

Date : 03/07/2007



**Mit Dienstleistungen auf Benutzer zugehen – nicht nur in unserer Sprache, sondern auch in deren Muttersprache**

**Susan McGlamery**  
(OCLC)

**Paul S. Ulrich**  
(Zentral- und Landesbibliothek Berlin)

**Meeting:** 128 Division III (2)  
**Simultaneous Interpretation:** Yes

**WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL**  
19-23 August 2007, Durban, South Africa  
<http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm>

Weltweit werden die angebotenen Dienstleistungen der Gemeinden immer vielfältiger insbesondere auch durch die Globalisierung der Weltwirtschaft. Ein Aspekt der Bibliotheksdienstleistungen, der erst seit Kurzem angegangen wurde, ist das Sprachproblem, das als Barriere zwischen Bibliothek und den potentiellen Benutzern steht. Die neuen internetbasierten Technologien und die Möglichkeiten, die internationale Netzwerke bieten, nutzend, haben Bibliotheken nun die Gelegenheit, Dienstleistungen zu entwickeln, die dem wachsenden Bedarf der Benutzer angepasst sind. Sie können dadurch eine multikulturelle und mehrsprachige Gemeinde besser bedienen – auch wenn die lokale Bibliothek nicht die Mitarbeiter hat, die alle Sprachen, die in der lokalen und virtuellen Umgebung angeboten werden, beherrschen. Nutzt die Bibliothek entsprechende virtuelle Auskunftsoftware und kooperiert sie weltweit mit anderen Bibliotheken, dann kann eine lokale Bibliothek dem Bedarf – sowohl dem inhaltlichen als auch dem sprachlichen – aller potentiellen Bibliotheksbenutzer begegnen und dies unabhängig davon, in welcher Sprache der Benutzer kommunizieren kann oder möchte.

Es werden zwei Modelle, die Auskünfte für eine Gemeinde mit sprachlicher Vielfalt anbieten, zur Veranschaulichung vorgestellt. In beiden Modellen bieten Bibliotheken mehrsprachige Auskunftsdienste an, ohne zusätzliches Personal einstellen zu müssen.

### **Modell 1: Globales Auskunftsnetzwerk (GRN)**

Das erste Modell ist das Global Reference Network (GRN). Dieses globale Auskunftsnetzwerk ist ein mehrsprachiger, internationaler Zusammenschluss von Bibliotheken weltweit. Die teilnehmenden Bibliotheken haben sich bereit erklärt, Anfragen zu beantworten, die über das Netz an sie weitergeleitet werden. Der Service ist eine Schlüsselkomponente des

OCLC QuestionPoint-Dienstes (<http://www.oclc.org/questionpoint>), der zusammen mit der US Library of Congress betreut und weiterentwickelt wird. Der Service wurde formell durch die Library of Congress im Juni 2000 unter dem Namen Collaborative Digital Reference Service (CDRS) ins Leben gerufen.<sup>1</sup>

Zurzeit gibt es über 1800 Bibliotheken in 23 Ländern, die der QuestionPoint-Gemeinde angehören. Obwohl nicht alle QuestionPoint-Bibliotheken bereit sind am GRN teilzunehmen, stimmen die Bibliotheken, die (als eine Gruppe) teilnehmen, zu, über 3.500 Fragen pro Woche in einer der 26 Sprachen zu beantworten.<sup>2</sup>

Das GRN / das globale Auskunftnetzwerk basiert auf Kooperation und Mitwirkung der Bibliotheken. Sowie die Anzahl der Bibliotheken in diesem Netzwerk anwächst, so wächst auch der Nutzwert der Dienstleistung und die Fülle der fachlichen und sprachlichen Kompetenz, die in diesem Verbund zur Verfügung stehen. Jede Bibliothek, die QuestionPoint abonniert, kann am GRN teilnehmen; die Teilnahme ist absolut freiwillig.

