



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 027-G
Meeting: 173. National Libraries - **Workshop**
Simultaneous Interpretation: -

Die Barrieren abbauen: Neue Richtlinien für die Nationalbibliothek von Australien

Jasmine Cameron

National Library of Australia
Canberra, Australia

Einführung

Für die Nationalbibliothek von Australien mit ihrem Standort in Canberra, einer Stadt mit 350.000 Einwohnern und Hunderte von Kilometern entfernt von den Hauptbevölkerungszentren Sydney und Melbourne, ist die Möglichkeit, den Zugang zu unseren Sammlungen und Dienstleistungen allen Australiern online anbieten zu können, die Chance, zum ersten Mal wirklich national zu werden. Australien ist ein großes Land – 7.700.000 Quadratkilometer – mit einer kleinen Bevölkerung von 19 Millionen. Während drei Viertel der Bevölkerung in einer der sieben regionalen Hauptstädte leben, leben fünf Millionen Menschen weit verstreut in kleinen ländlichen und regionalen Gemeinschaften. Das World Wide Web und andere Online-Entwicklungen haben uns die Möglichkeit eröffnet Dienstleistungen zu entwickeln, die unsere Sammlungen jedem Australier nach Hause bringen. Die physischen Barrieren zur Nutzung der Bestände, einschließlich der Sammlungen mit traditionell seltenen und einmaligen Materialien, sind dabei zu verschwinden.

Als die leitenden Bibliotheksangestellten der Nationalbibliothek von Australien die Diskussion über die Revision der Strategischen Zielsetzungen eröffneten, die als Erklärung unserer Prioritäten für die nächsten drei Jahre (2003-2005) dienen sollten, herrschte in einem Punkt Einstimmigkeit: dass wir es für unsere Nutzer so einfach wie möglich machen müssen, die vielfältigen Informationsquellen zu finden, die für sie zur Verfügung stehen, und Zugang zu ihnen zu bekommen. Dies hat im Hauptziel im wichtigsten öffentlichen Statement der Nationalbibliothek *Directions for 2003 – 2005* (<http://www.nla.gov.au/library/directions.html>) seinen Niederschlag gefunden:

„Unser größtes Unternehmen in den Jahren 2003 – 2005 wird es sein, schnellen und einfachen Zugang zu dem Reichtum an Informationsquellen zu ermöglichen, der in den Bibliotheken und anderen kulturellen Institutionen vorhanden ist – und die Barrieren niederzureißen, die dem entgegenstehen.“ (Directions for 2003-2005)

Hintergrund

Bei der Entwicklung ihrer Strategischen Zielsetzungen hat die Nationalbibliothek die folgenden Faktoren berücksichtigt:¹

- Die Nutzer werden zunehmend Informationen online von zu Hause, von ihrem Arbeits- oder Studienplatz aus suchen. Es wird ihnen gleichgültig sein, wer diese Informationen besitzt, sie möchten vielmehr schnellen und einfachen Zugang dazu, unabhängig von der Quelle.
- Die Nutzer werden zunehmend direkt auf die Informationen zugreifen, also ohne die Vermittlung durch Bibliothekare.
- Suchmaschinen werden effizientere Suchmöglichkeiten bieten, die es den Nutzern erlauben, die gesuchten Informationen einfacher und mit größerer Präzision zu finden.
- Zusammenarbeit gewinnt an strategischer Bedeutung als ein Weg, um die gleichen Ziele über verschiedene Sektoren hinweg zu erreichen. Die traditionellen Informationsanbieter werden sich auf neue und innovative Weise zusammenschließen.
- Die Kommerzialisierung des Web wird besonders in traditionellen Geschäftsfeldern zunehmen. Dennoch werden die Nutzer erwarten, dass die meisten Informationsdienstleistungen kostenlos oder sehr billig angeboten werden.
- Virtuelle Auskunftsdienste werden noch weiter verbreitet und noch besser sein, was durch den Wechsel zum Web als erster Informationsquelle für viele Nutzer zum Ausdruck kommt.

Die Nationalbibliothek stellt sich diesen veränderten Bedingungen und der Herausforderung, den Erwartungen der Nutzer hinsichtlich eines besseren Zugangs zu Online-Informationen gerecht zu werden durch die Entwicklung neuer Programme und Dienstleistungen, die das Folgende zum Ziel haben:

- das Gleichgewicht zu halten zwischen langfristigen Zielen, wie z.B. Entwicklung und Erhaltung der Bestände, und Forschungs- und Entwicklungsaufgaben, die neue Programme und Dienstleistungen hervorbringen sollen, um die wechselnden Bedürfnisse unserer Nutzer zu befriedigen,
- Zusammenarbeit mit anderen kulturellen Einrichtungen Australiens, um nationale Online-Dienstleistungen für die Nutzer zu entwickeln,
- Entwicklung von Dienstleistungen, die den direkten Zugang der Nutzer zu Informationen erleichtern und , wo möglich, den Zugang zu Online-Informationen erlauben,
- diese Dienstleistungen so zu gestalten, dass sie einfach zu handhaben und von jedem, der über einen Internet-Anschluss und einen Standard-PC verfügt, nutzbar sind,
- so weit wie möglich kostenlosen Zugang zu Online-Dienstleistungen zu erlauben, um Gleichheit beim Zugang zu Informationen zu fördern, sowie alle potentiellen Nutzergruppen (Wissenschaftler, Studenten, Lehrer, Familienhistoriker, Schriftsteller, Verleger etc.) zu ermutigen, diese Dienstleistungen auch zu nutzen.

