besucher die auf diesen Seiten verwendeten Sprachen nicht kennt, ist der vermittelte Eindruck: „Wir können Deine Frage nicht verstehen. Wenn Du nicht *diese* Sprache für Deine Frage verwendest, wird Deine Frage nicht beantwortet.“

In einer Welt, in der man zunehmend versucht Barrieren zu reduzieren bzw. abzuschaffen, sollten sich Bibliotheken fragen, ob es nicht Möglichkeiten gibt, die vorhandene sprachliche Barriere abzubauen und Dienste in mehreren Sprachen anzubieten.

Gibt es einen Bedarf für multilinguale Auskunftsdienste?

Einige Kollegen habe sich dazu folgendermaßen geäußert: „Aber wir bekommen keine Fragen in anderen Sprachen...“ Hierzu muss man die Situation aus der Sicht eines Webbesuchers betrachten: Es ist unwahrscheinlich, dass man eine Frage auf Polnisch in einer griechischen Umgebung stellen wird. Das Ausbleiben von polnischsprachigen Fragen in griechischen Bibliotheken bedeutet nicht, dass das Bedürfnis polnische Fragen zu stellen, nicht vorhanden ist. Mit dem Fehlen einer polnischen Oberfläche hat die Bibliothek schon im Vorfeld signalisiert, dass sie nicht bereit ist, polnische Fragen zu beantworten.

Multikulturelle Bibliotheksarbeit hat in vielen deutschen und internationalen¹ Bibliotheken eine zunehmende Bedeutung.

Die Verwendung mehrerer Sprachen für Bibliotheksdienste wird in einigen Ländern bzw. Regionen praktiziert. In solchen Fällen beschränken sich die verwendeten Sprachen auf die jeweils amtlichen Sprachen: z.B. in Quebec Französisch und Englisch, in der Schweiz Deutsch, Französisch und Italienisch und in einige Regionen der USA Englisch und Spanisch.

Eine Grundidee der EU ist es, dass sich Bürger innerhalb der EU-Mitgliedsstaaten frei bewegen können und dass sie die gleichen Möglichkeiten wie die Bürger der anderen Staaten haben sollten. Diese Grundidee stößt auf ein grundlegendes Problem: wenn man die Sprache eines anderen Staates

1 Die IFLA hat auch eine Sektion, die sich diesem Thema widmet.

nicht beherrscht, ist man von vielen Möglichkeiten ausgeschlossen. Bibliotheken haben mit ihrer öffentlichen Darstellung – meist in ein oder höchstens zwei Sprachen – sprachliche Barrieren errichtet, die Bürger, die die verwendete(n) Sprache(n) nicht beherrschen, von vielen Dienstleistungen ausschließen.

Fast alle Bibliotheken mit einem Internetauftritt beantworten auch die eingehenden Fragen von Besuchern dieser Seiten. Es werden Fragen beantwortet, die entweder an die auf diesen Seiten angegebenen E-Mail-Adressen geschickt oder formulargesteuert an die verantwortlichen Stellen geleitet werden. Die Präsentation der Formulare erfolgt immer in der Sprache des jeweiligen Landes, in dem sich die Bibliothek befindet, d.h. es werden hauptsächlich deutschsprachige Formulare für Bibliotheken in Deutschland und Österreich verwendet.

Viele Bibliotheken bieten online Auskunftsdienste an und denken folglich, dass sie automatisch für ein internationales Publikum zur Verfügung stehen. In fast allen Fällen wird vorausgesetzt, dass der Benutzer die lokale Sprache kennt oder mindestens Englisch spricht. Obgleich die Benutzer viele unterschiedliche Sprachen sprechen, erwarten Bibliotheken, dass sich der Benutzer mit *der* Sprache an die Bibliothek wendet, die von den Bibliothekaren beherrscht wird (im Allgemeinen sind das die amtlichen, lokalen Sprachen und ggf. Englisch – denn heutzutage glaubt man, dass es in jeder Bibliothek zumindest einen Mitarbeiter gibt, der Englisch verstehen kann).

Selten werden Online-Auskunftsdienste multilingual angeboten, da dies voraussetzt, dass das Bibliothekspersonal diese Sprachen beherrschen muss. Indem man vorhandene Strukturen nutzt, die in viele Bibliotheken bereits vorhanden oder leicht einzuführen sind, kann diese Barriere überwunden werden. Ein Hauptargument dafür, weshalb Bibliotheken mehrsprachige Auskunftsdienste nicht anbieten, ist, dass sie nicht über den entsprechenden „mehrsprachigen Mitarbeiter“ verfügen.

