



# 67th IFLA Council and General Conference

## August 16-25, 2001

---

**Code Number:** 131-151-G  
**Division Number:** V  
**Professional Group:** Information Technology  
**Joint Meeting with:** -  
**Meeting Number:** 151  
**Simultaneous Interpretation:** -

### Qualitätssteigerung durch verteilten Auskunftsdienste im WWW

#### **Diane Nester Kresh**

Director, Public Service Collections, Library of Congress & Collaborative Digital Reference Service (CDRS)  
Washington DC, USA

---

#### ***Abstract:***

*Informationszeitalter, Popularität des Internets und kommerzielle Suchmaschinen haben Bibliothekare veranlasst, ihren Beruf aus einem neuen Blickwinkel zu betrachten. Mit der überwältigenden Menge heute verfügbarer Informationen entstanden neue Bedürfnisse und Erwartungen. Um Informationen auch entfernt lebenden Benutzern zur Verfügung stellen zu können, wurde die Entwicklung vieler neuartiger Dienstleistungen gefördert, die neue Technologie mit herkömmlichem Bibliotheksservice verknüpfen. Wie können Bibliothekare, aufbauend auf ihren Jahrhunderte alten Status als vertrauenswürdige Berater, Dienstleistungen entwickeln, die gleichzeitig dem heutigen Bedarf Genüge leisten und ihr Berufsbild wiederbeleben?*

*Wie beamen wir die gutgediente Informationstheke in das Cyberspace des 21. Jahrhunderts? Eine Antwort auf diese Frage ist der Collaborative Digital Reference Service, kurz CDRS, ins Leben gerufen von der Library of Congress und ihren Partnerbibliotheken. CDRS bietet Benutzern überall und zu jeder Zeit professionellen Auskunftsdienst mit Hilfe eines internationalen und digitalen Bibliotheksnetzwerkes. Dieser Aufsatz erkundet die Anfänge von CDRS und die Zukunft dieses und anderer innovativen elektronischen Auskunftsdienste.*

---

## **BRAVE NEW WORLD**

Die Welt des Informationsbibliothekars ändert sich; Internetlisten sind gepfropft mit Anfragen von Bibliothekaren, die 24-Stunden-Auskunftsdienste und Chatrooms anbieten wollen, in Stellenanzeigen wird nach „energiegeladenen“ „dynamischen“ und „hoch motivierten Menschen“ gesucht, die Teams leiten sollen, um „innovative Tools und Dienstleistungen“ einzusetzen. „Cybrarian“ oder „Librarian“, dies wir immer häufiger debattiert.

Arbeitskreise und Fortbildungsveranstaltungen unterweisen Bibliothekare in der Kunst, Auskünfte über Entfernungen dem Benutzer zukommen zu lassen, wo auch immer dieser sich aufhalten mag. Bei den letzten Treffen der American Library Association (ALA) trat die virtuelle Bibliothek über Podiumsdiskussionen und Vorführungen von Chat-Software, mit der viele Bibliotheken experimentieren, in Erscheinung.

Während aller ALA- und anderer berufsbezogenen Meetings wurde die virtuelle Bibliothek vorgeführt, beurteilt und letztendlich bestätigt als Erfolg der Bibliothekare, die ihre persönliche Erfahrung einbringen, um traditionelle Dienstleistungen in eine Online-Umgebung zu transferieren, ohne Qualität oder Genauigkeit zu opfern. Aber bis dorthin sind wir nicht von heute auf morgen gekommen.

Digitale Auskunftsdienste haben sich in den letzten Jahren entwickelt. Nach einem Artikel von Bernie Sloan, Senior Library Information Consultant, University of Illinois Office for Planning and Budgeting, der erst kürzlich zu DIG\_REF, einer Internetliste über Online-Auskunftsdienste, gesendet wurde, war E-MAIL die erste weiter verbreitete Technologie, die den digitalen Auskunftsdienst unterstützte. Aufsätze über solche Dienste erschienen in den frühen 90er Jahren in mehreren Fachzeitschriften.

