

Auskunftsdiens

Die Amerika-Gedenkbibliothek feiert in diesem Jahr ihr 50-jähriges Bestehen. In BuB sind deshalb bereits drei Artikel¹ über die facettenreiche und nach dem Vorbild US-amerikanischer Public Libraries konzipierte Einrichtung erschienen. Hier stellen Christine-Dorothea Sauer und Paul S. Ulrich einen weiteren Spezialbereich der Bibliothek vor: den Auskunfts- und Informationsdienst. Dabei geht es um die Entwicklung von den Anfängen der Allgemeinen Auskunft der Amerika-Gedenkbibliothek bis hin zum Referat Informationsdienste der heutigen Zentral- und Landesbibliothek Berlin.

Zuverlässige Brücke zu den Informationen im Netz Von der Allgemeinen Auskunft der Amerika-Gedenkbibliothek zum Referat Informationsdienste der Zentral- und Landesbibliothek Berlin

Christine-Dorothea Sauer, Paul S. Ulrich

Freier Zugang zur Information

Mit der Gründung der Amerika-Gedenkbibliothek (AGB) durch Spenden der amerikanischen Bevölkerung an das Land Berlin² im Jahre 1954 wurde erstmalig in Deutschland der Versuch gemacht, den Typus der US-amerikanischen Public Library in einer deutschen Umgebung zu etablieren. Auf die AGB bezogen beschreibt deren erster Direktor, Dr. Fritz Moser, den Charakter der Public Library so, dass sie eine Brücke bilden solle zwischen den Beständen der Öffentlichen Bibliotheken der Berliner Bezirke und denen der wissenschaftlichen Bibliotheken, die der Forschung und Lehre dienen.³

Von zentraler Bedeutung für das Konzept einer amerikanischen Public Library ist, dass der allgemeinen Bevölkerung (general public) der freie Zugang zu Informationen jeglicher Art gewährt werden muss.

Dieses Konzept des freien Zugangs zu Informationen wurde in der AGB längere Zeit dadurch umgesetzt, dass das Prinzip der offenen Aufstellung der Bestände (Freihandaufstellung) mit einem eigenen, für die Freihandaufstellung erstellten Klassifikationssystem⁴ verbunden wurde – das entscheidende, meistkopierte Merkmal dieser neuen Bibliothek. Der Zugang zu den Beständen und zu den darin enthaltenen Informationen wurde somit nicht mehr allein über den alphabetischen Katalog⁵ ermöglicht; sondern mit der Freihandaufstellung konnten die Besucher thematisch nach Informationen suchen: Sie konnten im systematischen Katalog nach Inhalten recherchieren,

oder sie konnten sich direkt in den systematisch geordneten Regalen nach den benötigten Informationen umsehen.

Gleichzeitig wurden sieben von fachkundigen Bibliothekaren ständig besetzte Fachauskunftspulte eingerichtet, um die Benutzer bei der Suche nach Informationen zu unterstützen.

Seit ihrer Gründung wurde die Amerika-Gedenkbibliothek von der Bevölkerung Berlins nicht nur akzeptiert, sondern als ein wichtiger Bestandteil der Berliner Informationslandschaft angesehen. Besonders beliebt war sie bei den Studenten, die statt tage- beziehungsweise stundenlang auf die von ihnen gewünschte und bestellte Literatur in den wissenschaftlichen Bibliotheken zu warten, in der AGB innerhalb sehr kurzer Zeit das finden und sofort mitnehmen konnten, was sie suchten.

Im Laufe der Jahre kamen immer mehr Benutzer in die Bibliothek. Nach dem Fall der Mauer im November 1989 wurde die Bibliothek noch stärker frequentiert als in den Jahren davor. Mittlerweile sind bei bis zu 5 000 Besuchern pro Tag die räumlichen Kapazitäten der AGB weit überschritten. Trotzdem kommen die Kunden weiterhin.

Bereits nach den ersten zehn Jahren des Bestehens der AGB gab es nicht mehr genügend Platz für alle Bestände im Freihandbereich. Zunächst mussten die älteren Bestände in die geschlossenen Magazine unter der Freihandhalle gelagert werden. Seitdem diese Reserve ausgeschöpft ist, müssen Bestände in mehrere Außenmagazine ausgelagert werden.

Als erste Öffentliche Bibliothek in Berlin wurde die AGB 1985 mit einem

EDV-gestützten Ausleihsystem (Bibdia) ausgestattet. Um den Andrang von Benutzern im Bereich der Ausleihverbuchung zu reduzieren, wurden Arbeitsplätze eingerichtet, an denen die Benutzer vor Ort ihre Verlängerungen und Vormerkungen selber vornehmen konnten.⁶ Die extrem hohe Anzahl der Benutzer in der Bibliothek war auch ein Grund für die Einführung einer telefonischen Verlängerung – der Benutzer musste nicht mehr in die Bibliothek kommen, um Bücher zu verlängern – er konnte dies von zu Hause aus tun.

Mit der Einrichtung eines integrierten Bibliotheks-Computer-Systems (Urica) im Jahr 1993 wurden zwar die Zugriffe auf die Bestände vereinfacht, gleichzeitig stieg die Benutzung noch stärker an.