Ein bedeutender Aspekt der Vorgehensweise der Bibliothek auf dem Weg zu dem Ziel, es für den Nutzer möglichst einfach zu machen, landesweit Informationen zu finden und Zugang zu ihnen zu bekommen, ist die Zusammenarbeit, die in den Strategischen Zielen der Nationalbibliothek immer wieder stark betont wird.

¹ National Library of Australia "Electronic Information Resources Strategies and Action Plan 2002-2003"
<www.nla.gov.au/policy/electronic/resourcesplanindex.html>

„Kooperiere mit anderen Bibliotheken, kulturellen Einrichtungen und Produzenten von Information um sicherzustellen, dass der australischen Bevölkerung eine breite und kulturell vielfältige Auswahl an Materialien zur Verfügung steht.“ (Directions for 2003-2005)

Die Nationalbibliothek nimmt zur Kenntnis, dass es vielen Nutzern, die auf der Suche nach Informationen sind, gleichgültig ist, wer über diese Informationen verfügt. Durch das Internet sind die Menschen daran gewöhnt, in einem strukturlosen Gebilde von Daten zu suchen, das Informationen aus den verschiedensten Quellen birgt. Unter diesen Voraussetzungen hält es die Nationalbibliothek für sehr sinnvoll, mit anderen australischen kulturellen Einrichtungen in der Entwicklung eines benutzerfreundlichen Gesamtangebots von Online-Dienstleistungen zusammenzuarbeiten.

Zusammenarbeit gewährleistet nicht nur den bestmöglichen Zugang aller Australier zu den Informationsquellen des Landes, sondern erlaubt darüber hinaus den teilnehmenden Institutionen, Kosten und Erfahrungen zu teilen. Die Nationalbibliothek von Australien ist auf die Entwicklung von kooperativen Dienstleistungen gut vorbereitet: Sie verfügt über langjährige Erfahrungen auf dem Gebiet der Zusammenarbeit und der Kostenteilung im australischen Bibliothekswesen und nimmt eine führende Rolle in der Entwicklung von Schlüsselementen der nationalen Infrastruktur für Informationsdienstleistungen für die australische Öffentlichkeit ein.

Die Nationalbibliographische Datenbank (NBD) steht im Zentrum dieser Informationsdienstleistungen für die australische Öffentlichkeit. Die NBD wurde 1981 von der Nationalbibliothek entwickelt und wird seitdem von ihr betreut. Sie fungiert als australischer Gesamtkatalog mit mehr als 33 Millionen Nachweisen über Bestände in australischen Bibliotheken und bildet das Rückgrat der Fernleihe. In jüngerer Zeit arbeitete die Nationalbibliothek mit anderen australischen Bibliotheken an einer Ausweitung des Konzepts des „Resource sharing“: dieses Konzept soll um elektronische Publikationen und die direkte Verlinkung der Nutzer auf die Inhalte erweitert werden. Bei der Entwicklung von Initiativen und Dienstleistungen konnte die Nationalbibliothek insbesondere auf die lange Zusammenarbeit mit den Staatsbibliotheken zurückgreifen, die sich die Verantwortung für die Sammlung und Erhaltung des australischen dokumentarischen Erbes sowie das Zugänglichmachen dieses Erbes teilen.

Ziel der Zusammenarbeit der Nationalbibliothek mit anderen Einrichtungen ist die Gewährleistung des Zugangs zu Informationen auf nationaler Ebene. Besondere Aktivitäten, die auf das Erreichen dieser Ziele gerichtet sind, umfassen folgende Punkte:

- Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, um eine nationale Sammlung australischer elektronischer Informationsquellen aufzubauen,
- Digitalisierung einer umfassenden Menge australischer Materialien aus der Sammlung der Nationalbibliothek, die sonst nur von denen genutzt werden könnten, die die Bibliothek besuchen; dazu gehören auch Bilder, Karten, Manuskripte und Tonaufnahmen,
- Bereitstellungsdienste für diese digitalisierten Materialien zu entwickeln, so dass die Nutzer sie einfach über Kataloge oder andere Servicestellen finden und darauf zugreifen können, und beispielsweise auch innerhalb von Manuskriptsammlungen navigieren oder Details von Karten mit Hilfe von Zoom-Technologien untersuchen können,
- Konsortiallizenzen für elektronische Materialien, um direkten Zugang zu elektronischen Zeitschriften und anderen Informationen anzubieten, die kommerziell zur Verfügung stehen,
- Entwicklung eines Service, der einen bequemen Gesamtsucheinstieg zu Online-Informationen bietet, über welche die Nationalbibliothek oder andere Organisationen verfügen,
- Entwicklung eines digitalen, standortunabhängigen Auskunftsdienstes.

Webbasierte Finde-Dienste

„Entwicklung und Verbesserung kostenloser webbasierter Finde-Dienste, einschließlich solcher Dienste, die einen integrierten Zugang zu den Beständen von australischen Partner-Institutionen bieten“ (Directions for 2003-2005)

Die Nationalbibliothek weitet das Konzept des „Resource sharing“ proaktiv über den Bibliothekssektor hinaus aus. Dies findet in der Entwicklung verschiedener neuer Dienstleistungen seinen Niederschlag, die unter einer einheitlichen Suchoberfläche für die gesamten Bestände unterschiedlichster Institutionen angeboten werden. PictureAustralia, MusicAustralia und AustraliaDancing sind die jüngsten Beispiele der Initiative der Nationalbibliothek in dieser Richtung.