Der Gebrauch von MUD und MOO , interaktive Umgebungen für Auskunftsdienste, in denen Nutzer Informationen austauschen konnten, tauchte Mitte der 90er Jahre auf und in etwa zur gleichen Zeit begann der Auskunftsdienst per E-Mail eine ernsthafte Alternative zu sein. Das Interesse an Desktop Video Conferencing erreichte seinen Höhepunkt auch Mitte der 90er Jahre. Pilotprojekte wurden an der Universität von Michigan und an der Universität von California-Irvine durchgeführt. Beide Projekte scheinen nur wenig erfolgreich gewesen zu sein und so verschwand Video-Auskunftsdienst aus dem Blickfeld.

Auf Chatting basierende Technologien für den Auskunftsdienst sind während der letzten zwei Jahre entstanden und haben wirklich die Fantasie der Bibliothekare gefangen genommen. Unter vielen Software-Paketen kann gewählt werden. Die Meisten bieten die Möglichkeit zum Co-Browsen, erlauben es den Bibliothekaren Web-Seiten weiterzuleiten und ermöglichen vollständige Inhaltsangaben der Transaktionen.

Wir können uns jetzt fragen, ob digitale Auskunftsdienste noch automatisierter werden können. Ein Projekt, das Beachtung verdient, ist das OPAL Projekt an der „Open University“ Großbritanniens, das versucht, einen vollautomatischen 24-Stunden-Auskunftsdienst für Studenten zu entwickeln. Das Projekt wird es wagen, eine agenten-basierende Architektur zu benutzen um einen „künstlichen Bibliothekar“ zu kreieren, der fähig ist, komplexe Fragen über Bibliotheksbestände zu beantworten. (See: <http://oulib1.open.ac.uk//wh/research/opal/intro.html>). Stellen Sie sich R2D2 (den Roboter aus Krieg der Sterne) an der Informationstheke vor!

Die Wege zu höheren Bildungsabschlüssen unterliegen momentan einem gravierenden Wandel. Dieser könnte der Vorbote für das sein, was Bibliotheken und Bibliothekare erwartet, sowohl hinsichtlich ihres Bestandsaufbaus als auch ihrer Benutzerkreise. Fernunterricht boomt (nach dem „National Center for Education Statistics, haben sich die Teilnehmerzahlen für Fernunterricht mehr als verdoppelt; sie

sprangen von 753,640 im Schuljahr 1994/95 auf 1,632,350 in 1997/98) und so wird es für College- und Universitätsbibliotheken schwieriger, ihren primären Kundenkreis zu definieren und zu versorgen. Wenn Studenten an jedem beliebigen Ort wohnen können, werden die geographischen Grenzen, die höhere Bildungsinstitute voneinander trennen, bedeutungslos. In der April 2001 Ausgabe der Zeitschrift *Computers in Libraries* geht der Autor Steve Coffman noch weiter, indem er vorschlägt, dass „es nicht schwer ist, sich die Entwicklung einer virtuellen Bibliothek vorzustellen, in der ein gut ausgewählter elektronischer Inhalt mit einem Online-Auskunftsdienst gekoppelt wird, um es den Studenten zu erleichtern, sich zurechtzufinden. Schulen würden für diese Bibliotheken zeichnen, genauso wie man heute für elektronische Datenbanken zeichnet. Anstatt ein ganzes Team von Auskunftsbibliothekaren zu haben, die an ihren Schreibtischen im Gebäude sitzen, würden ihre Auskunftsbibliothekare online den Informationsverkehr von vielen Institutionen auf einmal bedienen.