Dieser anhaltend steigende Zulauf der Kunden gab fortwährend Anlass, darüber nachzudenken – schon bevor man von einer virtuellen Bibliothek sprach –, wie die zahlreichen Benutzer der Bibliothek bedient werden könnten, ohne dass sie in die Bibliothek kommen müssen. Diese Bibliothek, die chronisch darunter litt, dass sie mehr Besucher als Platz hatte, hat die Idee des »Remote Access« schon lange vor dem Einzug des Internet in die Bibliotheken als einen Ausweg aus der räumlichen Enge betrachtet.

Die telefonische Verlängerung wurde bereits 1995 erweitert, so dass die Benutzer über ein sprachgesteuertes Computersystem ihre Medien verlängern konnten.

Wegen der hohen Anzahl von Telefonanfragen ist im Jahr 2000 eine von den Pulten getrennte »Telefonische Aus-

kunft« eingerichtet worden, die jeweils durchgehend montags bis freitags von 10 bis 19 Uhr besetzt ist.⁷ Mit der Beantwortung von etwa 40 000 Anrufen jährlich ist dies sowohl ein guter Service für Kunden, die den Weg in die Bibliothek nicht mehr unbedingt machen müssen, als auch eine Entlastung für die Pultbibliothekare.

Heute kann der Kunde von zu Hause seine Fragen an die Telefonauskunft richten, kann im Web in verschiedenen Katalogen in den Beständen recherchieren,⁸ kann seine Medien sowohl im Web verlängern und vormerken als auch seinen Kontostand abfragen,⁹ kann sich Medien zur Lieferung in eine Bibliothek seiner Wahl oder an seinen Arbeitsplatz beziehungsweise nach Hause bestellen¹⁰, und er kann über ein »Interaktives Voice System« seine Medien rund um die Uhr verlängern.¹¹

Die »Allgemeine Information« der AGB

Von Anfang an wurde in der AGB unterschieden zwischen den Auskunftspulten der Fachbereiche und dem Auskunftsangebot der »Allgemeinen Information«, heute »Referat Informationsdienste« der ZLB – etwa nach dem Modell der General Reference in angloamerikanischen Bibliotheken.

Die bauliche und räumliche Gliederung der AGB definierte für das im Eingangsbereich zur Lesehalle befindliche Auskunftspult der Allgemeinen Auskunft bereits die Aufgabe – hier lief der Benutzer zwangsweise »auf«, hier wurde er mit Erst-Informationen (allgemeinen und fachübergreifenden) versorgt.

Im räumlichen Bereich der Allgemeinen Information befanden sich die klassischen Auskunftsmittel: der Alphabetische Katalog in seinen zahlreichen auffälligen Metallschränken, in den Regalen die traditionellen bibliothekarischen Auskunftsmittel wie allgemeine Bibliografien, Enzyklopädien und biografische Nachschlagewerke. Ebenfalls in diesem Bereich war die Presseabteilung mit der aktuellen Tagespresse sowie einer Zeitungsausschnitt-Sammlung untergebracht.

Zusätzlich zu den häufig gestellten Orientierungsfragen (Wo sind die Toiletten? Wo sind die Kopierer?) und den Fragen zum Bestand der AGB mussten die Auskunftsbibliothekare auch die zahlreichen telefonischen Anfragen entgegennehmen (neben den vielen bibliografischen Anfragen auch die Standards »Wann ist die Bibliothek geöffnet?« und »Wie kann ich meine Bücher verlängern?«).

Die Literaturbestellungen für den Leihverkehr wurden von den Bibliothekaren der Allgemeinen Auskunft bibliografiert bevor sie von den Mitarbeitern im Leihverkehr bearbeitet wurden. Außerhalb der Öffnungszeiten fand bibliografischer Unterricht für Bibliotheksstudenten und als Weiterbildungsmaßnahme auch für die Bibliothekare der Berliner Öffentlichen Bibliotheken im Bereich Allgemeine Information statt.

Dieser Bereich wirkte und funktionierte wie eine Brücke zwischen den allgemeinen und den fachwissenschaftlichen Bereichen der Bibliothek – von hier aus wurde der Benutzer, der in die Bibliothek kam, nach dem anfänglichen Interview mit dem Auskunftsbibliothekar und der Klärung der bibliografischen oder auch biografischen Voraussetzungen in die geeigneten Fachabteilungen weitergeleitet.

Die Mitarbeiter des Referats Informationsdienste verstehen ihre Tätigkeit heute als Vermittlung zwischen den Benutzern und dem Bestand – als Brücke zwischen dem Zugang zu den Informationen im realen Ort Zentral- und Landesbibliothek Berlin mit seinen beiden Häusern (Amerika-Gedenkbibliothek und Berliner Stadtbibliothek), in der Weitervermittlung in die einzelnen Fachbereiche sowie zu den Informationen im ZLB-Datennetz einerseits und dem Zugriff auf die weltweite Möglichkeit der Informationsrecherche andererseits – in anderen Bibliotheken ebenso wie in den Datenbanken im Internet.