In den letzten Jahren haben Bibliotheken angefangen, Netzwerke für die Beantwortung von Fragen zu bilden. Zuerst hatten solche Netzwerke informelle Strukturen (z.B. die Auskunfts-Mailing-Listen wie RABE und Stumpers²), die auf der freiwilligen Teilnahme von Bibliothekaren aufgebaut waren. Später gab es die Einrichtung von strukturierteren Diensten, die durch die Teilnahme von Bibliotheken aufgebaut wurden (z.B. die Deutsche Internetbibliothek, QuestionPoint und 24/7 Reference). Solche Netze funktionieren für diese Dienstleistungen gut, ziehen jedoch nicht vollen Nutzen aus den Möglichkeiten, die solche Netzwerke bieten.

2 Eine Sammlung bibliothekarischer Mailinglisten ist zu finden unter:
<http://www.zlb.de/wissensgebiete/informationsdienste/listen>

QuestionPoint als ein Werkzeug für multilinguale Auskunftsdienste

Im Jahr 2003 wurde damit begonnen die Oberfläche von QuestionPoint zunehmend in verschiedene Sprachen zu übersetzen,³ sodass Bibliotheken dieses Werkzeug in der jeweils verwendeten Sprache einsetzen können. Sowohl die mit QuestionPoint arbeitenden Bibliotheken als auch die Benutzer können selbst entscheiden, welche der Sprachen sie für die Arbeit mit QuestionPoint verwenden möchten.

Da QuestionPoint bereits eine mehrsprachige Umgebung anbietet, ist diese dazu geeignet, um mehrsprachige Auskunftsdienste zu entwickeln. Bibliotheken, die QuestionPoint bereits für ihre Auskunftsdienste einsetzen, haben die Möglichkeit selbst zu entscheiden, wie sie dies umsetzen – sie können den Dienst vollständig mit eigenen Mitarbeitern durchführen oder können sich ein Netzwerk von Partnerbibliotheken aufbauen, wobei sie die sprachlichen Kompetenzen der anderen Bibliotheken verwenden, um fehlende sprachliche Kompetenzen in der eigenen Bibliothek abzudecken.⁴

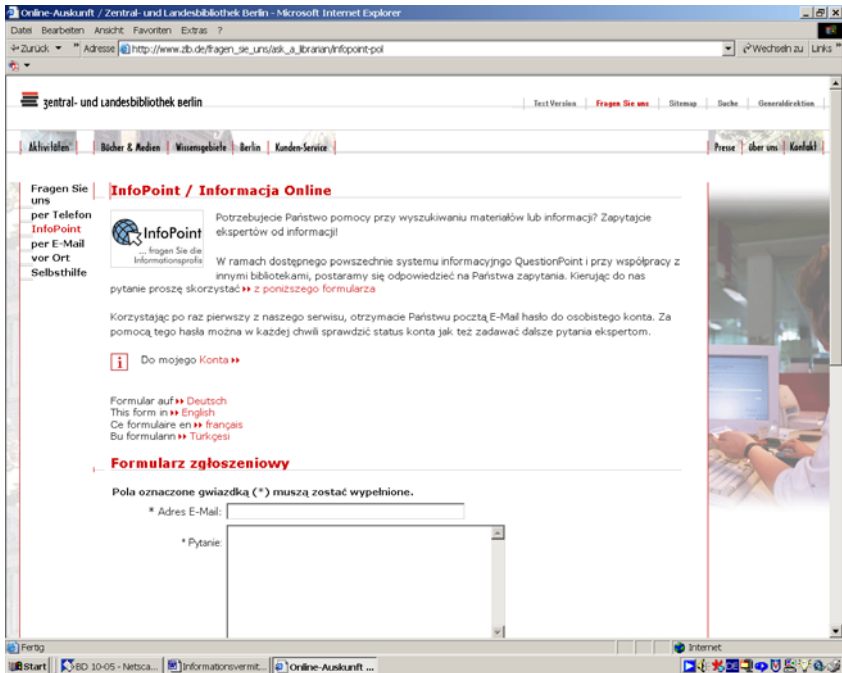
Multilinguale kooperative Auskunftsdienste der Zentral- und Landesbibliothek Berlin

Die Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB) versucht als erste Bibliothek der Welt, die Möglichkeiten des multilingualen Auskunftsdienstes so zu erweitern, dass sie dem Benutzer ermöglicht, selbst zu entscheiden, in welcher Sprache er seine Anfrage stellen möchte. Zur Zeit werden Formulare zum Versenden von Fragen in folgenden Sprachen auf der „Fragen Sie uns“-Seite⁵ der ZLB angeboten: Deutsch, Englisch, Französisch, Polnisch und Türkisch.