### **Wer braucht Bibliotheken?**

Die Herausforderungen für Bibliotheken und Bibliothekare bleiben bestehen. Obwohl mehr und mehr Benutzer online sind, bestätigt eine Untersuchung nach der anderen, dass das Internet komplex und schwer zu benutzen ist. Ein Aufsatz in der Zeitschrift *News Factor Network*, erschienen am 9. April 2001 (<http://www.newsfactor.com/perl/story/8806.html>) deckt auf, dass die Bevölkerung mehr und mehr von langsamen und unproduktiven Web-Suchen frustriert wird und dass im Durchschnitt nach nur 12 Minuten die Suche abgebrochen wird. Mehr als 71 Prozent der britischen Internetnutzer scheinen von Zeit zu Zeit diese Frustration, auch „Internetwut“ genannt, selbst zu erfahren. Die Studie, die von WebTop, einem britischen Unternehmen für Web-Indexing, durchgeführt wurde, weist darauf hin, dass allein die Fülle an verfügbarer Information und die lange Dauer, sie zu finden, großen Stress verursacht, da Benutzer mehr und mehr durch irrelevante Antworten, die von den Suchmaschinen angeboten werden, frustriert werden. Der Autor der Studie, Edward Kerr, fasst zusammen, was viele von uns schon selbst erlebt haben: die Suchmaschinen produzieren zwar Tausende von Ergebnissen, aber oft sind diese voll von Links, die zu unnützen Informationen, Werbeanzeigen und anderem Werbekram führen, aber nicht zu der Information, die der Nutzer eigentlich sucht.

Ein weiteres Problem ist, dass die besten Suchmaschinen nur etwa ein Drittel des gesamten Webs abdecken; der Rest bleibt „unsichtbar“ - verborgen in Datenbanken, die die Arme der Suchmaschinen nicht erreichen können. Deswegen werden Bibliothekare mehr als jemals zuvor gebraucht, um Informationen zu sichten, zu sortieren, auszuwählen und anzubieten.

Ein herausragender Unterschied zwischen Bibliotheken und ihren Gegenspielern im Online-Informationsbereich ist, dass zahlreiche, auf dem Web basierende Auskunftsdienste nur das Internet durchforsten, aber weder die gewaltigen Sammlungen der Bibliotheken noch deren Online-Kataloge, die diese Bestände beschreiben und verwalten. Bibliotheken mit ihrem riesigem Angebot an künstlichem Wissen bieten unschätzbare Möglichkeiten, nach Informationen zu schürfen. So wie das Internet wächst - mehr als eine Billion Seiten mit steigender Tendenz - so wachsen auch die Bibliotheken. Nach *Bowker Annual 2000* befinden sich allein in den Vereinigten Staaten von Amerika mehr als 806 Millionen Bände in wissenschaftlichen Bibliotheken. Darüberhinaus sind von diesen 806 Millionen 449 Millionen Bände einzigartig und nur in einer einzigen Bibliothek verfügbar. Hinter diesen Zahlen verbergen sich ganze Werke, nicht einzelne Seiten oder Zeitschriftenaufsätze und sie beinhalten keine Non-Print-Medien, deren Zahl ebenfalls steigt.

In Bibliotheken arbeiten außerdem Auskunftsbibliothekare, die in extra zugeschnittenen Spezialgebieten arbeiten, aufgebaut auf Jahren wissenschaftlichen Studiums und persönlicher Erfahrung. Man kann nicht leugnen, dass es keinen Ersatz für die tägliche Übung gibt, an der Informationstheke zu sitzen und Fragen durchzusehen, die von überall her kommen und alle nur denkbaren Wissensgebiete betreffen können.

## **Bibliotheken müssen auf ihre traditionellen Stärken vertrauen**

Bibliotheken unterscheiden sich vom Internet in mehreren Aspekten. So ordnen Bibliothekare zum Beispiel Informationen, indem sie ein kontrolliertes Vokabular und andere standardisierten Hilfsmittel benutzen, um Materialien zugänglich zu machen. Bibliothekare werten Materialien aus nach dokumentierten Verfahrensweisen und Richtlinien, bevor sie auswählen. Bibliothekssammlungen sind nicht auf eine bestimmte Art von Medien eingeschränkt, sondern schließen Print-Medien, Nicht-Print-Materialien und digitale Formen mit ein. Benutzer können heute persönlich, schriftlich, telefonisch, per Fax und online mit Hilfe von e-mail Nachforschungen durchführen und Fragen stellen oder sich der verschiedenen, bereits vorher erwähnten, Chatting-Programmen bedienen. Die Kennzeichen der Bibliotheken, Strukturiertheit und Organisation, tief gehendes Spezialwissen, von der Benutzergemeinde überprüfte Standards und Arbeitstechniken und analoge Sammlungen ermöglichen es den Bibliotheken das Universum der unstrukturierten und nicht verifizierten Informationen des Internets zu ergänzen. Indem sie dies tun, können Bibliothekare die Kluft, die sich zwischen Anbietern und Benutzern von Informationen befindet, überbrücken.