Das Referat Informationsdienste der ZLB

Die ersten Einsätze von elektronischen Medien für Auskunftszwecke erfolgte in den Achtzigerjahren: Bereits seit Mitte der Achtziger befanden sich in der Umgebung des Auskunftspultes die ersten stand-alone PCs mit bibliografischen Datenbanken (Verzeichnis lieferbarer Bücher, Global Books in Print, Zeitschriften-Datenbank, Catalogue of the British Library und andere) auf CD-Rom als Auskunftsmittel.

Nach der Fusion der AGB mit der Berliner Stadtbibliothek zur Zentral- und Landesbibliothek Berlin wuchs der Bedarf, neben dem Bibliothekssystem möglichst viele elektronische Auskunftswerkzeuge überall in der räumlich auf zwei Gebäude aufgeteilten Großbibliothek zugänglich zu machen – sowohl in sämtlichen Freihandbereichen (an den Auskunftspulten für den Bibliothekar und an öffentlich zugänglichen PCs für das Publikum) als auch an allen internen Arbeitsplätzen, so zum Beispiel das CD-

Rom-Netz mit circa 110 Anwendungen vorwiegend bibliografischen Inhalts.

Mit dem Einzug des Internet in die Bibliotheken Mitte der Neunzigerjahre haben gerade die Bibliothekare der Informationsdienste sich von vornherein mit den neuen Online-Informationsmöglichkeiten wie dem Einsatz von Online-Datenbanken, Suchmaschinen, Mailinglisten und den Möglichkeiten von kooperativen Auskunftsdiensten auseinandergesetzt.

Ende 1994 wurde der Zugang zu den von OCLC angebotenen, kostenpflichtigen FirstSearch-Datenbanken¹² erworben, unter anderem auch mit dem Ziel, mit diesem Angebot generell die Nutzung von elektronischen Datenbanken sowohl bei Mitarbeitern als auch bei Kunden zu verstärken. Zunehmend wurden die FirstSearch-Datenbanken – in erster Linie WorldCat – auch im Auskunftsdienst eingesetzt.¹³ Später kamen weitere Online-Datenbanken hinzu – zum Beispiel Periodical Contents Index, GBI – the Contentmachine, Lexis-Nexis, International Index of the Performing Arts, Film Index International, Infoball, der FIAF-Katalog¹⁴ und so weiter.

Das Gewicht auf dem Ausbau des Angebots englischsprachiger Datenbanken erklärt sich zum einen durch die Marktsituation – das englischsprachige Angebot ist ungleich größer – zum anderen durch die Tatsache, dass einer der Mitarbeiter als »native speaker« den Markt gut sondieren und die Leitung des Hauses von der Einsatzmöglichkeit überzeugen konnte. Der Anteil der Kunden, die nach Informationen auch in englischer Sprache suchen, ist relativ groß. Die Nachfrage nach der New York Times und anderen großen amerikanischen und britischen Zeitungen kann zum Beispiel mit dem Zugriff auf die Lexis-Nexis Datenbanken befriedigt werden.

Heute findet man an den Pulten »Informationsdienste« in beiden Häusern der ZLB^{15 16} neben den traditionellen gedruckten Auskunftswerkzeugen die elektronischen Ressourcen zur Benutzung der Bibliothek: Opacs, Lexika, wichtige allgemeine bibliografische und biografische Nachschlagewerke einschließlich des »Biografischen Zentrums«, PCs für die Nutzung der CD-Rom-Anwendungen im Netz, PCs mit Zugang zu dem Online-Datenbankangebot der ZLB, PCs mit Internetzugang für Benutzer sowie ein spezielles Angebot für Sehbehinderte (PCs mit Vergrößerungssoftware und ein Lesegerät).

Kooperative Auskunft

Auskunftsdienst wird nicht mehr nur als Dienstleistung vor Ort verstanden. Die

Auskunft per Telefon oder die Recherche nach Anfragen per Brief wurden seit jeher von den Bibliothekaren der AGB – besonders von den Mitarbeitern der Informationsdienste – erwartet. Das rührte unter anderem daher, dass die Bibliothek den Begriff »Amerika« in ihrem Namen trägt und viele Menschen sowohl in Berlin als auch im übrigen Deutschland und im Ausland noch heute glauben, dass die Bibliothek eine amerikanische Einrichtung sei.¹⁷

Innerhalb der vergangenen zehn Jahre haben sich die Mitarbeiter der Informationsdienste verstärkt um den Aufbau von Kooperationen gerade für die Dienstleistung Auskunft mit Kollegen nicht nur im nationalen, sondern auch im internationalen Rahmen bemüht.