3 Zur Zeit sind sämtliche Oberflächen in folgenden Sprachen verfügbar: Chinesisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Niederländisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, Slowenisch und Spanisch. Gegenwärtig sind die Benutzeroberflächen bereits ins Polnische und Türkische übersetzt worden.

4 Dies entspricht der Kooperation von Bibliotheken für Chat-Dienste. In der Praxis funktioniert dies, indem Bibliotheken Konsortien für Chat-Auskunftsdienste bilden, wobei die Zeiten, zu denen eine Bibliothek Chat-Auskunft anbietet, entweder von eigenen Mitarbeitern oder von Mitarbeitern anderer Bibliotheken – teilweise in anderen Orten bzw. in anderen Länder – abgedeckt wird.

5 http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian



Angefangen hat der multilinguale Auskunftsdienste in der ZLB mit der Entscheidung mit einer Partnerbibliothek – der Bibliothèque publique d'information Paris (Bpi) – einen mehrsprachigen Auskunftsdienst mittels QuestionPoint⁶ anzubieten. Beide Bibliotheken haben Formulare mit der Sprache der jeweils anderen Bibliothek auf ihrer Webseite.⁷ Die französischen Fragen, die auf der französischen Webseite der ZLB⁸ gestellt werden, werden von QuestionPoint direkt an die Bpi geleitet – die ZLB erhält diese Fragen nicht – sie werden direkt von den Kollegen der Bpi beantwortet. Umgekehrt werden

-
- 6 Eine ausführliche Beschreibung der Funktionalität von QuestionPoint wurde letztes Jahr veröffentlicht: Paul S. Ulrich: „Einsatz und Erfahrungen mit QuestionPoint in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin“, in: BIBLIOTHEKSDIENST, Jg.38 (2004), Heft 1, S.54–60
 - 7 Bis jetzt ist dies nur einseitig geschehen, aber in Kürze wird die Bpi auch ein deutschsprachiges Formular anbieten.
 - 8 http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian/infopoint-franz

künftig die deutschsprachigen Fragen, die auf der Webseite der Bpi gestellt werden, direkt an die ZLB geleitet, wo sie dann beantwortet werden.

Am 1. April 2005 wurde gleichzeitig mit der Einrichtung einer französischen Formularseite auch eine englische Formularseite⁹ eingerichtet. Damit wurde eine Umgebung für die vielen Besucher der ZLB-Webseite geschaffen, die lieber ein englisches Formular benutzen möchten.

Nachdem dies realisiert wurde, schien es selbstverständlich, auch ein ähnliches Angebot für die vielen türkischen Benutzer der ZLB zu schaffen. Ein türkischer Mitarbeiter der ZLB übersetzte sowohl die Benutzer-Oberfläche von QuestionPoint als auch die ZLB-InfoPoint-Seite ins Türkische.

Um noch mehr Sprachen anzubieten, wurden weitere Partner gesucht. Das Deutsch-Polnische Dokumentations- und Medienzentrum in Slubice erklärte sich bereit, die Benutzeroberfläche von QuestionPoint und die Formularseite der ZLB ins Polnische zu übersetzen und seit Mitte September 2005 wird auch diese Sprache auf der ZLB Webseite angeboten. Polnischsprachige Fragen werden von Mitarbeitern des Deutsch-Polnischen Dokumentations- und Medienzentrums beantwortet.

Angespornt vom Potential des Konzepts, hat die ZLB angefangen, weitere Partnerbibliotheken in anderen Ländern zu finden, die an einer Zusammenarbeit interessiert sind und gemeinsam Auskunftsdienste in anderen Sprachen online anbieten möchten. Gegenwärtig werden Gespräche mit Bibliotheken in folgenden Ländern geführt: Griechenland, Italien, Lettland, Russland, Slowenien, Tschechien, die Türkei und Ungarn.



9 http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian/infopoint-engl