Der Collaborative Digital Reference Service (CDRS), ins Leben gerufen von der Library of Congress im Frühjahr 2000, bietet Forschenden einen professionellen Auskunftsdienst zu jeder Zeit und überall mit Hilfe eines internationalen, digitalen Netzwerks von Bibliotheken und ähnlichen Institutionen. Mit einer wachsenden Mitgliedschaft von mehr als 100 Bibliotheken ermöglicht es CDRS den Bibliotheken, sich gegenseitig dabei zu helfen, allen ihren Nutzern zu dienen, egal wo sich diese befinden.

CDRS verbindet die Stärke von lokalen Sammlungen und Mitarbeitern mit der Vielfältigkeit und Verfügbarkeit von Bibliotheken und Bibliothekaren weltweit, 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche. Alle Auskünfte, zu jeder Zeit ... immer ein Bibliothekar verfügbar, um Fragen zu beantworten und Benutzer mit den Ressourcen zu verbinden, die sie benötigen und wann immer sie sie brauchen. Die Stärke von CDRS zeigte sich erst kürzlich, als ein Benutzer über seine lokale öffentliche Bibliothek eine Frage zu CDRS schickte und ihm von einem Sprachenspezialist einer Universitätsbibliothek geholfen wurde, der die Transliteration eines saudi-arabischen Ortsnamens weitergab ... alles innerhalb weniger Stunden. Der Benutzer war begeistert, als er erfuhr, dass er über CDRS Zugang zu einigen der weltweit wichtigsten Bibliotheken und Sammlungen hatte.

### **Wie arbeitet CDRS?**

Die Library of Congress begann mit dem Aufbau von CDRS im Frühjahr 2000. Von Anfang an haben sich Bibliotheken jeder Art - Spezial- und Nationalbibliotheken, wissenschaftliche und öffentliche Bibliotheken - daran beteiligt, CDRS einen Rahmen zu geben und zu definieren. Die Zusammenarbeit ist auf mehreren Ebenen enorm förderlich gewesen, da jede Bibliothek ihre eigene Erfahrung, ihr spezielles Wissen von Benutzerverhalten und -bedürfnissen und ihr Fachwissen einbringt, um auf das Projekt einzuwirken.

CDRS beinhaltet zwei Bauelemente: die Vorlage von Frage und Antwort und die Archivierung der Antwort für den künftigen Gebrauch. Der Arbeitsablauf sieht so aus: ein Benutzer fordert eine Information über eine Institution an, die bei CDRS Mitglied ist. Die Mitgliedsinstitution sendet die Anfrage online zum Request Manager ---- (RM), um sie zu verarbeiten und zuzuteilen. Der RM durchsucht eine Datenbank mit den Profilen von Mitgliedern, um die Institution herauszufinden, die am besten geeignet ist, die Frage zu beantworten. Treffer werden erzielt auf der Basis von Datenelementen wie Servicezeiten, die unterschiedlichen Zeitzonen berücksichtigend, Fachwissen, Bestandsgröße, Art der Bibliotheksnutzer usw. Dies geschieht in Millisekunden. Wurde eine bestimmte Bibliothek ausgewählt, wird die Frage zu dieser Institution geschickt, um beantwortet zu werden. Konnte die Anfrage

beantwortet werden, wird sie per RM zur anfragenden CDRS-Bibliothek zurückgeschickt, um den Fall abzuschließen und andere administrative Aufgaben zu vervollständigen.