PictureAustralia (www.pictureaustralia.org)

Der PictureAustralia-Dienst wurde entwickelt, um dem Nutzer unter einer Suchoberfläche alle digitalisierten Bilder zu Australien zur Verfügung zu stellen. Die Prinzipien, auf welchen dieser Dienst beruht, bringen die Überzeugungen der Nationalbibliothek darüber zum Ausdruck, was wichtig ist, um Informationen für alle Australier erreichbar zu machen. Der Dienst erstreckt sich mit seinen 30 Teilnehmern, die derzeit Bilder beitragen, über den gesamten kulturellen Sektor, angefangen bei Bibliotheken und Archiven über Museen bis hin zu Galerien und umfasst sowohl große als auch kleine Bestände. Es gibt eine Warteliste derjenigen, die sich an diesem Dienst beteiligen wollen, denn die Institutionen haben die Vorteile erkannt, Teil eines solchen Dienstes zu sein. Zudem gibt es auch die Bereitschaft der Nationalbibliothek von Australien, diesen Dienst weiterzuentwickeln und zu fördern.

Während der Dienst einerseits darauf angelegt ist, dem Nutzer eine sehr einfache Suchoberfläche zu bieten, hat die Nationalbibliothek andererseits darauf geachtet, dass an die teilnehmenden Institutionen nur minimale Anforderungen gestellt werden müssen. Dies gewährleistet, dass kleine Institutionen, die nicht über eine eigene IT-Abteilung verfügen, trotzdem an dem Dienst partizipieren können. Die Nationalbibliothek sammelt Dublin Core-Metadaten von den Teilnehmern ein, die mindestens das Titel-Feld belegt haben müssen (die meisten können jedoch mehr als dieses Mindestmaß liefern), unterstützt die Teilnehmer bei der Konvertierung der Daten anderer Formate zu Dublin Core und gibt Hilfestellung bei Fragen zu IT-Technologie und Standards. Die Nationalbibliothek speichert die Metadaten in einem Index, der durch die Nutzer abgefragt wird. Die Bilder bleiben auf der Website der Teilnehmer. Thumbnail-Versionen werden in Echtzeit eingesammelt und in die Ergebnisliste integriert.

Eine Einbeziehung von Bildern in PictureAustralia, die von Institutionen außerhalb des kulturellen Sektors zur Verfügung gestellt werden können, ist geplant. Ein Beispiel hierfür sind die Bilder der Commonwealth (of Australia) Scientific and Industrial Research Organisation (CSIRO), die über eine große Anzahl von bedeutenden Bildern zu ihren Forschungsaktivitäten verfügt. PictureAustralia plant außerdem eine Erweiterung ihres Dienstes auf australische Bilder, die bei ausländischen Institutionen verfügbar sind. So sind bereits die Nationalbibliothek von Neuseeland über den Timeframes Image Service und das Scottish Cultural Resources Archival Network (SCRAN) in PictureAustralia eingebunden.

Die Entscheidung, PictureAustralia als einen sektorenübergreifenden Service zu konzipieren, spiegelt die Notwendigkeit wieder Dienste anzubieten, die auf das veränderte Nutzerverhalten abgestimmt sind. Ganz besonders gilt dies für die wachsende Zahl von Nutzern, die sich auf einen breiten „Suchmaschinen-Ansatz“ bei ihrer Suche nach Informationen verlassen. Eine Suche in PictureAustralia enthüllt tatsächlich, dass Institutionen über Bilder verfügen, von welchen ein Nutzer dies nicht erwartet hätte und das ist eine der Stärken des Dienstes. Beispielsweise zeigt eine Suche zum Opernhaus von Sydney, dass sowohl Archive als auch Galerien und Bibliotheken relevante Bilder hiervon

besitzen. Der Zugang zu diesem Dienst ist kostenlos, doch Nutzer, die hochwertige Kopien der Bilder für kommerzielle oder sonstige Zwecke benötigen, müssen diese direkt bei den besitzenden Institutionen bestellen und in der Regel auch bezahlen, je nach der Benutzungsordnung der Institutionen. Freier Zugang ohne besondere Hard- oder Softwareanforderungen für die Nutzung gewährleistet, dass dieser Service allgemein für jeden nutzbar ist.

Während die Nutzer von der einfachen Suche über eine große Bandbreite von Bildern mit einer einzigen Suchmaske profitieren, erfahren andererseits die beteiligten Institutionen eine weit größere Nutzung ihrer Bestände durch ein weiteres Spektrum von Nutzern als zuvor. Darüber hinaus können die Institutionen Informationen und Ideen bezüglich der Digitalisierung von Bildern austauschen. Gegenwärtig sind über PictureAustralia 620.000 Bilder verfügbar und jeden Monat kommen neue hinzu. Der Service wird monatlich von rund 45.000 Personen genutzt, die im Durchschnitt 1,7 Millionen Treffer erzielen.

Das PictureAustralia-Modell ist in Australien sehr erfolgreich und ist sowohl von der Nationalbibliothek von Kanada für deren Entwicklung von Images Canada (www.imagescanada.ca) als auch von der Nationalbibliothek von Neuseeland für PictureAotearoa (www.natlib.govt.nz) übernommen worden.