Um am GRN teilzunehmen, muss die Bibliothek zunächst ein Profil für ihre Institution ausfüllen. Das Profil enthält Informationen über die Bibliothek (Standort, Bestandsschwerpunkt, vorhandene Sprachkenntnisse, welche Ausbildungsniveaus bedient werden, Öffnungszeiten), sowie Parameter für die GRN-Teilnahme, z.B. die Anzahl der Fragen pro Woche, die die Bibliothek bereit ist, vom Netzwerk zu empfangen (und zu beantworten).

Jede QP-Bibliothek, die damit einverstanden ist, mindestens eine Frage pro Woche, die über das Netzwerk kommt, zu beantworten, ist berechtigt, auch selbst Fragen an das GRN weiterzuleiten. Diese Weiterleitung ist eine von vielen Weiterleitungsoptionen, die der Bibliothek bei QuestionPoint angeboten werden. Eine Bibliothek kann eine Frage innerhalb der eigenen Bibliothek beantworten, sie an eine Partnerbibliothek oder an das GRN weiterleiten. Wenn eine Bibliothek entscheidet eine Frage an das GRN weiterzuleiten, sind nur einige Schritte nötig:

1. Der/die Bibliothekar/in wählt aus einem Menü die Option zum Weiterleiten an das Gesamtnetzwerk aus.

2. Der/die Bibliothekar/in erstellt dann ein Profil für die Frage. Das Frageprofil besteht aus einem menügesteuerten Formular mit Feldern für den Themenbereich, den geographischen Bereich (wenn relevant), für die Sprache, das Ausbildungsniveau und für die Frist der Beantwortung. Der/die verweisende Bibliothekar/in kann auch Anmerkungen, die Gründe für die Recherche, Schlagwörter oder andere ergänzende Informationen hinzufügen. Dieses Profil wird an die ursprüngliche Benutzeranfrage angehängt (hier wird der gesamte Verlauf der Kommunikation zwischen dem/der Benutzer/in und den Bibliothekaren/innen in Bezug auf diese spezifische Frage festgehalten).

---

<sup>1</sup> Für weitere Informationen über den CDRS und das GRN, siehe: <http://www.loc.gov/rr/digiref/history.html>

<sup>2</sup> GRN Bibliotheken können Fragen in Arabisch, Chinesisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Griechisch, Hebräisch, Hindi, Italienisch, Japanisch, Katalanisch, Koreanisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch, Russisch, Sanskrit, Schwedisch, Siamesisch, Slowenisch, Spanisch, Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch und Xhosa beantworten.

3. Ausgehend von dem gewählten Thema, kann der/die verweisende Bibliothekar/in aus einer Liste von Bibliotheken auswählen und entscheiden, wohin er die Frage schicken möchte. Der/die Bibliothekar/in kann sich aber auch für eine automatische Weiterleitung entscheiden; in diesem Fall wird der Algorithmus eine Bibliothek auswählen, die mit dem Frageprofil und dem Institutionsprofil übereinstimmt. Der/die verweisende Bibliothekar/in kann auch auswählen, ob die Antwort wieder an den/die verweisende(n) Bibliothekar/in zurückgesandt (um eine eigenständige Benachrichtigung an den/die fragenden Benutzer/in zu senden) oder direkt an den/die Benutzer/in gesandt werden soll. Selbst wenn die Antwort direkt zum/zur Benutzer/in gesandt wird, sieht der/die verweisende Bibliothekar/in die Antwort (sie erscheint im Fragenverlauf der Frage).

4. Sobald die Frage an das Netzwerk – GRN gesendet wird, wählt die Software durch einen Vergleich der Bibliotheksprofile mit dem Frageprofil eine Bibliothek aus, die die Frage beantworten könnte. Bibliotheken mit breitgefächerten Profilen werden mehr Fragen zugewiesen bekommen und die mit begrenzten Profilen weniger.