Das Bibliotheksprofil ist das Herzstück für den Transportweg und die Zuteilungskomponente. Jede Institution kann sich selbst so weit oder eng gefasst codieren, wie sie es möchte. Bibliotheksprofile beinhalten Basisinformationen über die Bibliothek wie zum Beispiel Öffnungszeiten, Bestandsgröße, Mitarbeiterzahl, Bildungsstufen, die bedient werden, abgedeckte Sprachen, geographische Herkunft der Benutzer, vorhandene Spezialdienste und welche dies sind - insgesamt 28 Datenfelder. Diese Informationen werden in einer Tabelle gespeichert und dort online vom RM benutzt, um eingehende Fragen zu sortieren, zuzuteilen und nachzuspüren und um die Antworten, die in einer separat durchsuchbaren Wissensdatenbank editiert und gespeichert werden, an den Endbenutzer zurückzusenden. Die Wissensdatenbank, die mit den unterschiedlichsten und authentischen Informationen der CDRS-Bibliothekare gefüllt wird, soll letztendlich als Puffer für den CDRS dienen, um eingehende Fragen abzufangen und zu beantworten, für die es bereits eine passende Antwort gibt. Gibt es keinen Treffer in der Wissensdatenbank wird die Frage durch den RM weitergeleitet und einer Bibliothek zugeteilt. Überdies ist das Profil flexibel genug, um regelmäßig auf den neuesten Stand gebracht zu werden, damit Mitarbeiterveränderungen oder andere wichtige Umstände berücksichtigt werden können, die dann die automatische Weiterleitung des RM beeinflussen. Wenn zum Beispiel der Spezialist für Astronomie für mehrere Wochen im Urlaub ist und keine Vertretung vorhanden ist, könnte die Bibliothek dieses Spezialgebiet von ihrem Profil entfernen, bis der Mitarbeiter wieder zurück ist.

### **Wird CDRS vom Benutzer angenommen?**

16 Bibliotheken entschlossen sich, CDRS aufzubauen und definierten die Geschäftsregeln und das Konzept, wie CDRS geschaffen und eingesetzt werden sollte. Folgende Dinge wurden beschlossen: CDRS arbeitet nach dem Mitgliedsprinzip; CDRS baut seine Infrastruktur einmal auf und teilt die Kosten unter den Mitgliedern, so dass alle es sich leisten können, den Service auch zu benutzen: CDRS-Mitglieder benötigen nur einen Internet-Zugang, einen Browser und E-Mail, um es zu benutzen; Qualität ist oberstes Gebot und Strategien, Bescheinigungen und Service Level Agreements (SLAs) sind angehalten, sicherzugehen, dass „das Produkt den Erwartungen des Marktes entspricht“; die Technologieplattform soll so aufgebaut sein, dass sie der Mitgliedschaft als Ganzem dient; CDRS ist ein internationaler Service, der weder bestimmte Rechtsprechungen oder Mitglieder bevorzugt.

Der Einführungsprozess begann, indem eine Reihe von Pilottests für die technischen Lösungen durchgeführt wurden. Pilottest 1 hatte zwei Hauptanliegen: die Effektivität der Bibliotheksprofile und ein Web-Formular, um Fragen vorzulegen, sollten getestet werden. In Pilottest 2 wurden weitere Institutionen aus der ganzen Welt hinzugefügt, die Anzahl der Fragen an das System erhöht, die Profildatenbank überarbeitet und es wurde mit Software-Paketen experimentiert, die als Request Manager dienen sollten. Auf der Verwaltungsebene wurde begonnen eine Anzahl an SLAs zu entwickeln, Fortbildungsmaßnahmen wurden identifiziert und die Rolle eines Aufsichtskomitees auf freiwilliger Basis definiert.

Die erste echte Frage wurde am 29 Juni 2000 gestellt. Diese Auskunftsanfrage, die sich auf Kochkünste im alten Byzanz bezog, wurde von EARL Ask-A-Librarian geschickt, einem teilnehmenden Bibliothekskonsortium aus Großbritannien. Die Anfrage, die beim CDRS-Server der Library of Congress in Washington einlief, wurde auf Grund von Fachgebiet, Detailtiefe, Tageszeit zugeteilt und um 10.40 Uhr zur Santa Monica Public Library geschickt. Einige Stunden später war bereits eine Liste mit ausgewählten Büchern unterwegs nach London. So gelang der Test und die Sache fing an zu laufen. Während des ersten Arbeitsmonats tauschten die Mitgliedsinstitutionen mehr als 300 Fragen aus und schufen eine virtuelle Auskunftstheke, die drei Kontinente und 15 Zeitzonen umspannt.

