

Als große Öffentliche Bibliothek verfügt die Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB) über einen kompetenten Mitarbeiterstamm mit umfangreiche Erfahrungen in der Vermittlung von Informationen. Die Art, wie die Auskunft erteilt und Informationsvermittlung praktiziert wird, erweitert sich durch den Einsatz der modernen Informationstechnologien jedoch erheblich. Durch die technisch bedingten Veränderungen und die Weiterentwicklung dieser Tätigkeiten entstehen zunehmend sowohl neue Formen von althergebrachten, bekannten Dienstleistungen als auch ganz neue Formen der Informationsvermittlung - und dies alles vor dem Hintergrund der zum 1. Oktober 1996 erfolgten Fusion von Amerika- Gedenkbibliothek und Berliner Stadtbibliothek.

"Entschuldigen Sie bitte, ich suche . . ."

Die Dienstleistungen der "[Allgemeinen Information](#)" in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin

[Christine-D. Sauer](#), [Paul S. Ulrich](#)

Auskunftsbibliothekare kennen die Situation: Vor Ihrem am Auskunftspult steht ein Benutzer mit der Frage: "Entschuldigen Sie bitte, ich suche ein Buch " - Na , wunderbar, denken wir dann, da sind Sie hier genau richtig!

Beobachten auch Sie, daß sich die Fragestellung verändert? Immer häufiger fragen unsere Benutzer nach *Informationen* zu einem bestimmten Sachverhalt, unabhängig von der Form, in der sie aufbereitet sind. Das Buch ist nicht mehr die alleinige Quelle, um Auskunft zu erteilen. Dieser Wandel ist seit längerer Zeit in den amerikanischen Bibliotheken erkannt worden und wird entsprechend in die Auskunftserteilung einbezogen¹. Er gewinnt auch immer mehr an Bedeutung in der gegenwärtigen deutschsprachigen Informationsgesellschaft.

Ein Blick zurück (erster Teil): Die Auskunftstätigkeit in der Berliner Stadtbibliothek² (BStB)

Im Laufe ihrer Geschichte hat die 1907 gegründete Berliner Stadtbibliothek immer großen Wert auf eine anspruchsvolle und ideenreiche Auskunfts- und Informationstätigkeit gelegt. Neben den herkömmlichen Arten der bibliothekarisch-bibliographischen Informationsvermittlung gab es zahlreiche Initiativen, die die Auskunft unterstützten. Der "Katalog der Zeitschriftenaufsätze," der von 1953 -1991 geführt und von den Benutzern der Bibliothek stark frequentiert wurde, ist auch heute noch für viele Wissenschaftler und Studenten eine Fundgrube für zeit- und kulturgeschichtliche Auskünfte.

Die Herausgabe der "Bibliographischen Kalenderblätter" - in einer Auflagenhöhe von über eintausend Exemplaren - machte die Berliner Stadtbibliothek weit über die Grenzen Berlins hinaus bekannt. In diesen "Kalenderblättern" wurden sorgfältig recherchierte Nachweise zu wichtigen gesellschaftlichen Ereignissen und bedeutenden Persönlichkeiten festgehalten.

Eine besondere Form von Information war die 1960 gegründete "Beratungsstelle für technische und naturwissenschaftliche Literatur ", die sich besonders an die Berliner

Industriebetriebe und ihre speziellen Literaturbedürfnisse wandte. Neben der Bearbeitung von Anfragen, speziell aus dem technischen Bereich, erhielten die Betriebe thematische Literaturzusammenstellungen und Neuerwerbungslisten.

Von der Informationsarbeit der Berliner Stadtbibliothek konnten immer auch die Berliner Bezirksbibliotheken profitieren; viele Impulse wurden aufgenommen und kamen in den Bezirken den Benutzern der Öffentlichen Bibliotheken zugute.

Blick zurück (zweiter Teil): Auskunftsdienst in der Amerika-Gedenkbibliothek (AGB)

"The public has a right to a free and open information society³."

Als 1950 der Regierende Bürgermeister von Berlin, Ernst Reuter, dafür entschied, eine Spende der amerikanischen Bevölkerung an die Berliner für die Errichtung einer öffentlichen Bibliothek nach dem Modell der amerikanischen Public Library zu verwenden⁴, wurde eine Entwicklung in Gang gesetzt, die immer noch Impulse für die tägliche Arbeit in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin vermittelt. Ursprünglich war das entscheidende, meist kopierte Merkmal dieser neuen Bibliothek die Öffnung der Bestände in einer Freihandaufstellung, in der jeder Besucher in den systematisch geordneten, frei zugänglichen Regalen "browsen" und selbst die Bücher aus den Regalen nehmen konnte.

Dieser freie Zugang zur Information war maßgeblich dafür, daß besonders die Studierenden in Berlin die Amerika-Gedenkbibliothek bevorzugten und die Bibliothek zur Unterstützung ihres Studiums benutzt haben⁵. Im Gegensatz zu den Universitätsbibliotheken kamen sie in der AGB sofort an die Bücher heran, ohne längere Wartezeiten für eine Bestellung aus den geschlossenen Magazinen⁶.

Es waren nicht nur die Bestände in den frei zugänglichen Regalen, welche die AGB zu einer der meist benutzten Bibliotheken in Westeuropa gemacht haben. Ebenso wichtig war die Tätigkeit der Auskunftsbibliothekare: An sechs Auskunftspulten⁷ haben fachkundige Bibliothekare versucht, den Benutzern beim Auffinden von Informationen zur Seite zu stehen. Dabei wurde unterschieden zwischen den Auskunftspulten der Fachbereiche und dem Auskunftsangebot der Allgemeinen Information. Diese Auskunftspulte waren - und sind es immer noch - stark frequentiert und bildeten ein entscheidendes Merkmal dieser Bibliothek.

Aus zwei mach eins: Die Informationsdienste nach der Fusion zur Zentral- und Landesbibliothek Berlin

Wir konzentrieren uns nun im folgenden auf die Entwicklung der Auskunftsdienste der "Allgemeinen Information" für beide Häuser der Zentral und Landesbibliothek aus ihrer beschriebenen Tradition heraus und in bezug auf ihre neue Funktionsbestimmung.