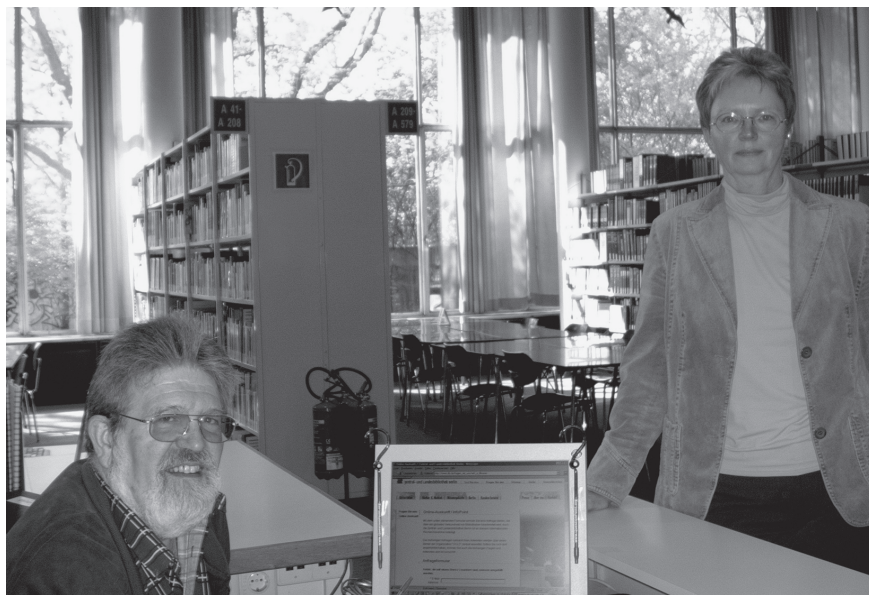
Ein kurzer Versuch in den Jahren 1994/95, gemeinsam mit dem Berliner Bezirk Mitte über eine Video-Konferenzschaltung einen gemeinsamen Auskunftsdienst und die gemeinsame Nutzung von Datenbanken aufzubauen, scheiterte an den Kosten und den technischen Möglichkeiten.

Mit dem Internetesatz ist auch sehr früh erkannt worden, dass gerade die Teilnahme an Mailing-Listen eine erhebliche Erweiterung der lokalen Auskunftsmöglichkeiten bedeuten kann. Durch die Mitarbeit in Stumpers-L, einer englischsprachigen Auskunfts-Mailing-Liste und durch die Berichte darüber im BuB-Spezial-Heft Internet¹⁸ entstand die Anregung für die Gründung der deutschsprachigen Schwester, RABE¹⁹.

Das Prinzip hier heißt Gegenseitigkeit, Teilen der Ressourcen: Man stellt nicht nur Fragen an andere Bibliotheken, sondern man beantwortet anhand der eigenen Ressourcen die Fragen, die an Kollegen in anderen Bibliotheken gestellt werden.

In der Reihe der vernetzten Auskunftsdienste ist auch die Deutsche Internetbibliothek²⁰ zu erwähnen, in der das Referat Allgemeine Information bei der Beantwortung von Fragen mitwirkt. Durch die Teilnahme an der Mailing-Liste Dig-Ref²¹ wurde die ZLB auf das Projekt »Collaborative Digital Reference Service« (CDRS) aufmerksam, das von der Library of Congress entwickelt wurde. Die ZLB hat als einzige deutschsprachige Bibliothek in der Bundesrepublik an diesem Projekt teilgenommen.²²

Nach Beendigung des CDRS-Projektes beteiligt sich die ZLB nunmehr an dem Nachfolgeprojekt »QuestionPoint«, einem virtuellen kooperativen Auskunftsdienst, der gemeinsam mit OCLC und der Library of Congress auf der Basis der Erfahrungen von CDRS entwickelt wurde.



Wollen auch künftig eng mit anderen nationalen und internationalen Bibliotheken zusammenarbeiten: die beiden Autoren Christine-Dorothea Sauer und Paul S. Ulrich.– Kontakt: Zentral- und Landesbibliothek/Amerika-Gedenkbibliothek, Blücherplatz, 10961 Berlin; E-Mail sauer@zlb.de beziehungsweise pulrich@zlb.de (Fotos: ZLB)

Auch hier gilt wieder das Prinzip der Gegenseitigkeit, des Gebens und Nehmens – jede der auf der internationalen Ebene beteiligten Bibliotheken hilft dabei, die Fragen der Benutzer zu beantworten, die mit den jeweiligen Ressourcen vor Ort nicht geklärt werden können.

Das Produkt QuestionPoint²³ ist ein Auskunftswerkzeug, das gemeinsam mit der Library of Congress und OCLC²⁴ entwickelt wurde und inzwischen von mehr als 200 Bibliotheken weltweit für Auskunftszwecke eingesetzt wird.²⁵ QuestionPoint besteht aus einer Sammlung von Komponenten, die es den teilnehmenden Bibliotheken ermöglicht, ihre verschiedenen Internet-Auskunftsdienste sowohl lokal in Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken als auch mit internationalen Bibliotheken zu koordinieren und zu verwalten. Die Auskunftsbereiche, die damit abgedeckt werden, sind die E-Mail- und Chat-Auskünfte.

Alle Module laufen auf dem Server von OCLC in den USA. Teilnehmende Bibliotheken erstellen – anhand von Templates²⁶ – ihre individuellen Webseiten für die entsprechenden Dienste, die sie anbieten wollen und stellen diese so angefertigten Seiten auf ihre Website.