Pilottest 3, der im Herbst 2000 begann und noch dieses gesamte Kalenderjahr dauern wird, konzentriert sich darauf, den Arbeitsprozeß zu optimieren, das Bedürfnis nach manuellen und automatischen Back-Up-Systemen wie zum Beispiel einem „Bibliothekar auf Abruf“ zu bestimmen und die Wissensdatenbank zu entwickeln und einzusetzen. Der „Bibliothekar auf Abruf“ wird nicht nur sicherstellen, dass keine Frage im System verloren geht, sondern wird technische Unterstützung anbieten, wenn CDRS ausfällt. Die Wissensdatenbank ermöglicht es uns, Inhalte zu bewahren und wiederzuverwenden. Wir freuen uns, mitteilen zu können, dass der Prototyp einer Wissensdatenbank gerade getestet wird und als feststehendes Auskunftsmaterial verspricht, ein Erfolg zu werden.

Von Anfang an war dies ein Prozess, der in jeder Hinsicht von Zusammenarbeit abhängt und die schnelle Entwicklung von CDRS verdankt viel dem Einfallsreichtum und der Voraussicht der ersten Anwender. Das freiwillige Aufsichtskomitee, das aus Stellvertretern der einzelnen Mitgliedsinstitutionen besteht, trifft sich regelmäßig, um Strategie und künftige Richtungen zu diskutieren. Treffen werden regelmäßig abgehalten, um Rückmeldungen zu erhalten, über Probleme im Arbeitsprozeß zu berichten und diese zu lösen, um Fortbildungs- und Leistungsmaßnahmen zu diskutieren und ein dem Unternehmen zu Grunde liegenden Gemeinschaftsgeist aufzubauen. Die CDRS Home-Page gibt allgemeine Informationen und Links weiter, außerdem Informationen für Mitglieder und auch Meilensteine des Projektes. Eine Liste erlaubt es Mitgliedern, frei und beliebig oft miteinander zu kommunizieren und einen Ansprechpartner für technische Fragen zu haben.

### **Das Ganze ist mehr als die Summe der Einzelteile**

Ich werde oft gefragt, ob es irgendeine Einschränkung für die Art von Bibliotheken gibt, die am Projekt teilnehmen können. Die einfache Antwort ist, dass es keine gibt. Das vorher erwähnte Service Level Agreement definiert die Art und Weise des Verhältnisses der Mitgliedsbibliothek zu CDRS und diese Übereinkunft findet sich in den Bibliotheksprofilen wieder. Viele Arten von Übereinkünften sind möglich und werden verringert oder ausgeweitet je nach Stärke oder Begrenztheit der einzelnen Bibliothek. Eine Bibliothek kann zum Beispiel folgendem zustimmen: Fragen zu stellen und zu beantworten; nur Fragen zu stellen; nur zu bestimmten Zeiten Fragen zu stellen und zu beantworten; als ein Herausgeber für die Wissensdatenbank zu fungieren; oder sich als Bibliothek auf Abruf bereitzustellen, falls der automatische Request Manager gerade nicht funktioniert.

Neben seiner Aufgabe, die Rollen und Verantwortungen unter den Partnerbibliotheken zu definieren, soll das Service Level Agreement letztendlich benutzt werden, um die Kosten zu bestimmen, die bei einer Mitgliedschaft anfallen. Die Planer haben eine Reihe von Finanzierungsmöglichkeiten diskutiert, mit dem Ziel, möglichst flexibel in Bezug auf zwei Punkten zu sein; so sollen möglichst verschiedenartigste Typen von Bibliotheken teilnehmen können und keine der Bibliotheken oder keine Gruppen von Bibliotheken soll alle Kosten zu tragen haben, die bei der Errichtung und dem Betreiben von CDRS anfallen. Seit dem Wintertreffen der ALA in Washington im Januar 2001 hat die Library of Congress Daten über den Nutzen von CDRS mit Hilfe einer Reihe von interaktiven Sitzungen und einer Online-Umfrage gesammelt. Diese Information ist insofern für die Macher von CDRS von unschätzbarem Wert gewesen, da sie CDRS in seiner Mission, beglaubigte Experten zu haben, die hochqualifizierte Informationen liefern, bestärkt. Außerdem bescheinigte sie, dass eine Bereitschaft vorhanden ist, für solch einen Service auch zu bezahlen.