- *Allgemeine Information* - die bauliche und räumliche Gliederung der AGB definiert für die im Eingangsbereich zur Lesehalle befindliche "Allgemeine Information" bereits die Aufgabe. Hier läuft der Benutzer zwangsweise "auf",

hier wird er mit Erst- (allgemeinen, fachübergreifenden) Informationen versorgt, hier befinden sich die Ressourcen zur Benutzung der Bibliothek: OPAC-Terminals (und die täglich schrumpfenden Reste des alphabetischen Zettelkataloges), wichtige allgemeine bibliographische und biographische Nachschlagewerke einschließlich eines "Biographischen Zentrums⁸" sowie Lexika; hier befinden sich außerdem PCs für die Nutzung der CD-ROM-Anwendungen⁹ im Netz, ein PC mit Zugang zu "FirstSearch" zur Recherche in den OCLC-Datenbanken¹⁰ und weitere PCs mit Internet-Zugang für Benutzer.

- *Fachabteilungen* - die Allgemeine Information wirkt und funktioniert wie eine Schleuse. Von hier aus wird der Benutzer, der in die Bibliothek kommt, nach dem anfänglichen Interview mit dem Auskunftsbibliothekar und der Klärung der bibliographischen und biographischen Voraussetzungen von der Allgemeinen Information in die geeigneten Fachabteilungen weitergeleitet, wo er an deren Informationspulten beziehungsweise in den dort befindlichen Materialien die gewünschten fachlichen Auskünfte einholen kann. Von hier aus wird auch der Benutzer, der telefonische Auskünfte einholt, beraten und an die jeweiligen Informationspulte der Fachbereiche weiterverbunden.

Die räumliche Funktionszuweisung Allgemeine Auskunft / Fachauskunft in den Freihandbereichen der ZLB/BStB wird nach der Reorganisation der Bestände im Grundsatz ähnlich gestaltet werden.

Zentral- und Landesbibliothek Berlin: Organisation der Medienstände/Fachabteilungen

Haus AGB (Kreuzberg)

Haus BStB (Mitte)

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 Sondersammlungen

Das Konzept

Nach der Fusion zum 1. Oktober 1996 und der Festlegung der Struktur der Zentral- und Landesbibliothek Berlin ist mit der Einrichtung eines "Referats Information" in der Zuständigkeit der Betriebsabteilung die aufbauorganisatorische Grundlage für die Entwicklung eines Konzeptes für die einheitlichen Informationsdienste beider Häuser

geschaffen worden: Die Allgemeine Information wird jeweils in beiden Häusern mit gleicher Funktion und gleicher Ausstattung tätig werden. Parallel dazu wird die Fachinformation an den jeweiligen Fachpulten der einzelnen Fachbereiche ebenfalls in beiden Häusern als Dienstleistung fortgeführt.

Die Diskussion um das Konzept zur Reorganisation der Medienbestände der ZLB hat gezeigt, daß die Allgemeine Information eine wesentliche, sogar notwendige Klammer ist, durch die die Effektivität beider Häuser als eine Metropolitan Public Library garantiert wird. Das Konzept sieht eine Reorganisation in 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 vor.

Grundlage wird die gleichrangige Ausstattung der Allgemeinen Information in beiden Häusern mit einem möglichst hohen informationstechnologischen Standard sein. Mit dem Zugriff auf die ZLB eigenen Datenbanken (ZLB-Opac, Scan-Kataloge des ZLB/BStB Bestandes¹¹, CD-Rom-Netz) und die Informationsangebote in externen Datenbanken (unter anderen über Internet) wird die Dienstleistungen für Benutzer in beiden Häusern auf gleich hohem Niveau gesichert und weiterentwickelt.

Das Personalorganisation der Allgemeinen Information

Der Auskunftsdienst an den Pulten der Allgemeinen Information setzt sich zusammen aus

- Mitarbeiter/innen des Referats Information (neben dem Auskunftsdienst zuständig für das Lektorat Information/Printmedien, das Lektorat Bibliothekswesen, Aufbau des CD-Rom-Netzes für die ZLB, Online-Datenbankrecherchen, Dienstleistungsangebote aus dem Internet, Ausbildung von Referendaren und von Bibliotheksassistenten in den Bereichen Bibliographie und Datenbankrecherche, Schulungen von Benutzern und Mitarbeitern, Kontakte zu Unternehmen der T.I.M.E.-Branche (vergleiche hierzu Anmerkung [31](#)) und Kooperationen mit anderen Informationsanbietern in Verwaltung und Wirtschaft) sowie aus
- Mitarbeiter/innen der weiteren Referate der Betriebsabteilung der ZLB (EDV, Benutzung, Erwerbung, Katalogisierung), die wegen ihrer fachübergreifenden Back-up-Tätigkeiten für die gesamte Bibliothek einen umfassenden Überblick über beide Häuser und ihre Angebote haben.

In der Regel werden die Kollegen täglich jeweils bis zu drei Stunden an den Auskunftspulten der Allgemeinen Information eingesetzt. An allen Auskunftspulten der ZLB ist wegen der Menge der Anfragen und ihrer extrem wechselnden Thematik ein erhebliches Maß an Flexibilität und Belastbarkeit sowie soziale Kompetenz unabdingbare Voraussetzung für einen für beide Seiten - Benutzer und Mitarbeiter - erfolgreichen Auskunftsdienst.

Anforderungsprofil

Mitarbeiter in der Allgemeinen Information sollen alle bibliothekarischen Werkzeuge (Kataloge, CD-Rom-Anwendungen, Datenbanken, Internet) kennen und beherrschen. Persönliche Eignungen wie Sprachkenntnisse, pädagogische Fähigkeiten sowie besondere persönlich und fachliche Kontakte führen dazu, daß einzelne Mitarbeiter in bestimmten, ihren individuellen Fähigkeiten entsprechenden Bereichen eingesetzt werden. Von Vorteil ist die Fähigkeit, sich *kreativ* mit der Beantwortung von Anfragen auseinanderzusetzen und Phantasie bei der Lösung der damit zusammenhängenden Probleme zu entwickeln.