MusicAustralia (www.musicaustralia.org)

Orientiert am erfolgreiche PictureAustralia-Modell entwickelte die Nationalbibliothek einen neuen Dienst unter dem Namen MusicAustralia. In MusicAustralia soll das Konzept einer einzigen Suche über den Gesamtbestand verschiedenster Institutionen aufrecht erhalten werden, doch die Nationalbibliothek ist in diesem Falle mit weit größeren Herausforderungen und Komplexitäten konfrontiert, weil versucht werden soll, dem Nutzer einen Service zu bieten, über welchen er mit den gefundenen Materialien interaktiv umgehen kann. In der Projektphase arbeitet die Nationalbibliothek mit ScreenSound Australia zusammen, dem nationalen Film- und Tonarchiv (www.screensound.gov.au). Dieses Archiv hat die Aufgabe, Australiens Film- und Ton-Erbe zu sammeln, zu erhalten und zugänglich zu machen. In der ersten Phase soll der MusicAustralia-Dienst Zugang zu Musik und musikbezogenen Materialien der Nationalbibliothek von Australien, von ScreenSound Australia und von weiteren teilnehmenden Institutionen über eine einzige Weboberfläche bieten. Diese Materialien umfassen gedruckte Noten, Tonaufnahmen, Manuskripte, Texte, Bilder, bewegte Bilder und Webseiten.

Über die Suchmöglichkeit hinaus wird der MusicAustralia-Dienst weitere Services anbieten und in seiner zweiten Phase ein Verzeichnis von Personen und Organisationen erstellen, die mit australischer Musik in Zusammenhang stehen. Für jede Person oder Organisation wird es einen eigenen Datensatz mit biographischen Angaben oder historischen Anmerkungen, Verbindungen zur Musik oder zu musikbezogenen Materialien geben sowie Beschreibungen musikbezogener Dienstleistungen dieser Person oder Organisation. Einträge in dem Verzeichnis werden mit anderen Dienstleistungen verbunden, die von der Nationalbibliothek angeboten werden, wie etwa Links zu Bildern von PictureAustralia. Es ist geplant, dass der Service auch interaktive Möglichkeiten bieten wird, etwa die Beteiligung der Nutzer an musikbezogenen Aktivitäten durch eigene Veröffentlichungen und Selbstarchivierung eigener Werke. Außerdem wird MusicAustralia neue Anwendungen im Retrieval und der Analyse von Musik-Informationen unterstützen.

Es wurde ein Pilotservice entwickelt, der 170 digitale Musikobjekte enthält. Diese Objekte wurden ausgewählt um den Nutzern zu ermöglichen, die Beziehung zwischen gedruckten und aufgenommenen musikalischen Materialien auszuprobieren, die von verschiedenen Institutionen zur Verfügung gestellt werden. Dies umfasst folgendes:

- digitalisierte Notenblätter und Aufnahmen von Folklore-Stücken der Nationalbibliothek,

- digitalisierte Aufnahmen kulturellen Erbes von ScreenSound Australia,
- einige von vornherein digital produzierte Musikalien, Textstücke und digitalisierte Aufnahmen des Australian Music Centre (www.amcoz.com.au),
- digitalisierte Aufnahmen der Initiative des Australia Council für Zeitgenössische Musik, Australian Music Online (www.amo.org.au).

Der Pilotservice zeigt, wie Nutzer online auf musikalische Objekte zugreifen können. Die Nutzer können

- ein digitalisiertes Notenblatt sehen, das vom Server der Nationalbibliothek zur Verfügung gestellt wird, und gleichzeitig eine oder mehrere digitalisierte Aufnahmen dieses Stückes hören, die vom Server von ScreenSound Australia oder von der Nationalbibliothek angeboten werden,
- zwischen aufeinander bezogenen musikalischen Materialien, einschließlich verschiedenen Printausgaben und Versionen musikalischer Werke, navigieren,
- zeitgenössische, originär digitale Noten manipulieren, die von den Komponisten mit Noten-Software erstellt wurden,
- gleichzeitig ein Stück hören und die Noten dazu betrachten oder auch gleichzeitig Noten betrachten und die Aufnahme einer Aufführung dieses Werks hören oder auch mit der Notierung für Übungszwecke interaktiv umgehen, etwa das Tempo oder den Notenschlüssel verändern,
- eine kleine Auswahl von Musik-Multimedia-Präsentationen betrachten, in welchen digitalisierte Notendrucke und die dazugehörigen digitalisierten Aufnahmen miteinander synchronisiert dargestellt werden, um Nutzern, die keine Noten lesen können, zu erlauben, die Noten zur Musik zu verfolgen.

AustraliaDancing (www.australiadancing.org)

Das AustraliaDancing-Portal, das von der Nationalbibliothek angeboten wird, bietet Nutzern Zugang zu sowohl aktueller als auch historischer Information über Tanz in Australien. Das Portal ist eine Initiative der Nationalbibliothek, die über die größte Sammlung von Materialien zu Tanz in Australien verfügt, in Zusammenarbeit mit anderen sammelnden Institutionen sowie Ausdance (<http://ausdance.org.au>), das sich aus Spitzenvertretern aus Industrie und Interessenvertretungen des australischen Tanzes zusammensetzt. Es ist das Ziel dieses Services, Materialien zum australischen Tanz durch ein Verzeichnis national und international zugänglich zu machen. Die Basis des Portals ist ein statisches Web-Verzeichnis zu Tanz-Ressourcen, das mit Unterstützung des Australia Council von der Nationalbibliothek, ScreenSound Australia und Ausdance von 1997-2001 erstellt wurde. Im Jahre 2002 überarbeitet die Nationalbibliothek dieses Verzeichnis in Zusammenarbeit mit Ausdance zu einer dynamischen Datenbank, die direkte Links von Eintragungen zu anderen relevanten Inhalten bietet, die online verfügbar sind. Hierzu gehören Bilder von PictureAustralia und Ressourcen aus dem PANDORA-Archiv von australischen Online-Materialien der Nationalbibliothek sowie Suchhilfen und Überschriften zu Bilder- und kurzlebigen Sammlungen von Tanz-Materialien. Ein typischer Eintrag im Verzeichnis von AustraliaDancing besteht aus einer Kurz-Biographie oder einer historische Information und einer Liste von Quellen, die zu einer Person, einer Gruppe oder einem Werk gehören. Die Liste der Ressourcen umfasst alle Formate einschließlich Bilder, mündlich Überliefertes, Manuskripte, Bücher, Zeitschriften, Filme, Tonaufnahmen, digitalisierte und originär digitale Quellen.