Wir haben bei der Entwicklung der einzelnen Teile von CDRS die höchstmögliche Flexibilität gesucht. Für eine Bibliothek, die an CDRS teilnehmen will, muss CDRS spürbar von Wert sein. Ebenso wie es keine „eine Größe passt für alle“ Bibliotheken gibt, gibt es auch keine „eine Größe passt für alle“ Übereinkünfte mit CDRS. Bibliotheken sind unterschiedlich strukturiert und organisiert, sie haben verschiedenen lokale Benutzerkreise, sie verfolgen unterschiedliche Strategien und Maßnahmen um die

Qualitätskontrolle zu sichern. CDRS muss etwas anbieten, was die Bibliothek nicht ohnehin schon hat, zum Beispiel einen angemessenen Mitarbeiterkreis, erweiterte Öffnungszeiten, Fachwissen, eine Spezialsammlung, die nur eine Bibliothek besitzt, die daraufhin dem gesamten Kollektiv zugänglich ist. Wenn die teilnehmende Bibliothek die Gesichtspunkte dieses Wertes definiert, wird sie einen größeren Ansporn verspüren, die Abmachung funktionieren zu lassen, zum Wohl für sich selbst und für CDRS. Unsere Aufgabe ist es, die Mittel bereitzuhalten, die Bibliothek entscheidet dann selbst, wie die Partnerschaft arbeiten wird.

Wie schätzen die Mitglieder die Arbeit von CDRS für sich selbst ein? Eine erst kürzlich durchgeführte, informelle Umfrage unter den Mitgliedern bestärkte, dass die Mitglieder das Gefühl haben, von der Teilnahme an CDRS zu profitieren. In den Fällen, in denen der Einsatz von CDRS am besten funktionierte, wurde der Service sehr stark von Bibliotheksleitung, Auskunftspersonal und Benutzern unterstützt. Bibliothekare glauben, dass ihre Nutzer von CDRS profitieren, da sie hochqualifizierte Informationen erhalten, die die einzelnen Bibliotheken aus ihren eigenen Beständen nicht herleiten können. Außerdem kann den Benutzern dieser Service vor Ort angeboten werden und sie müssen nicht an eine andere Institution verwiesen werden, wo sie, oder wo sie auch nicht, die Informationen bekommen, die sie benötigen. Außerdem glauben Bibliothekare auch, dass sie als Bibliothekare von der Kollegialität des Austausches mit anderen Bibliothekaren und von der Herausforderung, die eine gestellte Frage oft bedeutet, Gewinn ziehen. Sie genießen es, Zugang zu Auskunftsspezialisten und Sammlungen überall auf der Welt zu haben, der ihnen hilft, ihren Benutzern die bestmöglichen Informationen zu geben. Bibliothekare sind ebenso interessiert daran, den Lernprozess zu verfolgen, der mit dem Ausprobieren von etwas Neuem einher geht und sie begrüßen die Chance, ihre Art des Informationsflusses zu ihren Universitäten und Gemeinden zu überdenken.

### **Wohin führt der Weg?**

Im Januar dieses Jahres unterzeichneten das Online Computer Library Center (OCLC) und die Library of Congress im Namen ihrer Mitgliedsbibliotheken ein gemeinsames Abkommen, um CDRS durch seine nächste Entwicklungsphase zu führen. Gemäß dem Abkommen wird OCLC CDRS auf der technischen und entwicklungsspezifischen Seite unterstützen, indem eine Datenbank mit den Profilen von teilnehmenden Institutionen, die über CDRS Antworten liefern, aufgebaut und gepflegt wird, indem ein Frage-und-Antwort-Datenbanksystem aufgebaut und gepflegt wird, das es CDRS-Teilnehmern ermöglicht, katalogisierte Antworten in einer durchsuchbaren und mit Browserfunktion ausgestatteten Datenbank (Wissensdatenbank) zu speichern und indem verwaltungstechnische Unterstützung (Marketing, Führen der Mitgliederverzeichnung, Fortbildungsmaßnahmen für Bibliothekare und Nutzer) angeboten wird. Zusammen wollen die Library of Congress und das OCLC ein lebensfähiges Modell für einen selbstständigen digitalen Auskunftsdienst entwickeln und sie wollen für CDRS in der Bibliothekswelt werben.