Mitarbeiter in dieser Funktion entwickeln als Informationsvermittler schnell ein Netzwerk von Kontakten, an das sie Benutzer weiter vermitteln können: innerhalb der Bibliothek, in Berlin oder in Deutschland und auch an anderen Orten in der Welt. Das alles funktioniert in vieler Hinsicht nach dem Motto "learning by doing": je erfolgreicher der Mitarbeiter in der Informationsvermittlung ist, desto stärker entwickeln sich seine Fähigkeiten, selbst die unmöglichsten Fragen zu beantworten oder weiterzuleiten.

Die künftige Vermittlungstätigkeit der Allgemeinen Information wird sich, parallel zu der traditionellen Auskunft, verstärkt an dem Grundsatz "Dienstleistungsorientierung anstelle von Bestandsorientierung" ausrichten. Die Aktivitäten der Vermittlungstätigkeit umfassen:

- Auskunft erteilen
- Bereitstellen von Informationen (das heißt Sammeln und Erschließen)
- Beschaffen und Vermitteln von Informationen
- Stärken der Medienkompetenz.

Der hauptsächliche Schwerpunkt wird in der Erteilung von Auskunft beziehungsweise Informationsvermittlung liegen. Hier zeichnen sich gegenwärtig Möglichkeiten ab, die traditionellen bibliothekarischen Auskunftstätigkeiten wesentlich zu erweitern und die Bedürfnisse der potentiellen Bibliotheksbenutzer durch den verstärkten Einsatz von Dienstleistungen noch besser zu befriedigen.

Dienstleistungsorientierung anstelle von Bestandsorientierung

Der Medienbestand in Bibliotheken stellt einen Wert an sich dar, aus dem durch die gezielte Überlegung, was die Benutzer aus diesem Bestand wirklich benötigen, ein zusätzlicher Wert - ein "Mehrwert" - geschaffen werden kann. Die Dienstleistung basierend auf diesem Bestand ist dieser Mehrwert - orientiert an den Kundenbedürfnissen, zugeschnitten auf ein Marktsegment, das wir wirklich bedienen können und wollen. Nicht allein die Bücher und Medien, die in Bibliotheken *stehen*, macht sie attraktiv; es sind die darauf aufbauenden Dienstleistungen, die den Kunden ansprechen.

Zur Zeit besteht ein wesentlicher Teil der Dienstleistungen von Bibliotheken in dem (traditionellen) Entleihen der Bestände, zum Teil auch bereits in Diensten, die sich aus der direkten Nutzung der Bestände ergeben, beispielsweise das Lesen von Zeitungen und Zeitschriften, das Kopieren von Artikel und Aufsätzen sowie die Beschaffung von gedruckten Informationen, welche die Bibliothek nicht besitzt, über

Leihverkehr¹². Gegenüber dem Zustand noch vor einigen Jahren ist dieser "Bestand" nicht mehr nur der real verfügbare, vor Ort befindliche Bestand einer Bibliothek, sondern umfaßt auch den "Bestand", auf den wir etwa über Netze zugreifen können, der sozusagen - wenn auch an anderen Orten - virtuell vorhanden ist: lokal, regional, national, weltweit.

Ein entscheidender Unterschied zu früher ist jedoch, daß wir uns, wie zum Beispiel im Internet, in einer virtuellen, internationalen Welt bewegen können. Wir müssen nicht mehr immer alles selbst bereit halten, alles selber machen, sondern wir können vielmehr - unabhängig vom Ort und nicht mehr beschränkt auf die deutsche Sprache - Ressourcen aus internationalen Quellen anbieten und Dienstleistungen anderer nutzen. Daraus wiederum ein neues Angebotspaket von attraktiven Dienstleistungen zu schnüren, das sich auf die Bedürfnisse der Benutzer (vor Ort und auch im Netz) bezieht, ist eine zukunftssträchtige, interessante Aufgabe von Bibliotheken, auf die wir uns in der ZLB stellen wollen. Um mit Patricia Senn Breivik zu sprechen: Wir werden "beyond-library-walls librarians"¹³.

In diesem Sinne definieren wir die zuvor beschriebene Schleusenfunktion der "Allgemeinen Information" auch in zweifacher Hinsicht: Einmal bezogen auf die lokalen, in der ZLB tatsächlich vorhandenen Ressourcen, und dann auch auf die virtuellen, weltweiten Informationen in Datennetzen.

Zugang zu Informationen - weltweit!

Unsere Bibliothek existiert nicht in einem Vakuum, sondern innerhalb einer Informationslandschaft. So wie wir die Benutzer in manchen Fällen auf lokal vorhandene Einrichtungen verweisen, die besser geeignet sind als wir, ihre jeweiligen Fragen zu beantworten, so weisen wir unsere Benutzer auch auf die weltweiten Bibliotheksressourcen und auf anderen Informationsquellen im Internet hin. Schon frühzeitig haben wir damit die in den Bibliotheken der USA und Großbritanniens aktuell diskutierte Fragestellung "holdings versus access" aufgegriffen: Die Dienstleistungen der Allgemeine Information definieren wir als Zugangsmöglichkeit zu den Informationen weltweit - in anderen Bibliotheken und in den Netzen.

Natürlich müssen wir die notwendigen "access tools" (Werkzeuge) zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe Mitarbeiter und Benutzer diese Quellen nutzen können. Im Haus AGB werden mittlerweile drei Rechner für Benutzer zur Internet Recherche angeboten, im Haus BStB drei weitere Rechner. Unsere guten Erfahrungen mit FirstSearch¹⁴ haben uns veranlaßt, je einen Rechner für Benutzer mit dem Zugang zu FirstSearch zur Recherche in den OCLC Datenbanken in beiden Häusern zur Verfügung zu stellen. Kinder und Jugendliche finden ein gesondertes Angebot im Jugendbereich der ZLB/AGB mit vier Rechnern, der "Hallesche Komet"¹⁵.