5. Bibliothekare erhalten Fragen, die mit ihrem Profil, innerhalb ihrer QuestionPoint-Konten, übereinstimmen. Die Fragen erscheinen im gleichen Eingangsordner, wo auch die anderen Benutzeranfragen erscheinen (aber mit einem Hinweis, dass sie vom Gesamt-Netzwerk sind). Die Bibliothekare können dadurch, den gleichen Arbeitsablauf durchführen, den sie sonst auch tätigen. Es wird kein zusätzliches Kennwort oder eine gesonderte Liste eingesetzt. Die Fragen, die über das Gesamt-Netzwerk beantwortet wurden, werden in den gleichen Statistiken und Berichten - wie die anderen Benutzeranfragen auch - erfasst und spiegeln das komplette Abbild der Auskunftstätigkeit in der Bibliothek wider.

6. Eine Bibliothek, die eine Frage über das Netzwerk empfängt, kann entscheiden, ob sie sie beantworten oder zurückweisen möchte. Fragen können zurückgewiesen werden, wenn die Bibliothek keine Zeit oder nicht die entsprechenden Mittel hat, um die Frage zu beantworten. Wenn Fragen zurückgewiesen werden, werden sie an das System zurückgeschickt und nach der entsprechenden Profilübereinstimmung an eine andere teilnehmende Bibliothek weitergeleitet.

7. Fragen, die nicht zum angegebenen Abgabetermin beantwortet wurden, werden entsprechend gekennzeichnet und der GRN-Verwalter (die Library of Congress) wird benachrichtigt. Die Bibliothekare der Library of Congress können dann entscheiden, ob sie die Frage selbst beantworten oder die Frage mit einem neuen Profil noch einmal über das Netzwerk weiterleiten.

8. Alle Fragen, die über das GRN weitergeleitet wurden, sind berechtigt, in die globale QuestionPoint-Fragendatenbank aufgenommen zu werden. Die Fragendatenbank ist durchsuchbar und steht für jede QuestionPoint-Bibliothek zur Verfügung. Jede Bibliothek kann entscheiden, ob diese Fragendatenbank für ihre Benutzer zugänglich gemacht werden soll. Benutzerbezogene Informationen sind in der Fragendatenbank nicht vorhanden; darin sind nur die Frage, die Antwort und die relevanten bibliographischen Informationen enthalten.

Mit dem GRN sind die Mitgliedsbibliotheken in der Lage, die Sprachkenntnisse des gesamten Netzwerks zu nutzen. Wenn sie das Frageprofil ausfüllen, können Fragen an Bibliothekare des Netzwerks zugewiesen werden, ohne dass es nötig ist, persönlich Kenntnis davon zu haben, welche Bibliothekare/innen die erforderlichen Sprach- und Sachkenntnisse aufweisen. So braucht z.B. ein Bibliothekar nicht zu wissen, welche Bibliothekare eine Kunstfrage auf Niederländisch beantworten können. Stattdessen füllen sie nur das Profil aus. Dies erlaubt den Bibliothekaren, Fragen so zu bearbeiten, dass der/die geeignetste Mitarbeiter/in die Fragen entsprechend seiner Sachkenntnis erhält.

Um eine Frage ans Netzwerk weiterzuleiten, muss eine Bibliothek damit einverstanden sein, die Fragen zu beantworten, die über das Netz versendet werden. Nur jene Einrichtungen, die ein Profil ausgefüllt und zustimmt haben, mindestens eine Frage pro Woche zu beantworten, haben die Möglichkeit eine Frage über das GRN weiterzuleiten. Um diese wertvolle Ressource für ihre eigenen Benutzer anbieten zu können, muss die Bibliothek damit einverstanden sein, Fragen zu bearbeiten, selbst wenn es nur eine Frage pro Woche ist.

Entscheidet sich eine Bibliothek daran teilzunehmen, ist der Nutzen sehr groß. Die Bibliothek hat jetzt nicht nur ein zusätzliches Hilfsmittel für die Rechercheanfragen ihrer Benutzer, sondern mithilfe des Netzwerks auch die Möglichkeit, Ressourcen und Erfahrungen zu teilen und auszutauschen. Und die Bibliothek kann auf Sachkenntnisse zugreifen, die bisher nicht zur Verfügung standen.