AustraliaDancing reflektiert den Wunsch der Nationalbibliothek den direkten Zugang zu Informationen für Endnutzer national zu verbessern und wo immer möglich direkten Zugang zu Informationen online zu bieten. Auf AustraliaDancing wird gegenwärtig rund 5.000 Mal pro Monat zugegriffen, die Hälfte der Zugriffe kommen aus dem Ausland, was die Internationalität des Themas Tanz belegt.

Virtuelle Auskunftsdienste

„Innovative und kooperative Auskunftsdienste unter Nutzung von Internettechnologien entwickeln“ (Directions for 2003-2005)

Auskunftsdienste haben sich in den letzten Jahren als Reaktion auf die bedeutenden Veränderungen in der Art, wie Nutzer an Informationen gelangen möchten, rapide entwickelt. Viele Bibliotheken sind dazu übergegangen, zusätzlich zu den traditionellen Anfragewegen per Telefon, Fax, Brief oder persönlich auch E-Mail-Anfragen zu akzeptieren. Die Nationalbibliothek von Australien beteiligte sich an dem kooperativen E-Mail-Auskunftsdienst „QuestionPoint“, der von der Library of Congress von Anfang an geleitet wird. Inzwischen fordern die Nutzer Online-Auskunftsdienste in Echtzeit. Die Nationalbibliothek von Australien leitet derzeit einen kooperativen, webbasierten, interaktiven Auskunftsdienst, der als Projekt in Zusammenarbeit mit sieben weiteren Staats- und Regionalbibliotheken von der Nationalbibliothek angeboten wird.

AskNow: Online-Antworten australienweit (www.asknow.gov.au)

Der Hauptpunkt des Chat-Auskunftsdienstes, der diesen von den Auskünften per E-Mail deutlich unterscheidet, die bereits von der Nationalbibliothek und Partnerbibliotheken angeboten werden, ist, dass der Nutzer eine Frage stellen kann und sie sofort beantwortet bekommt. Dieser Service ist über Internet durch den Gebrauch der 24/7 Chat-Software verfügbar und kann von jedem in Anspruch genommen werden, der über einen normalen PC und eine Internet-Anbindung verfügt. Der Service wird von Montag bis Freitag von 9-20 Uhr angeboten (55 Stunden pro Woche), um für jede der Zeitzonen in Australien ausreichend zur Verfügung zu stehen. AskNow ist eine Initiative des Rates der Australischen Staatsbibliotheken. Je drei Auskunftsbibliothekare der National-, der Staats- und Regionalbibliotheken teilen sich den Dienstplan pro Schicht. Dementsprechend kann ein Nutzer eine Antwort auf seine Frage von einem Bibliothekar außerhalb seines Heimatbezirks bekommen.

AskNow ermöglicht es dem Auskunftsbibliothekar, mit dem Nutzer online zu chatten und ihm Webseiten auf seinen Bildschirm zu schicken. Benutzer können so durch eine Suche geleitet werden, weil Nutzer und Bibliothekar dieselben Webseiten sehen. Neben den Vorteilen einer direkten Antwort auf eine Frage von Nutzern, die nicht vor Ort sind, bietet der Service auch die Möglichkeit, am Ende der Sitzung eine komplette Mitschrift der Bibliothekar-Nutzer-Interaktion mit einer Reihe von Web-Adressen, auf die der Bibliothekar hingewiesen hatte, an den Nutzer zu mailen.

Einer der positiven Aspekte, die bislang beim Beobachten und Auswerten des Services zutage getreten sind, ist, dass dieser Dienst in ganz Australien und von allen Altersgruppen genutzt wird. 40% der Nutzer kommen von außerhalb der Ballungszentren. Viele sind unsicher, wie sie am besten das Internet nach Informationen durchsuchen können und durch eine gemeinsame, exemplarische Suche mit Hilfe eines Bibliothekars verbessern die Nutzer ihre eigene Informationskompetenz.

Der Rat der Australischen Staatsbibliotheken prüft die Möglichkeit, die Teilnahme an diesem Dienst auf ausgewählte Universitäts- und öffentliche Bibliotheken sowie auf benachbarte Nationalbibliotheken auszuweiten. Durch die Zusammenarbeit beim Aufbau dieses Dienstes ist jeder Teilnehmer nicht nur in der Lage, seinen Nutzern einen neuen Service anzubieten, sondern fand auch einen effektiven Weg, um auch weit entfernte Nutzer zu erreichen, was für jede einzelne Bibliothek alleine nicht durchführbar gewesen wäre. Ein weiterer Effekt dieses Dienstes ist die Möglichkeit für die Teilnehmer, auf nationaler Ebene verstärkt auf ihre Rolle und Funktionen aufmerksam zu machen.