Ebenso wichtig wie die technischen Voraussetzungen ist die Tatsache, daß wir Mitarbeiter haben, die bereit sind, ihre speziell erworbenen Fähigkeiten im Umgang mit diesen neuen Möglichkeiten einzusetzen und sie den Benutzern zur Verfügung zu stellen. Wir müssen zusätzliche Dienstleistungen entwickeln, um die sich ständig entwickelnden Informationsmöglichkeiten den Benutzern zugänglich zu machen. Hier gelten uns als Vorbilder die Dienstleistungen amerikanischer Metropolitan Public

Libraries (wie zum Beispiel die Los Angeles Public Library¹⁶), bei denen kostenpflichtige Recherche-Aufträge für alle Teile der Gesellschaft bearbeitet werden, sowie die Aktivitäten der britischen Bibliotheken zur Vernetzung ihrer Informationsressourcen¹⁷.

Allgemeine Dienstleistungen

- *Leit- und Orientierungssystem* - Fragen stellen Benutzer bereits an der Eingangstür der Bibliothek! Jeder Praktiker weiß: Die häufigsten Auskünfte in Bibliotheken beziehen sich auf so banale Orientierungsfragen wie: "Wo finde ich die Toilette?", "Wo sind die Kopierer?" oder "Wo steht denn bitte Geographie?" Im Rahmen der Neuorganisation der Medienbestände in beiden Häusern der ZLB wird auch ein Leit- und Orientierungssystem eingeführt, von dem wir hoffen, daß es derartige Fragen auf ein vertretbares Minimum reduzieren wird.
- *Elektronischer Führer durch die ZLB* - eng mit der Orientierungsfrage verbunden ist die Einführung eines Systems, das ermöglichen soll, die Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen (FAQs) zur Wegweisung und zur Benutzung der Bibliothek auf Bildschirmen in den Eingangsbereichen der ZLB präsentieren zu können¹⁸. Hier werden wir unter dem Motto "schnelle Antworten auf schnelle Fragen" Erstinformationen anbieten, um den Benutzern unnötige Wartezeiten in einer Schlange an den Auskunftspulten zu ersparen (und auch zu unserer Entlastung, da es keine Seltenheit ist, wenn bis zu zwanzig Benutzer die Auskunftspulte "belagern", während gleichzeitig ständig das Telefon läutet).
- *Kataloge* - eine der wichtigsten Voraussetzungen für viele bibliothekarische Dienstleistungen - lokal oder virtuell - sind elektronisch verfügbare Kataloge: "Cataloguing means knowledge engineering"¹⁹! Seit dem Erwerbungsjahr 1993 werden unsere Bestände digital erfaßt²⁰.
In einem groß angelegten ABM-Programm werden zur Zeit die Katalogdaten der ZLB retrospektiv digitalisiert, wir hoffen den Katalog für die Monographien Ende 1998 abgeschlossen zu haben. Eine offline-Version unseres OPAC (ohne Ausleihstatus) bieten wir auch im Internet an²¹. Der gesamte Katalog mit den Beständen der ZLB/BStB für den Zeitraum vor 1994 wird auf Einzelplatzrechnern für Benutzer angeboten.
Mit der Einführung des Verbundes der Berliner Öffentlichen Bibliotheken (VÖBB) werden sukzessive die Daten aller Berliner bezirklichen Bibliotheken und der ZLB als gemeinsame Datenbank verfügbar sein - auch im Internet. Die Kataloge wichtiger deutscher und europäischer Bibliotheken halten wir in der CD-ROM Ausgabe vor - und wir nutzen häufig die Möglichkeit des Zugangs zu den OPACs von Bibliotheken im Internet. Diese digitalen Kataloge erleichtern verständlicherweise die Erteilung von bibliographischen Auskünften in jeder Hinsicht.
- *Telefonauskunft* - zusätzlich zu der normalen Telefonauskunft, die während der Öffnungszeiten an den Pulten der Allgemeinen Information erteilt wird, wurde im Herbst 1997 eine zusätzliche telefonische Auskunft zu gebührenfreundlichen Zeiten ("Komforttelefon") von 18 bis 21 Uhr im Haus ZLB/BStB eingerichtet. In dieser Zeit wird eine umfangreichere Anzahl von bibliographischen Auskünften erteilt als im normalen Stoßbetrieb möglich ist²². Unser Ziel ist ein ausschließlich für die telefonische Auskunft zuständiger

Telefondienst, wie er in jeder größeren amerikanischen Public Library zu finden ist: Ein Service nicht nur für bibliographische Auskünfte, sondern für Auskünfte jeder Art.

Als Voraussetzungen für eine gut funktionierende Telefonauskunft stellen wir uns vor, daß die dafür eingesetzten Bibliothekare nicht nur über umfangreiche bibliothekarische Kenntnisse, sondern auch über ein überdurchschnittliches allgemeines Wissen und ein erhebliches Maß an sozialer Kompetenz verfügen. Optimal wäre es, einen Stab von fachlich geschulten Bibliothekaren im Hintergrund zu haben, um umfangreichere Fragen zu beantworten.

- *Auskunft per E-Mail* - Bibliotheken haben immer telefonische und schriftliche Auskünfte erteilt. Derartige Dienstleistungen waren und sind ein Service auch für nicht-registrierte Bibliotheksbenutzer. Zunehmend bietet die ZLB die Möglichkeit auf verschiedenen WWW-Seiten an, direkt Fragen an die entsprechenden Abteilungen des Hauses per E-Mail zu senden²³. Diese Dienstleistungen werden künftig noch weiter ausgebaut und bekanntgemacht²⁴.

Recherchen für Benutzer

Nicht alle Anfragen können sofort befriedigt werden. Längere, arbeitsintensivere Recherchen, durchgeführt von Mitarbeitern mit entsprechenden Kenntnissen und Erfahrungen, eröffnen die Möglichkeit, zusätzliche Dienstleistungen anzubieten. Seit 1994 werden Recherchen für Benutzer (Privatpersonen und auch Firmen) durchgeführt²⁵.