Interessant für die ZLB war – neben der internationalen Komponente – der Einsatz des lokalen Moduls für die E-Mail-Auskunft. Dieses Modul sollte das bisher verwendete Formular auf der Website ersetzen. Die Einsatzmöglichkeiten für deutschsprachige Bibliothekskunden waren jedoch dadurch eingeschränkt, dass keine deutschsprachige Oberfläche für diesen Dienst vorhanden

war. In Zusammenarbeit mit OCLC haben Mitarbeiter der Informationsdienste die gesamte Oberfläche ins Deutsche übersetzt und sind zurzeit dabei, auch die Hilfsfunktionen ins Deutsche zu übertragen.²⁷

Seit August 2003 wird dieses Angebot der Online-Auskunft unter dem Namen »InfoPoint« auf der Webseite der ZLB eingesetzt²⁸ und auch zunehmend von Kunden genutzt. Auch diese Dienstleistung funktioniert wie eine Brücke – eine Brücke zwischen den Dienstleitungen der ZLB und den Auskunftsdiensten aus den Beständen von Bibliotheken weltweit.

Unter anderem wegen der interessanten Möglichkeiten für die Verwaltung sowohl von E-Mail- als auch von Chat-Auskunftsdiensten,²⁹ die QuestionPoint bietet, zeigen sich mehrere Bibliotheken in Deutschland interessiert, QuestionPoint auch in ihr Online-Angebot zu integrieren. Vielleicht bietet sich hier ja in absehbarer Zukunft die Möglichkeit eines kooperativen Auskunftsdienstes der deutschsprachigen an QuestionPoint beteiligten Bibliotheken?

Angebote für Fachkollegen

Die Erfahrungen der Bibliothekare des Referats Informationsdienste im Umgang mit dem Internet sind die Grundlage für eine fortgesetzte Reihe von Fortbildungsveranstaltungen für deutsche Fachkollegen, die teilweise an der Freien Universität Berlin³⁰ durchgeführt werden. Auch international sind die Mitarbeiter tätig – in der Funktion eines Cen-

tre of Excellence im Rahmen des Projekts PubliCA³¹ wurden Workshops und Seminare für Bibliothekare aus den osteuropäischen Ländern durchgeführt, ebenso im Auftrag der Soros-Foundation³². Mitarbeiter haben in Workshops in osteuropäischen Ländern (Lettland³³, Kaliningrad³⁴) und in Italien³⁵ ihre praktischen Erfahrungen an Kollegen weitergeben können. Mehrere Online-Internet-Kurse für Bibliothekare fanden in Kooperation mit Akademie.de³⁶ – zum Teil gemeinsam mit dem Goethe-Institut – statt, Teilnehmer waren Bibliothekare aus der ganzen Welt (von China bis Brasilien).³⁷

Aus dieser Weiterbildungstätigkeit entstand die Idee der heutigen Linksammlung der ZLB³⁸, die längere Zeit allein vom Referat Allgemeine Information gepflegt wurde, mittlerweile aber auch von anderen Fachbibliothekaren ausgebaut wird. Die Linksammlung, die inzwischen auf knapp 8 000 Links angewachsen ist, ist der am häufigsten besuchte Bereich der Webangebote der ZLB. Sie ist eine Sammlung aus der Praxis und wird ständig ergänzt anhand der Ergebnisse neuer Recherchen und der Beantwortung von Kundenfragen sowohl an den Auskunftspulten als auch online in InfoPoint und in den Auskunfts-Mailing-Listen.

Mit einbezogen in die Linksammlung ist eine Auflistung von elektronisch zugänglichen Informationsbroschüren der unterschiedlichsten Anbieter vom Bundeskanzleramt bis zur Verbraucherzentrale.³⁹ Das Interesse an derartigen Veröffentlichungen ist weiterhin ungebrochen. Deren stark ansteigende Präsenz im Internet und die zunehmende Nutzung dieses Verbreitungsweges ist Anlass, das Angebot nicht mehr auf die Auslage der in immer geringerem Maße erscheinenden Druckausgaben in der Bibliothek zu beschränken. Der Kunde muss nicht mehr in die Bibliothek kommen, um eine Übersicht über die aktuellen Broschürenangebote zu erhalten. Gedacht ist dieses Angebot auch als Dienstleistung für die Berliner Öffentlichen Bibliotheken und ihre Kunden.

Die Mitarbeiter des Referats haben sehr früh begonnen, bibliothekarische Mailing-Listen aktiv für ihre tägliche Arbeit zu nutzen. Geschätzt wird auch hier das Geben und Nehmen – aus der ZLB heraus kann gelegentlich eine Anfrage in einer Liste beantwortet werden – auf der anderen Seite hören die Mitarbeiter der ZLB über Listen häufig von neuen Entwicklungen oder erhalten andere Anregungen. Obwohl die Anzahl der bibliothekarischen Mailing-Listen erheblich ist, gab es nach dem Wegfall der entspre-

chenden Internetseite der Fachhochschule Stuttgart keine Stelle im Web mehr, wo man herausfinden konnte, welche nationalen und internationalen bibliothekarischen Mailing-Listen existieren. Um diese Informationen nicht nur für ihr eigene Arbeit, sondern auch als Dienstleistung für andere Kollegen weltweit anzubieten, wurde eine umfangreiche Sammlung von internationalen bibliothekarischen Mailing-Listen mit Angaben zu Anmeldung, Archiven und so weiter aufgebaut, die auch laufend durch Anregungen und Hinweise von Kollegen aus Deutschland und dem Ausland ergänzt wird.⁴⁰