Virtuellen Zugang zu unseren Beständen vereinfachen

Digitalisierung von Beständen (www.nla.gov.au/digital/program.html)

„Ausgewählte Materialien aus den Beständen der Nationalbibliothek digitalisieren und den Nutzer dabei unterstützen, zu allen Arten von Materialien Zugang zu bekommen und sie zu entdecken“ (Directions for 2003-2005)

Das Digitalisierungsprogramm der Nationalbibliothek ist ein wichtiger Aspekt auf dem Weg zu dem Ziel, unsere Bestände und Dienstleistungen wirklich national zu machen. Die Digitalisierung von Beständen begann 1995 mit der regulären Digitalisierung aktueller illustrierter Erwerbungen, ausgewählten australischen Zeitschriftenartikeln und der Konversion von Aufnahmen von mündlich tradierte Geschichte von analogen auf digitale Medien. Neue mündlich tradierte Geschichte wird inzwischen routinemäßig digital aufgenommen. Außerdem wurde die Digitalisierung weiterer herausragender australischer Materialien in einem Projekt durchgeführt. Im Juli 2001 startete die Nationalbibliothek ein großangelegtes Digitalisierungsprogramm, um einen besseren Zugang zu unseren Beständen des australischen Erbes zu ermöglichen. Materialien, die in diesem Programm digitalisiert werden, umfassen Illustrationen, die vor der regulären Digitalisierung von illustrierten Materialien erworben wurden, ausgewählte Manuskripte, seltene Karten und Notenblätter. Es werden auch andere Formate erwogen, z.B. Zeitungen.

Die Auswahl des zu digitalisierenden Materials wird von den folgenden Faktoren beeinflusst:

- kulturelle Bedeutung und Wichtigkeit für die Forschung
- einfache Erfassbarkeit in Bezug auf
 - Urheberrechte (verfügt die Nationalbibliothek über die Rechte, wenn nicht, wieviel Aufwand ist nötig, um sie zu bekommen),
 - Bestandserhaltung (benötigt das Material bestandserhaltende Maßnahmen, wenn ja, in welchem Umfang; ist es von Vorteil, eine digitale Archivversion herzustellen, um die Benutzung des Originals zu reduzieren),
 - Metadaten (verfügt das Material bereits über Katalogisierungs-/ Metadaten),
 - Materialfragen (verfügt die Nationalbibliothek über die Expertise und die Ausstattung, um bestimmte Materialien zu digitalisieren; ist Digitalisierung die kostengünstigste Option oder wäre Verfilmung angemessener).
- Unterstützung neuer, webbasierter Dienstleistungen (bieten diese Materialien weitere Inhalte für die webbasierten Dienstleistungen der Nationalbibliothek, z.B. PictureAustralia, MusicAustralia, AustraliaDancing)

So lange es kein nationales Digitalisierungsprogramm gibt, unternimmt die Nationalbibliothek kooperative Digitalisierungsprojekte mit anderen Institutionen, wenn diese Projekte zu den Digitalisierungszielen der Bibliothek passen. Eines dieser Projekte, in welchem die Nationalbibliothek derzeit engagiert ist, ist die Digitalisierung der Unterlagen eines der ersten Premierminister Australiens, Alfred Deakin. Die Nationalbibliothek und die Deakin-Universität verfügen beide über relevante Manuskripte, die derzeit digitalisiert werden. Diese digitalisierten Unterlagen werden über eine einzige Webseite zugänglich sein, die von der Deakin-Universität betreut wird (www.deakin.edu.au/alfredeakin).

Das South Seas-Projekt (www.nla.gov.au/southseas.gov.au) ist ein weiteres Beispiel für das Interesse der Nationalbibliothek an der Zusammenarbeit mit anderen, um den nationalen Zugang zu Information zu verbessern. Dieses Projekt besteht in der Zusammenarbeit zwischen dem Centre for Cross-Cultural Research an der Australian National University und der Nationalbibliothek. Es untersucht die Möglichkeiten, die digitales Publizieren für den Zugang zu wissenschaftlicher Forschung über das Web bietet. Die Hauptziele des Projektes sind:

- webbasiertes Multimedia zu nutzen, um neue Forschungsansätze über die erste Pazifikreise Kapitän James Cooks (1768-1771) zu verfolgen und um das Verständnis kulturübergreifender Begegnungen bezüglich europäischer Reisen in den Pazifik zu erweitern,
- redaktionelle Standards für die Vorbereitung und die Präsentation historischer Dokumente in digitaler Form sowie Software-Tools für die Verwaltung und die Produktion digitaler wissenschaftlicher Ausgaben zu entwickeln.

Unter anderem umfasst das Engagement der Nationalbibliothek in diesem Projekt auch die Digitalisierung einer Anzahl von historischen Werken, das Design und die Betreuung der Webseite, die Entwicklung von Content-Management-Standards und -Verfahren sowie die Untersuchung von Plattform-Lösungen. Sobald die erste Phase der Projektarbeit beendet ist, sollen weitere kulturelle Institutionen in Australien und aus dem Ausland eingeladen werden, Materialien zu dieser Webseite beizusteuern.

Einführung in die Bestände

*„eine spezielle Zugangsebene zu bestimmten Beständen, einschließlich derer in elektronischer Form, durch Erschließung oder Einführungen anzubieten“
(Directions for 2003-2005)*

Die Nationalbibliothek entwickelt kontinuierlich thematische Online-Führer, die integrierten Zugang zu gedruckten und elektronischen Materialien zu einem bestimmten Thema oder Gebiet bieten. Das Digitalisierungsprogramm der Nationalbibliothek erlaubt diesen Führern, den Nutzern direkten Zugang zu digitalisierten Bildern und anderen Objekten zur Verfügung zu stellen. Ein neueres Beispiel ist *Mura Gadi: A Guide to Manuscript, Pictorial and Oral History Materials Relating to Aboriginal and Torres Strait Islanders in the National Library of Australia* (www.nla.gov.au/muragadi/index.htm). Dieser Führer wurde mit dem speziellen Ziel entwickelt, das nationale Bewusstsein für und den Zugang zu den reichhaltigen Beständen der Nationalbibliothek und zu den Quellen der Aborigines und der Torres Strait Islander zu vergrößern.