Die Einarbeitung der Mitarbeiter in die verschiedenen Anwendungen erfolgt zum Teil als "training on the job" - die Kollegen, die bereits Erfahrungen gesammelt haben, helfen denen weiter, die noch über keine oder weniger Kenntnisse verfügen. Auch hier ist Lernbereitschaft, Phantasie und Freude an Neuem ein wesentlicher Faktor für den individuellen Fortschritt; dies kann aber eine systematische Qualifizierung nicht völlig ersetzen. Um diese werden wir uns in nächster Zeit bemühen - möglichst als Inhouse-Fortbildungsangebot, bei einigen Datenbankhosts auch als externe Schulungen.

Als erste öffentliche Bibliothek in Deutschland hat die ZLB das Angebot von FirstSearch²⁶ benutzt, nicht nur um den Leihverkehr in der Beschaffung von Literatur zu unterstützen, sondern auch um Recherchen für Benutzer in den FirstSearch Datenbanken durchzuführen. Mit der Einführung von Internet in die Bibliothek wurden auch andere Werkzeuge in die Beschaffung von Informationen für online Recherchen einbezogen: Mailing-Listen²⁷ (ins besonders Stumpers-L²⁸) und die im WWW verfügbaren, frei zugänglichen Informationen.

Derartige Dienstleistungen werden sehr positiv von unseren Benutzern beurteilt und stark in Anspruch genommen. Gleichzeitig konnten wir feststellen, daß wir mit Hilfe dieser virtuellen Auskunftsmöglichkeiten immer häufiger die Informationsbedürfnisse von Benutzern befriedigen konnten, deren Anfragen wir mit Hilfe unserer lokal vorhandenen Bestände nie hätten beantworten können.

Je intensiver wir in die Informationsangebote des Internets eingestiegen sind, desto mehr haben wir feststellen müssen, daß auch die dabei entstehenden persönlichen Kontakte, eine wichtige, manchmal sogar unverzichtbare Rolle in der Beschaffung

von Informationen spielen. Hinter jedem Rechner steht (mindestens) ein Mensch! Besonders Mailing-Listen bieten die Möglichkeit, mit anderen - dann zumindest namentlich bekannten - Netzteilnehmern Erkenntnisse und Probleme und - mit etwas Glück - auch deren Lösungen auszutauschen. Wie in allen solchen Auskunftssituationen, ist einer der entscheidenden Faktoren die eigene Kreativität: Je mehr wir bereit sind, neue Wege auszuprobieren, desto größer ist die Möglichkeit, daß wir auf neue Auskunftsquellen stoßen.

Eigenes WWW Angebot der Allgemeinen Information als Auskunftsmittel²⁹

Kurz nachdem die ersten Web-Seiten im Internet mit Informationen nach dem Motto "Wir über uns" bereitgestellt wurden, wurden darüber hinaus auch zwei Listen mit Bestandsinformationen angeboten: eine Liste unserer laufenden Zeitungen und eine Liste des CD-Rom-Angebots nicht nur der ZLB, sondern auch aller Öffentlichen Bibliotheken Berlins. Die Bestandsangaben wurden mit Links zu den Homepages der Zeitungen angereichert.

Kurz danach entstand auch eine Linksammlung zu verschiedenen, für die tägliche Auskunftstätigkeiten benutzten Internetressourcen. Diese Idee entwickelt sich aus einer bibliotheksinternen Nutzung heraus: eine Linksammlung, die ursprünglich für den Leihverkehr gedacht war, wurde als einen Teil der "Internet-Quellen"³⁰ auf unser WWW-Angebot übernommen und für die allgemeine Nutzung ausgebaut. Bereits mit unserem jetzigen WWW-Angebot und seiner Sammlung, Strukturierung und benutzergerechten Präsentation von eigenen und von "fremden" Informationen haben wir begonnen, uns in die internationale Informationslandschaft einzubinden - Zugriffe auf unsere WWW Seiten aus allen Teilen der Welt sind eine Bestätigung der Nützlichkeit dieses Angebotes.

Ein Blick nach vorn

Wir sehen viele Entwicklungsmöglichkeiten. In Anlehnung an unseren Auftrag, Informationen für die *gesamte* Bevölkerung bereitzustellen, wird der Auskunftsdienst virtuell erweitert werden. Noch gezielter werden wir die neuen technischen Möglichkeiten nutzen, um die Bedürfnisse informationssuchender Kunden zu befriedigen - wo immer sie sich befinden mögen, ob real vor unserem Auskunftspult oder virtuell im Netz.

Dieses reale Auskunftspult (reference desk) der Allgemeinen Information soll durch den Aufbau eines "Cyber-Reference Desk Allgemeine Information" auf unseren WWW-Seiten seine virtuelle Spiegelung erfahren. In seinem Endstadium soll hieraus ein "Clearinghouse für >Reference< - (Auskunfts-) Fragen" entstehen. Aufgenommen in diese Sammlung werden WWW-Seiten, die einen virtuellen Handapparat für die Beantwortung von Fragen bilden, die in der Auskunftssituation bereits entstanden sind beziehungsweise entstehen könnten. Dabei zeichnet sich eine eindeutige Richtung "from just in case to just in time" ab.

Unser nächster Schritt wird die verstärkte Sammlung von Links zu Ressourcen sein, die aktuelle Auskunftsbedürfnisse unterstützen. Diese Links werden aus vielerlei Quellen gesammelt: Informationen in Zeitschriften (fachliche und allgemeine),

Fernseh- und Rundfunksendungen, Mailing-Listen und aus dem, worüber wir sozusagen bei der Beantwortung von Anfragen stolpern. Damit wollen wir nicht nur auf Fragen *reagieren*, die aktuell gestellt werden, sondern noch wichtiger: Wir wollen *agieren*, wir wollen uns Werkzeuge für die Zukunft schaffen. Indem wir aus diesen Anfragen und den dazugehörigen Antworten eine Datenbank erstellen und sie auf unserem WWW Angebot zugänglich machen, installieren wir das virtuelle Auskunftspult.