Arbeit in Projekten

Im Laufe der Jahre haben die Mitarbeiter des Referats in den verschiedensten Projekten mit unterschiedlichen Partnern zusammengearbeitet – so unter anderem in mehreren Projekten der Unternehmerinitiative PRO T.I.M.E.⁴¹, in einem Projekt in Zusammenhang mit der Berliner Initiative »Projekt Zukunft« CampusMobil⁴² (mit der Fragestellung »Kann die Bibliothek Daten über ein Handy für Studenten anbieten?«), an der Gründung einer Plattform mit Informationen für den Bürger zur Einführung des Euro, sie haben gemeinsam mit Akademie.de⁴³ Online-Kurse zur Einführung von Bibliothekaren in das Internet durchgeführt, Lehrer in die Recherchemöglichkeiten im Internet eingewiesen, im Rahmen einer DGB-Initiative Senioren das Internet nahe gebracht (woraus Schulungen speziell für Senioren entstanden sind), gemeinsam mit dem Allgemeinen Blinden- und Sehbehindertenverein Berlin ein Rechnerangebot für Sehbehinderte aufgebaut und...

Manche dieser Projekte kommen zu einem verwertbaren Ergebnis, das in vorhandene Strukturen integrierbar ist, andere bleiben in einem frühen Stadium stecken oder erweisen sich als undurchführbar – in den meisten Fällen ist der Lerneffekt in der Zusammenarbeit mit anderen Informationsanbietern, mit Unternehmen und Behörden für die Mitarbeiter des Referats jedoch so erheblich, dass sich der Einsatz lohnt.

Gegenwärtig ist das Referat beteiligt an dem EU-Projekt Calimera⁴⁴, das dazu dienen soll, für lokale Einrichtungen wie Bibliotheken, Museen und Archive die Möglichkeit zu entwickeln, ihren Benutzern mit Hilfe innovativer Technologien und vernetzten Angeboten Unterstützung in ihrem Alltag anzubieten. Beteiligt sind hier Mitarbeiter entsprechender Institutionen aus allen EU-Nationen, auch aus den neuen Beitrittsländern.

Schulungen für Kunden

Gerade in einer Institution an der Schnittstelle wissenschaftliche Bibliothek/Öffentliche Bibliothek wird der Bedarf deutlich, Kunden im Umgang mit den online und offline verfügbaren Ressourcen zu schulen. Das Referat Informationsdienste hält ein breit gefächertes Angebot bereit⁴⁵ – von ausführlichen Beratungen zur Opac-Nutzung am aktuellen Rechercheproblem des Kunden über Kurse zur Einführung in den Opac, Internet-Einführungen für Senioren, Einführungen in die Nutzung von CD-Rom Datenbanken, Einführungen in die Benutzung der Sehbehinderten-Rechercheplätze bis zum Workshop Informationskompetenz⁴⁶, in dem Jugendlichen der sachkundige Umgang mit bibliothekarischen Einrichtungen und deren Informationsangebot vermittelt werden soll, damit sie den Anforderungen von Schule und Ausbildung besser gerecht werden können. Auch das Biografische Zentrum mit den Biografischen Archiven des Saur-Verlages^{47 48} bietet auf Anfrage Schulungen an.

Und die Zukunft?

Von der »Allgemeinen Auskunft« der AGB in den Fünfzigerjahren zu dem Dienstleistungsangebot und der täglichen Arbeitspraxis des Referats Information in der ZLB im Jahr 2004 war es ein weiter Weg. Im Mittelpunkt stand und steht der »freie Zugang zur Information« und die schon bei der Gründung der AGB beschriebene Brückenfunktion – nunmehr erweitert um die Brücke zwischen der Bibliothek als realem Ort und dem Zugang zu Informationen und Dienstleistungen in den weltweiten Datennetzen.

Die starke Nutzung des Hauses AGB und die damit verbundenen organisatorischen und personellen Probleme haben schon sehr früh nach Lösungen suchen lassen, die dem Kunden den Zugang zu Dienstleistungen der Bibliothek ermöglichen haben, ohne dass er die Bibliothek aufsuchen musste, Dienstleistungen, die mit der Einführung des Internet, und des Verbundes der Berliner Öffentlichen Bibliotheken (VOEBB)⁴⁹ zum Vorteil der Benutzer und der Bibliothek noch stärker ausgebaut werden konnten.

Mit Angeboten wie »InfoPoint«, der Linksammlung, dem Broschürendienst und nicht zuletzt dem telefonischen Auskunftsdienst sind auch traditionelle Auskunftsdienstleistungen von dem Ort Bibliothek unabhängiger geworden. Die noch fehlende Online-Auskunft in Echtzeit wird mit der Einführung einer Chat-

Auskunft zumindest als Test je nach Kundeninteresse vielleicht eine noch vorhandene Lücke schließen.

In der nationalen und internationalen Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken liegt die besondere Chance, dem Konzept der Public Library neue Aspekte hinzuzufügen. Die ständige Wechselwirkung zwischen eigenen Ideen und der Übernahme von »best practices« anderer Bibliotheken sowie die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden, dieser »Blick über den eigenen Tellerrand« bietet die Chance zur Weiterentwicklung der Dienstleistungen.