Momentan suchen die teilnehmenden Bibliotheken wegen der Endnutzer den Kontakt zu anderen Bibliotheken, so dass die Bibliotheken Parameter definieren können, bestimmen können, was funktioniert und was nicht und sie einen Service entwickeln können, der messbar und für die Nutzer möglichst ansprechend gestaltet ist. Dennoch haben wir von Anfang an CDRS als einen Dienst gesehen, der direkt für den Endnutzer verfügbar ist. Wir wissen, dass viele Personen niemals ihre örtliche Bibliothek aufsuchen, aber dennoch Informationen benötigen. Und wir wollen, dass sie von der Kraft eines Bibliotheksnetzwerkes profitieren, das sich für einen ortsunabhängigen 24-Stunden-Auskunftsdienst engagiert. In den nächsten Monaten möchte CDRS ein Dokument-Liefer-System entwickeln, in dem bibliographische Informationen auf Frage-Antwort-Basis angeboten werden, um damit eine automatische Fernleihe zu initiieren. Das ist der erste Schritt für den Aufbau eines „one stop shopping“ Systems für Auskunfts- und Informationsdienste.

Während des Aufbaus von CDRS führen wir eine Anzahl von hintergründigen Analysen aus, um ökonomische Wirtschaftlichkeit sicherzustellen, indem zum Beispiel ein Marketingplan entwickelt wird, um neue Kunden heranzuziehen und indem die effizientesten Mittel, das Netzwerk zu verwalten, gefunden werden. Ständig überprüfen wir unsere technischen Lösungen, um sicherzugehen, dass wir die richtigen für unsere Aufgabe gewählt haben und dass die Werkzeuge, die wir gestaltet haben, für Bibliothekare einfach zu benutzen sind. Da wir weltweit expandieren und ein echter 24-Stunden-Service werden wollen, müssen viele Punkte wohlüberlegt sein: Sprache und Art des Alphabets, Dienstleistungen für die örtlichen Benutzer in ihrer eigenen Sprache, annehmbarer Internetzugang und die technische Infrastruktur unterstützende Mechanismen für einen Kundenkreis, der nicht weniger als den gesamten Erdball einschließt, Feingefühl in kulturellen und politischen Themen, E-Commerce und Handelsvereinbarungen, die unsere Preisvorstellungen beeinflussen können. Die Lösungen zu diesen Themen werden den Langzeiterfolg von CDRS bestimmen.

### **Schlußgedanke**

In diesem Aufsatz habe ich mich auf den Weg konzentriert, den eine Gruppe von Bibliotheken eingeschlagen hat, um mit Hilfe von Technologie diejenigen, die Informationen benötigen, mit glaubwürdigen und genauen Ressourcen zu verbinden. CDRS ist nur einer von vielen Experimenten, die gerade in unserem Berufsfeld durchgeführt werden, eins von vielen innovativen und kreativen Projekten, deren Ziel es ist, Informationen schneller und effektiver zu liefern, um immer spezialisierteren Erwartungen gerecht zu werden.

Mark Twain würde darin übereinstimmen, dass Berichte über das Ende der Bibliotheken stark übertrieben waren. Dennoch ist es nicht zu verneinen, dass wir uns an einem Scheideweg in unserem Berufsfeld befinden. Es ist Zeit, uns selbst neu zu erfinden und unser Können den Erwartungen des vielgestaltigen Universums der Informationen anzupassen. Zu keiner anderen Zeit hat die Entstehung einer Technologie den wichtigsten Auftrag einer Bibliothek so signifikant beeinflusst. Diese technischen Fortschritte haben neue Möglichkeiten für Bibliotheken, Informationsmanager, Forscher und Bibliotheksbenutzer jeder Art geschaffen. In der Tat hat das Internet einen fundamentalen Wechsel in der Art verursacht, wie Menschen Informationen sammeln und Wissen erlangen. Anstatt die Bibliothek aufzusuchen, wenden sich Forscher zuerst an das Internet. Die Herausforderung für Bibliothekare ist es, den Reiz, die Kraft und die Technologie des Internets zu verwenden um Mittel und Dienstleistungen zu schaffen, auf die Forscher immer wieder zurückgreifen werden.