Wie der Name schon sagt, bietet der Führer Informationen zu Materialien in den Manuskript- und Bildbeständen und denjenigen der mündlichen Geschichtsüberlieferung. Unter den vielfältigen vorhandenen Materialarten sind Briefe, Tagebücher und Forschungsunterlagen, Interviews, volkscundliche und sozialgeschichtliche Aufnahmen, Zeichnungen, Gemälde und Fotografien. Ein Angebot des Führers ist der Zugang zu Online-Ressourcen. Die Einträge in *Mura Gadi* sind umfangreicher als solche in Bibliothekskatalogen: sie umfassen biographische Informationen, Stammesnamen und Informationen über den Kontext.

Zugang zu Dienstleistungen über die Webseite

„die Webseite so umstrukturieren, dass die dort angebotenen Dienstleistungen den Bedürfnissen bestimmter Nutzergruppen entsprechen“ (Directions for 2003-2005)

Die Webseite der Nationalbibliothek von Australien ist die primäre Schnittstelle für das Angebot von Dienstleistungen sowohl für Nutzer vor Ort als auch für entfernt lebende und arbeitende Nutzer. Um sicherzustellen, dass diese Schnittstelle den Bedürfnissen unserer Nutzer entspricht, gab die Nationalbibliothek ein unabhängiges Gutachten zu der Nutzerfreundlichkeit der öffentlichen Webseite in Auftrag. Das Gutachten, das 2001 erstellt wurde, gab eine Reihe von Empfehlungen für Verbesserungen, die so geringfügig waren, dass wir sie sofort umsetzen konnten. Andere Empfehlungen, die sich z.B. auf die Verwirrung bezogen, die bei den Nutzern durch die unterschiedlichen Katalog-Oberflächen verursacht wurden, werden derzeit durch Systemerweiterungen und Migration zu einem neuen integrierten Bibliotheksmanagement-System angegangen. Einer der wichtigsten Punkte, die in dem Gutachten betont wurden, führte zur Entwicklung eines neuen Service-Modells, um die Bedürfnisse der Nutzer effektiver zu berücksichtigen: die Nutzer verstanden z.B. den Unterschied zwischen einer Suche auf der Webseite und einer Suche im Katalog

oder auch den Unterschied zwischen unseren Beständen und unseren Verkaufsangeboten nicht.

Die Einführung des neuen Service-Modells bedeutete eine größere Umstrukturierung und Neugestaltung der Website, um die parallel existierenden Katalog- und Site-Suchen durch einen einzigen Suchservice (One Search Service) zu ersetzen. Der One Search-Service wird sowohl Suchergebnisse aus dem Katalog, aus zusätzlichen Angeboten wie PictureAustralia und MusicAustralia als auch Informationen aus der Website der Nationalbibliothek (einschließlich der Verzeichnisse, Führer, Findehilfen und dem Online-Shop der Bibliothek) liefern. Durch die Vereinfachung einer Reihe von Nutzeroberflächen und die Verlegung desjenigen Punktes, an welchem sich der Nutzer entscheiden muss, etwas zu bestellen, ist die Nationalbibliothek ihrem Ziel näher gekommen, die Zugangsbarrieren abzubauen. Die Herausforderung besteht darin, die Website so zu vereinfachen, dass der Nutzer keine Spezialkenntnisse benötigt, um eine Suche durchzuführen und bestimmte Entscheidungen zu treffen. Die künftige Entwicklung der Website wird die derzeitigen Bemühungen um Vereinfachung berücksichtigen und sich in erster Linie mit der Verbesserung der Nutzeroberflächen und den Möglichkeiten zu personalisierten Angeboten befassen.

Copies Direct (www.nla.gov.au/copiesdirect/)

Als Teil der Umstrukturierung und Neugestaltung der Website überdachte die Nationalbibliothek auch den Zugang zu bestimmten Teilen ihrer Bestände, die sie den Nutzern anbietet. Der Copies Direct-Service, der seit Ende 2002 in Betrieb ist, ist ein Beispiel hierfür. Die Möglichkeit Kopien zur Verfügung gestellt zu bekommen, ist ein wichtiger Service für Nutzer außerhalb Canberras, insbesondere für solche Nutzer in ländlichen Gegenden, für die es nicht möglich ist, eine große Forschungsbibliothek in ihrer Nähe zu besuchen. Copies Direct ist ein neuer Direktservice, der es den Nutzern ermöglicht, Kopien von allem aus dem Bestand der Nationalbibliothek zu bestellen. Mit einem einzigen webbasierten Formular kann der Nutzer Kopien von Artikeln, Buchkapiteln oder in manchen Fällen ganzen Büchern, von Bildern, Karten, Manuskripten, Notenblättern und Transkripte mündlich überlieferter Geschichte oder von Tonbändern bestellen. Auch Kopien von Materialien aus Beständen anderer Bibliotheken können hiermit bestellt werden. Der Nutzer zahlt eine einheitliche symbolische Gebühr für diesen Service, unabhängig vom Format des Materials.

Durch die Entwicklung dieses Services bemüht sich die Nationalbibliothek, es dem Nutzer so einfach wie möglich zu machen die Informationen zu erhalten, die er sucht. Der Copies Direct-Service ersetzt eine ganze Reihe von getrennten Dienstleistungen, die zuvor von dem Nutzer verlangten, seine Kopien über verschiedene Systeme zu suchen und zu bestellen, abhängig vom Format der Materialien.