Wenn das Referat Informationsdienste in der Zukunft diese Anregungen von außen mit den Bedürfnissen der vorhandenen und der potenziellen Kunden zu verknüpfen weiß und daraus aktuelle kundenorientierte Dienstleistungen in das Angebot der ZLB einzubauen vermag, darf man auf eine weitere interessante Entwicklung gespannt sein.

- 1 Daniela Schoßau: Die Amerika-Gedenkbibliothek – die Verwirklichung einer mächtigen Idee. In: BuB 56(2004)5, Seite 322–325; Susanne Hein: Vom Mittelalter zur Moderne. In: BuB 56(2004)6, Seite 388–390; Peter Delin, Ursula Müller-Schüßler, Christian Wollert: Kunstabteilung und Videosammlung. In: BuB 56(2004)7/8, Seite 452–455
- 2 »...für die mutige, freiheitlich gesinnte Haltung der Berliner während der Blockade...«. Fritz Moser: Rückblickend auf die Anfänge (Auch eine Kritik). In: Peter K. Liebenow (Hrsg.): 25 Jahre Amerika-Gedenkbibliothek, Berliner Zentralbibliothek. München: Saur, 1979, S. 39
- 3 Nachzulesen in Fritz Moser: Amerika-Gedenkbibliothek/Berliner Zentralbibliothek. Zur Eröffnung am 17. September 1954. Berlin: Amerika-Gedenkbibliothek, 1954
- 4 Da die vorwiegend aus wissenschaftlichen Bibliotheken kommenden Bibliothekare befürchteten, die nicht wissenschaftlich geschulten Benutzer könnten mit der »wissenschaftlichen« Aufstellung nicht umgehen, erarbeiteten sie ein zusätzliches, nach populären Konzepten geordnetes Klassifikationssystem. Im Laufe der Zeit wurden weitere abweichende Klassifikationssysteme eingeführt: für Jugendliche, für Kinder, später auch für die so genannte Gastarbeiter-Literatur. Diese einzelnen Klassifikationssysteme hatten keine Ähnlichkeit miteinander. Damit entstanden zwar zielgerichtete Präsentationssysteme, aber für die Benutzer war das Übertragen von Gelerntem aus dem einem Bereich in einen anderen nicht möglich.
- 5 Die Einführung des typischen, in allen amerikanischen Bibliotheken vorhandenen Kreuzkataloges, mit dessen Hilfe der Zugang auch über Titel und Schlagwörter möglich ist, wurde nicht umgesetzt. Stattdessen wurden für den Alphabetischen Katalog die damaligen konventionellen Preußischen Instruktionen als Grundlage verwendet, Sachtitel jedoch nach mechanischer Wortfolge geordnet.
- 6 Bereits hier trat ein Konflikt auf, der bei Einführung weiterer PCs immer deutlicher zutage kam: Die für die Nutzung digitaler Ressourcen erforderlichen Geräte benötigen den Platz, der vorher für die Präsentation traditioneller Medien verwendet wurde.
- 7 Christine-Dorothea Sauer: Zentrale telefonische Information – Erfahrungen und Perspektiven eines neuen Dienstleistungskonzepts an der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. Ein Praxisbericht; unter www.zlb.de/aktivitaeten/publikationen/mitarbeiter/sauer/Zentrale_telefonische_Information.pdf
- 8 www.zlb.de/buecher_medien
- 9 <https://www.voebb.de/>
- 10 Entgelte siehe unter www.zlb.de/kunden_ser vice/bestellen
- 11 VOEBB-weit unter der Telefonnummer 030/6 95 16 16
- 12 <http://firstsearch.oclc.org/>
- 13 Christine-Dorothea Sauer: Search, don't surf. FirstSearch in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB) – ein unverzichtbares Auskunftsmittel. In: Internet (BuB special). Bad Honnef: Bock + Herchen, 1997, S. 81–84
- 14 Fédération International des Archives du Film
- 15 Im Rahmen der Reorganisation wurde eine nach Fachbereichen organisierte Aufteilung des gemeinsamen Medienbestandes der ZLB auf die beiden Häuser AGB und BStB unter Berücksichtigung des jeweiligen Umfeldes und der traditionellen Nutzungsschwerpunkte vorgenommen. In beiden Häusern gibt es ein gleich ausgestattetes Auskunftspult des Referats Informationsdienste:

<i>Haus AGB (Kreuzberg)</i>	<i>Haus BStB (Mitte)</i>
Allgemeine Information	Allgemeine Information
Geisteswissenschaften	Naturwissenschaften
Sozialwissenschaften	Computer und Technik
Fine Arts mit Artothek	Recht und Wirtschaft
Musikbibliothek	Medizin und Gesundheit
General Interest und Reisezentrum	Pressezentrum
Kinderbibliothek und Jugendbibliothek	Historische Sammlungen
- 16 Siehe auch Christine-Dorothea Sauer und Paul S. Ulrich: Entschuldigen Sie bitte, ich suche... Die Dienstleistungen der »Allgemeinen Information« in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. In: BuB 50(1998)4, S. 238–244
- 17 Was nicht zufraf: Das Gebäude und die Erstaussstattung war eine Spende, der Berliner Magistrat stellte das Grundstück zur Verfügung und garantierte die laufende Unterhaltung ab dem Haushaltsjahr 1951.
- 18 Paul S. Ulrich: Die Antwort ist irgendwo da draußen... Kooperative Auskunft mit der Mailing-Liste »Stumpers-L« – Arbeitsweise und Erfahrungen. In: Internet (BuB special). Bad Honnef: Bock + Herchen, 1997, S. 95–98; www.zlb.de/aktivitaeten/publikationen/mitarbeiter/ulrich/antwortistirgendwo.pdf
- 19 Frank Daniel, Paul S. Ulrich: Frag' nach bei RABE! Eine Mailingliste für Auskunftsbibliothekare. In: BuB 51(1999)5, S. 322–324 www.zlb.de/aktivitaeten/publikationen/mitarbeiter/ulrich/fragnachbeirabe.pdf
- 20 www.internetbibliothek.de; siehe dazu: Haike Meinhardt: Ungenutzte Potenziale. Konzept und Angebot der Deutschen Internetbibliothek. In: BuB 56(2004)1, S. 36–39
- 21 www.vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.shtml
- 22 Paul S. Ulrich: Collaborative Digital Reference Service. Weltweites Projekt. In: Bibliotheksdienst 35(2001)2, S. 217–218 sowie Paul S. Ulrich: It works. Die Arbeit des Collaborative Digital Reference Service (CDRS). In: BuB 54(2002)4, S. 238–241
- 23 www.questionpoint.org/
- 24 Online Computer Library Center in Dublin, Ohio. OCLC ist der Betreiber unter anderem von WorldCat und FirstSearch und ist mit 60 Prozent an PICA beteiligt.
- 25 Die genaue Anzahl der Bibliotheken festzulegen, ist schwierig, da einige Bibliotheksverbände als Teilnehmer angemeldet sind und die Anzahl der tatsächlich mitwirkenden Bibliotheken nicht bekannt ist. Beispiele solcher Verbände sind: Nylink (New York), ILLINET (Illinois) und PALINET (Pennsylvania). Die Mehrzahl der teilnehmenden Bibliotheken befindet sich in den USA.
- 26 Implementation Materials: Checklists and Worksheets. www.questionpoint.org/support/implementation.html
- 27 Neben der englisch- und deutschsprachigen Oberfläche können sowohl Benutzer als auch Bibliothekare zwischen weiteren Oberflächen wählen: portugiesisch, französisch, spanisch, niederländisch, slowenisch, chinesisch, japanisch und koreanisch.
- 28 www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian; siehe auch: Paul S. Ulrich: Einsatz und Erfahrungen mit QuestionPoint in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. In: Bibliotheksdienst 38(2004)1, S. 54–60
- 29 Die ZLB plant in näherer Zukunft den Einsatz des Chat-Moduls für den Auskunftsdienst.
- 30 www.fu-berlin.de/weiterbildung/index.html
- 31 Paul S. Ulrich: PubliCA. Schulungsprogramm an der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. In: Bibliotheksdienst 34(2000)4, S. 615–617
- 32 www.soros.org/
- 33 In Kooperation mit dem Goethe-Institut
- 34 Gemeinsam mit S.E.C.co – Gesellschaft zur Förderung des internationalen Informationsaustausches
- 35 In Kooperation mit dem Goethe-Institut
- 36 www.akademie.de
- 37 Irini Courzakis, Ariane Fuhrmann, Paul S. Ulrich: Neue Art des Lernens und Lehrens. Erfahrungsbericht zum 5-wöchigen Online-Workshop. In: B.I.T. online 4(2001)3, S. 295; sowie Irini Courzakis, Ariane Fuhrmann, Paul S. Ulrich: Basiswissen Internet für Bibliothekare. Erfahrungsbericht zum Online-Workshop. In: BuB 53(2001)10/11, S. 608–609
- 38 <http://linksammlungen.zlb.de/>
- 39 <http://linksammlungen.zlb.de/1.2.500.0.0.html>
- 40 www.zlb.de/wissensgebiete/informationsdienste/listen
- 41 Christine-Dorothea Sauer: Die Zentral- und Landesbibliothek Berlin in Zusammenarbeit mit der Unternehmensinitiative Pro.T.I.M.E. – ein Praxisbericht. In: Bibliotheksdienst 32(1998)9, S. 1557 ff.
- 42 www.campus-mobil.de/Campus_Mobil_Flyer.pdf
- 43 www.akademie.de/
- 44 CALIMERA = Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resource Access; www.calimera.org/default.aspx
- 45 www.zlb.de/wissensgebiete/informationsdienste/kursangebote
- 46 www.zlb.de/wissensgebiete/informationsdienste/informationskompetenz
- 47 www.zlb.de/wissensgebiete/informationsdienste/BiographischesZentrum/biographischearchive
- 48 Literatur dazu siehe unter www.zlb.de/aktivitaeten/publikationen/mitarbeiter/kliemt
- 49 <https://www.voebb.de/> <