Mit dem Umzug der Bundesregierung wird Berlin 1999 der offizielle Regierungssitz Deutschland werden. Bereits jetzt bemerken wir, wie sich die Erwartungen an die Dienstleistungen der ZLB wandeln. Für neue Benutzer wie Mitglieder diplomatischer Vertretungen, auslandserfahrene Mitarbeiter von großen und mittelständischen Unternehmen sowie Privatpersonen mit internationalen Erfahrungen mit Metropolitan Public Libraries in anderen Hauptstädten ist es selbstverständlich, daß eine Bibliothek wie die ZLB Dienstleistungen nicht nur für Ortsansässige, sondern auch für andere Benutzern anbietet.

Kooperation - Koordination

Zwei neue Dienstleistungen (eine soeben verwirklicht, die andere in der Planung) gehen bereits in diese Richtung:

- Die ZLB ist Mitglied der Unternehmerinitiative "Pro T.I.M.E", einem Zusammenschluß von Unternehmen in der Region Berlin-Brandenburg, die sich die Förderung der Geschäftsfelder Multimedia und Informationstechnik in der Region zum Ziel gesetzt hat. Unsere Rolle in dieser Initiative sehen wir unter anderem als die eines Informationslieferanten, ausgerichtet auf die aktuellen Informationsbedürfnisse entweder der Initiative als Ganzes oder einzelner Mitgliedsunternehmen. In diesem Zusammenhang wird in Kooperation mit ProT.I.M.E Geschäftsstelle³¹ unter der Rubrik "Wirtschaftsthema des Monats" eine Linksammlung für Mitgliederunternehmen bereitgestellt, die als Begleitinformationen für das monatliche Treffen der ProT.I.M.E.-Mitglieder funktioniert. Damit verbunden ist das Angebot, bei Bedarf weitere Recherchen für Interessierte durchzuführen.
- In Kooperation mit der Helsinki Public Library wird ein weiteres gegenseitiges Angebot gemacht werden: Auf den WWW-Seiten der ZLB werben wir für Informationsdienstleistungen der Helsinki Public Library in finnischer Sprache. Gedacht ist dieses Angebot für in Deutschland lebende Finnen. Auf der finnischen Seite wird ein ähnliches Angebot für unser Informationsangebot - dann in deutscher Sprache - für in Finnland lebende Deutsche auf den WWW Seiten der Helsinki Public Library³² erscheinen.

Die Zentral- und Landesbibliothek Berlin ist - wie viele Bibliotheken - ein professioneller Anbieter und Vermittler von Informationen und betrachtet sich als *eine* Einrichtung *unter vielen* in der globalen Gemeinschaft. Mit der Entwicklung der beschriebenen Dienstleistungen stellen wir klar, daß unsere Bibliothek nicht allein in der Welt existiert, sondern daß sie bewußt die Zusammenarbeit sucht - sowohl mit Institutionen und Organisationen außerhalb der Bibliothekswelt als auch mit Bibliothekspartnern und anderen Informationsanbietern im Ausland.

Diese Schritte im Internet bedeuten, daß die ZLB in der Informationsversorgung nicht nur einem Berliner Benutzerkreis dient, sondern daß unsere potentiellen Benutzer regional, national, weltweit verstreut sein können. Was sie benötigen, ist lediglich ein Internetzugang - und sie können die Dienstleistungen der Zentral- und Landesbibliothek Berlin in Anspruch nehmen. Die potentiellen Möglichkeiten hier sind überwältigend.

Bibliotheken haben eine Zukunft

In Diskussionen hören wir oft die Befürchtung, daß mit dem Voranschreiten der Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnik Bibliotheken überflüssig werden könnten. Wir meinen, daß Bibliotheken eine Zukunft haben. In der ZLB sehen wir das neue Informationszeitalter als eine aufregende, erfolgversprechende Chance, die Bibliotheken und die von ihnen angebotene Rolle als Informationsvermittler weiter zu entwickeln.

Bibliotheken sind ein unverzichtbarer Anlaufpunkt für alle, die Informationen suchen und benötigen. Je mehr wir diese Dienstleistungen zu einem entscheidenden Schwerpunkte unserer Aktivitäten machen, desto wichtiger, unverzichtbarer werden wir.

Wenn es uns gelingt, uns auf dem Informationsmarkt gut zu plazieren und das für uns passende Marktsegment zu entwickeln, heißt die Frage nicht, ob wir in der Zukunft noch eine Rolle spielen werden. Viel eher könnte dann die entscheidende Frage lauten: Wie verhindern wir, daß wir von unserem eigenen Erfolg überrollt werden?

Dieses Aufsatz erschien in: [BuB](#): Jahrgang 50. 1998, Heft 4, S.238-244.

Christine-Dorothea Sauer, geboren 1946. 1970 Diplom-Prüfung für den Dienst an Öffentlichen Bibliotheken in Berlin; 1970 bis 1991 Tätigkeit in den Berliner Stadtbibliotheken Kreuzberg und Tiergarten in unterschiedlichen Bereichen der Jugend- und Erwachsenenbibliotheksarbeit, zuletzt auch Aufstiegsstudium und Laufbahnwechsel in den höheren Dienst von 1987 bis 1991 Leitung des Bibliotheksamtes Berlin-Kreuzberg. 1992 bis 1994 beurlaubt für eine Tätigkeit als Projektleiterin in der ÖTV-nahen "Stiftung Weiterbildung" in den Verwaltungen und öffentlichen Betrieben der neuen Länder. Seit Ende 1994 Mitarbeiterin der Zentral- und Landesbibliothek Berlin, Haus Amerika-Gedenkbibliothek, Leiterin des Referats Information. Seit März 1997 kommissarische Wahrnehmung der Leitung der Betriebsabteilung der Zentral- und Landesbibliothek und der Direktion des Hauses Amerik-Gedenkbibliothek. - Anschrift: Zentral- und Landesbibliothek/Amerika-Gedenkbibliothek, Blücherplatz, 10961 Berlin; E-Mail: sauer@zlb.de [[zurück](#)]