Entwicklung einer Architektur für digitale Dienstleistungen

Die Entwicklung und das Angebot digitaler Dienstleistungen, wie sie oben beschrieben wurden, vollzieht sich im Zusammenhang mit den Strategischen Leitlinien der Nationalbibliothek mit dem Schwerpunkt auf schnellen und bequemen Zugang. Die Entwicklung einer Architektur für die digitalen Dienstleistungen der Bibliothek wird durch die folgenden Kernprinzipien geleitet:

- Unterstützung eines integrierten Zugangs zu gedruckten und digitalen Ressourcen: der erste Zugang zu den Beständen der Nationalbibliothek ist der Katalog, denn auch digitale Materialien sind integraler Bestandteil des Gesamtbestandes. Folglich trägt die Nationalbibliothek dafür Sorge, dass auch sämtliche digitale Materialien in ihrem Katalog verzeichnet und Links von den Katalogisaten zu den Materialien bzw. zu den Liefersystemen hergestellt werden.

- Unterstützung des gesamten Lebenszyklus' digitaler Materialien, d.h. Sammlung, Archivierung, Verwaltung, Wiederauffindbarkeit, Verfügbarkeit über das Internet und Langzeitarchivierung.
- Sicherstellung der dauerhaften Zitierbarkeit und Verfügbarkeit aller digitalen Materialien im Bestand der Nationalbibliothek.
- Unterstützung eines hierarchischen Datenmodells für digitale Bibliotheken, das die Komplexität mancher Materialien des Bestandes reflektiert: beispielsweise kann ein Blatt eines Manuskripts Teil eines mehrseitigen Briefes sein, welcher wiederum einer von vielen Briefen ist, die ihrerseits Teil einer Manuskript-Sammlung sind.
- Nutzern Navigationshilfen, Lieferbedingungen des digitalen Objekts sowie Informationen über die Zusammenhänge zur Verfügung stellen, in welchem dieses Objekt steht.
- Sicherstellen, dass das Management-System für den digitalen Bestand eine logische Erweiterung des integrierten Bibliothekssystems der Nationalbibliothek ist.

Nach diesen Prinzipien hat die Nationalbibliothek von Australien eine Architektur für das Management, das Auffinden und die Bereitstellung ihrer digitalen Bestände entwickelt, die sowohl digitalisierte als auch originär digitale Informationsquellen umfassen (www.nla.gov.au/dsp/). Die Komponenten dieser Architektur arbeiten mit bekannten Standards, die von Fachleuten auf dem Gebiet der digitalen Bibliothek entwickelt wurden. Die Hauptelemente dieser Architektur sind:

- das *Digital Object Storage System*, www.nla.gov.au/dsp/#doss,
- das *Digital Archiving System* (PANDAS), das den Mitarbeitern das Werkzeug für das Sammeln und Archivieren von Kopien ausgewählter australischer Webseiten bietet, die für die Nutzer über das PANDORA-Archiv zugänglich sind (<http://pandora.nla.gov.au/manual/pandas/index.html>),
- die Datenbank *Digital Collections Manager* (www.nla.gov.au/dsp/#dcm), in welcher technische und administrative Informationen zu den einzelnen digitalen Objekten und den digitalen Surrogaten verzeichnet sind. Der *Digital Collections Manager* unterstützt den Digitalisierung-Workflow, indem er Arbeiten wie z.B. das Hoch- und Herunterladen von Dateien von und zur Nationalbibliothek vereinfacht,
- das *Metadata Repository and Search System*, das eine Reihe von zusätzlichen und speziellen Findediensten unterstützt (www.nla.gov.au/pressrel/2002/teratext.html),
- der Resolving-Dienst für Beständige Identifikatoren (Persistent Identifier), so dass allen digitalen Objekten des Bestandes Beständige Identifikatoren zugeordnet werden können und sie über diese Identifikatoren über das Internet zugänglich sind (www.nla.gov.au/initiatives/persistence.html),
- eine Reihe von Zugangssystemen, die bislang für digitalisierte Bilder, Notenblätter, Karten und Manuskripte im Zusammenhang mit deren bibliographischen Beschreibungen und Navigationsmöglichkeiten wie z.B. Blättern, Zoomen und andere entwickelt wurden. Weitere Informationen sind auf der Website der Nationalbibliothek zu finden: www.nla.gov.au/digicoll/.

Die Nationalbibliothek hat bis jetzt die untere und die oberste Schicht dieser Architektur (das *Digital Object Storage System* und das *Metadata Repository and Search System*) mit marktüblichen Produkten implementiert. Dies war jedoch nicht für die mittlere Schicht

möglich, so dass die Nationalbibliothek gezwungen war, zwei signifikante Software-Komponenten selbst zu entwickeln. Die Bibliothek hofft diese Komponenten in Zukunft durch marktübliche Produkte ersetzen zu können.

Abschluss

Die oben beschriebenen Dienstleistungen sind Beispiele für die neue Richtung, welche die Nationalbibliothek von Australien einschlägt, um ihr Serviceangebot für die Nutzer weiterzuentwickeln. Mit dem einfachen Schlagwort vom „Abbau der Barrieren“, welche die Nutzer vom Zugang zu den Informationen abhalten, die sie benötigen, ist beschrieben, wie sich die Nationalbibliothek der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen verschreibt um sicherzustellen, dass Informationen im ganzen Land verfügbar sind und dass der Zugang zu diesen Informationen einfach und direkt möglich ist.