Paul S. Ulrich, geboren 1944 in Lebanon, Pennsylvania, USA. M.A. in Theatre Arts (Pennsylvania State University), Diplom-Bibliothekar (Institut für Bibliothekarausbildung an der FU Berlin), seit 1976 in der Amerika-Gedenkbibliothek (bis 1983 in der Titelaufnahme, 1983 bis 1993 Leiter der EDV-Abteilung, seit 1993 Informationsdienst). Executive Council of SIBMAS (seit 1994). Wichtigste Veröffentlichungen: Biographisches Verzeichnis zu Theater, Tanz und Musik (Berlin 1997; gerade erschienen als Buch und CD-Rom); A Preliminary Bibliography of German-Language Theatre Almanacs, Yearbooks, Calendars and Journals of the 18th and 19th Centuries. In: Maske und Kothurn 35.1989 (1994)4, Seite 1-150; SIBMAS Directory of Performing Arts Collections (England

1996, Herausgeber). - Anschrift: Zentral- und Landesbibliothek/Amerika-Gedenkbibliothek, Blücherplatz, 10961 Berlin; E-Mail: pulbich@zlb.de [\[zurück\]](#)

Anmerkungen:

¹ Das zeigt unter anderem der häufige Gebrauch von Online-Datenbanken wie zum Beispiel dem Angebot der H.W.Wilson Compan (im Internet unter: <http://www.hwwilson.com/>) H.W. Wilson Company: Information for tomorrow, today. Provider of Full Text, Abstracts, Indexes, and Reference Materials - bereits früher in den Druckausgaben als Zeitschrifteninhaltsbibliographien ein sehr verbreitetes Auskunftsmittel in amerikanischen Bibliotheken. [\[zurück\]](#)

² wir bedanken uns für diesen Teil des Beitrages zur Geschichte der Informationsdienste in der Berliner Stadtbibliothek bei unserer Kollegin Monika Machnik. [\[zurück\]](#)

³ Patricia Senn Breivik: Becoming beyond-library-walls librarians. In: College and Research Libraries News. 56(1995)7, S. 468 ff. [\[zurück\]](#)

⁴ Fritz Moser:Rückblickend auf die Anfänge. In: Peter K. Liebenow [Hrsg.]: 25 Jahre Amerika-Gedenkbibliothek/Berliner Zentralbibliothek. München: Saur, 1979, S. 35-70 [\[zurück\]](#)

⁵ Auch heute noch ist es kennzeichnend für die Rolle der ZLB/AGB bei den Studierenden in Berlin, daß sie sich genau diese Bibliothek im Herbst 1997 aussuchten, um während des Studentenstreiks auf die Misere der Literaturversorgung und die unzureichenden Studienmöglichkeiten hinzuweisen. In einer von den Medien bundesweit vielbeachteten Aktion haben sie versucht, mit über 30.000 Ausleihen am 3. Dezember letzten Jahres die ZLB/AGB „leer zu leihen“. [\[zurück\]](#)

⁶ Seit längerer Zeit ist wegen Platzmangels der größere Teil der Bestände in einem für Benutzer nicht zugänglichen Magazin aufgestellt. Die Bücher können ohne komplizierte Formalitäten bestellt werden. Wartezeit etwa 10 Minuten. [\[zurück\]](#)

⁷ Jeder Fachbereich hat(te) ein Auskunftspult: Kunst (heute Fine Arts), die Geisteswissenschaften, die Sozialwissenschaften, die Naturwissenschaften (mit Technik), die Berlin Sammlung und die Allgemeine Information (wo nicht nur bibliographische Auskunft erteilt wurde, sondern auch alle telephonischen Anfragen einliefen). In der Jugendbibliothek wurde ebenfalls ein Auskunftspult eingerichtet und bis 1993 auch in einem Bereich mit leicht verständlicher populärer Literatur (Allgemeines Wissen). [\[zurück\]](#)

⁸ Zusammenfassung aller in der ZLB vorhandenen allgemein-biographischen Nachschlagewerke [\[zurück\]](#)

⁹ Gegenwärtig stehen über 60 Anwendungen im Netz zur Verfügung. [\[zurück\]](#)

¹⁰ OCLC - Online Computer Library Center in Dublin, Ohio, USA (Homepage: <http://www.oclc.org/oclc/menu/home1.htm>) - ist Hersteller von WorldCat, dem größten Online-Verbundkatalog und der größten bibliographischen Datenbank der Welt. Die OCLC-Datenbanken sind kostenpflichtig. In WorldCat wurden 1995 beispielweise über 57 Millionen Leihverkehrsanfragen (interlibrary loans) bearbeitet, mehr als 35 Millionen Titelnachweise mit mehr als 600 Millionen Angaben zu den Standorten der Originalliteratur gespeichert und mehr als 100 mal pro Sekunde Anfragen aus aller Welt getätigt.

Mit dem FirstSearch Angebot erhalten Sie heute per Telnet oder WWW Zugriff auf mehr als 60 allgemeine und fachspezifische Datenbanken aus fast allen Fachgebieten unter einer einfach zu bedienenden und gut dokumentierten Benutzeroberfläche unter http://firstsearch.uk.oclc.org/html/fs_homepage.htm [\[zurück\]](#)

¹¹ Der alphabetische Zettelkatalog der ZLB/BStB wurde von der Firma Mikro-Univers GmbH (Wolfener Straße 36/H, 12681 Berlin) eingescant und so bearbeitet, daß an verschiedenen Standorten innerhalb der ZLB (d.h. auch im Haus ZLB/AGB) der Zugriff auf die Informationen dieses Katalogs von eigens eingerichteten PCs möglich ist. Gegenwärtig wird auch der systematische Katalog eingescant und demnächst in beiden Häusern für alle Benutzer zugänglich sein.[Im Internet zu finden unter <http://ipac.zlb.de/>] [\[zurück\]](#)

¹² Wie stark diese Tätigkeiten in unserem Denken verwurzelt sind, erkennen wir an den statistischen Daten, die zur Leistungsmessung in Bibliotheken erhoben werden: Ausleihzahlen werden noch als das wichtigste Merkmal für die Leistungsfähigkeit - zumindest der Öffentlichen - Bibliotheken betrachtet, die schwierigeren, immer mehr an Bedeutung gewinnenden Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Informationsvermittlung spielen statistisch eine untergeordnete Rolle. [\[zurück\]](#)

¹³ Vgl. Breivik. (Anm. 3)

¹⁴ Über die Erfahrungen mit FirstSearch in einer Öffentlichen Bibliothek vgl. Christine-D. Sauer: „Search, don't surf!“ FirstSearch in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB) - ein unverzichtbares Auskunftsmittel. In: Internet. Bad Honnef: Bock + Herchen, 1997 (BuB special) , S. 81-84. [\[zurück\]](#)

¹⁵ <http://www.spinnenwerk.de/jiz/jiz.htm> [\[zurück\]](#)

¹⁶ <http://www.lapl.org/> (siehe auch: Steve Coffman: Mining for Gold. In: Reva Basch: Secrets of the Super Searchers. Wilton, CT 1993, S.31-40. [\[zurück\]](#))

¹⁷ The Peoples Network. <http://www.ukoln.ac.uk/services/lic/newlibrary/> - die gedruckte Ausgabe des Reports ist erhältlich bei der Library and Information Commission für den Preis von 25 Pfund : Mary Johnson, Library and Information Commission, 2 Sheraton Street, London WW1V 4BU. Weitere Informationen zu laufenden Projekten finden sich im Internet unter <http://www.ukoln.ac.uk> (UKOLN =The **UK** Office for **L**ibrary and **I**nformation **N**etworking) und <http://www.earl.org.uk/index.html> (EARL = **E**lectronic **A**ccess to **R**esources in **L**ibraries) [\[zurück\]](#)

¹⁸ Es ist selbstverständlich, daß solche Informationen auch auf den ZLB-WWW-Seiten und als gedruckte Wegweiser vorhanden sein werden. [\[zurück\]](#)

¹⁹ Hartmut Zillmann: "OSIRIS Osnabrück Intelligent Research Information System", Vortrag, gehalten auf der Konferenz „Building the Electronic Library - British and German experiences“ in Oxford im Januar 1998; im Internet einsehbar unter <http://www.britcoun.de/diglzila.htm> [nicht mehr im Internet!] [\[zurück\]](#)

²⁰ Viele Titel des Bestandes vor 1993 konnten bei der Einführung anhand der ISBN in das integrierte Bibliothekssystem URICA als Fremdaten von Der Deutschen Bibliothek übernommen werden. [\[zurück\]](#)

²¹ Zugriff im Internet unter <http://www.zlb.verwalt-berlin.de> oder über die Eingangsseite der ZLB bei der Kulturbox: <http://www.zlb.de> [Jetzt zugänglich nur als Teil des Berliner Allegro-C-Katalogs <http://www.biblio.tu-bs.de/acwww25u/bac/bac.htm>] [\[zurück\]](#)

²² Die ZLB hat - vor allem im Haus ZLB/AGB - in allen ihren Dienstleistungen ein „Mengenproblem“ zu bewältigen: In die ZLB/AGB kommen 5000 bis 6000 Benutzer pro Tag, teilweise bis zu 7000 Besucher; hier werden etwa 12.000 Medien pro Tag entliehen (ca.2,6 Millionen Entleihungen im Jahr 1997). Deshalb ist die Standard-Telefonauskunft während der Öffnungszeiten normalerweise auf zwei Titel beschränkt. [\[zurück\]](#)

²³ Vgl. z.B. das Angebot des Zentrums für Berlin-Studien im Internet unter <http://www.zlb.de/projekte/berlincounter.htm> und die „Wirtschaftsthemen des Monats“ unter <http://www.kulturbox.de/berlin/zlb/protime.htm> [Wurde inzwischen eingestellt!] [\[zurück\]](#)

²⁴ Da die räumliche Kapazitäten der ZLB/AGB längst ausgeschöpft sind (Vgl. Anm. [23](#)), sind wir froh, wenn wir Anfragen von Benutzern online beantworten können. [\[zurück\]](#)

²⁵ Gegenwärtig ist diese Dienstleistung noch kostenfrei. [\[zurück\]](#)

²⁶ Vgl. Sauer (Anm. [14](#))

²⁷ Bibliothekarische Mailing-Listen, mit denen wir begonnen haben: "Forum Öffentliche Bibliotheken" (FORUMOEB@hbz-nrw.de), "Internet in Bibliotheken" (INETBIB@ub.uni-dortmund.de); an internationalen Listen zu nennen IFLA-L@INFOSERV.NLC-BNC.CA und lis-pub-libs@mailbase.ac.uk [\[zurück\]](#)

²⁸ Eine wichtige Mailing-Liste für den Auskunftsdienst ist „Stumpers“ mit seinem Archiv (<http://www.cuis.edu/~stumpers/>). Diese Mailing-Liste bietet weltweit die Möglichkeit, das kollektive Wissen anderer Informations-Spezialisten anzuzapfen, um Anfragen von Benutzern zu beantworten, die man selbst nicht lösen kann. Eine Darstellung der Arbeit mit Stumpers bietet: Paul S. Ulrich: Kooperative Auskunft mit der Mailing-Liste 'Stumpers-L' - Arbeitsweise und Erfahrungen. In: Internet. Bad Honnef: Bock + Herchen, 1997 (BuB special), S. 95-98.[Der Aufsatz ist auch im Internet abrufbar unter: <http://www.zlb.de/projekte/artikel/stumpers.htm>] [\[zurück\]](#)

²⁹ <http://www.zlb.de/> [\[zurück\]](#)

³⁰ <http://www.zlb.de/linksammlungen/index.html> [\[zurück\]](#)

³¹ Vgl. im Internet unter <http://www.protime.com/> - ProT.I.M.E. ist eine Initiative der Wirtschaft, die helfen will, in den Bereichen Telekommunikation, Informationstechnik, Multimedia und Entertainment in Berlin/Brandenburg neue Geschäftsfelder zu erschließen. Hierzu haben sich große, mittelständische und kleine Unternehmen zusammengeschlossen, um Projekte mit Multiplikatorwirkung zu initiieren und durchzuführen. Sie arbeitet in ihrer derzeitigen Form als ein Departement der Technologiestiftung Innovationszentrum Berlin (TSB) seit August 1996. [\[zurück\]](#)

³² <http://www.lib.hel.fi/english/> [\[zurück\]](#)