Der Informationsspielraum hat sich seit der Gründung des GRN sehr verändert. Hat man heutzutage eine Frage, stehen viele Möglichkeiten zur Verfügung, die Antwort zu finden. In einer Studie zum Thema Informationsumfeld und die Beziehung zu Bibliotheken wurde herausgefunden, dass eine Unstimmigkeit zwischen den verfügbaren Materialien, die Bibliotheken anbieten (das sind nicht nur Bücher, aber auch Profi-Auskunft und umfangreiche Online-Ressourcen) und zwischen den Benutzern, die Informationen suchen, existiert. Der Bericht zeigt auf, dass die Selbstbedienung, die Zufriedenheit und die Problemlosigkeit (mit anderen Worten: die Benutzerfreundlichkeit, Bequemlichkeit und Verfügbarkeit) den Informationsverbrauchern wichtiger sind, als die Qualität und Glaubwürdigkeit von Informationen – das Markenzeichen von Bibliotheks-Auskunftsdiensten.<sup>3</sup>

Informationssucher haben nicht nur jederzeit und überall Zugang zu den in zunehmendem Maße hoch entwickelten Suchmaschinen, es gibt auch einen Anstieg von gemeinschaftlich getriebenen Sozialnetzwerk-Sites, die einen Raum anbieten, in dem Benutzer Fragen stellen und Antworten zu allen möglichen Themen erhalten können. Das bemerkenswerteste Beispiel ist Yahoo! Answers<sup>4</sup>, es gibt aber auch natürlich noch weitere Sites.

---

<sup>3</sup> Siehe 2003 OCLC Environmental Scan: Pattern Recognition unter: <http://www.oclc.org/reports/escan/default.htm>

<sup>4</sup> Yahoo! Answers siehe: <http://answers.yahoo.com/>. In einer Pressemeldung von Dezember 2006, kündigte Yahoo in November 2006 an, dass Yahoo! Answers mehr als 60 Millionen Benutzer hat und mehr als 160 Millionen Antworten weltweit beantwortet wurden. Siehe: <http://yhoo.client.shareholder.com/press/releasedetail.cfm?releaseid=222275>

Auch wenn Benutzer die Selbstbedienung (z.B. indem sie eine Suchmaschine verwenden) bevorzugen, erfordert diese Informationssuche vom Benutzer die Fähigkeit, die Frage gut formulieren zu können und die Fähigkeit, die undifferenzierten Ergebnisse auszusortieren – und dies manchmal aus einer sehr großen Anzahl von Ergebnissen. Dies kann erschreckend und auch sehr lästig sein. Während Yahoo! Answers zwar für jeden eine Möglichkeit bietet, einfach eine Frage zu stellen, muss man dennoch immer noch eine Vielzahl von Antworten durchstöbern, die alle von einer undifferenzierten Community /Gemeinschaft bereitgestellt wurden. Einige Bibliothekare sehen in diesem Bereich eine Chance für Bibliotheken.<sup>5</sup> Wenn Bibliotheken gemeinsam eine Verbindung aufbauen möchten, um in Bereiche wie Yahoo! Answers zu gelangen oder in anderen Bereichen im Web aufzutreten – warum dann nicht einen Blick auf das GRN werfen? GNR- Global Reference Network – ein Netz von Auskunftsbibliothekaren/innen, das sich als Ziel gesetzt hat, kooperativ Auskünfte zu geben und gegenseitig die Fachkenntnisse und Ressourcen zu teilen, um Fragen für Bibliothekbenutzer weltweit zu beantworten. Das GRN ist heute ein geschlossenes Netz: nur Bibliothekare/innen, die am Netzwerk teilnehmen, können Fragen darin weiterleiten. Indem Sie den Zugang zum Netzwerk freigeben, können Bibliothekare und Bibliothekarinnen unter dem Banner einer leistungsfähigen Bibliothekarmarke möglicherweise gemeinsam dazu beitragen, wirklich herauszuragen und einen deutlichen Unterschied zu anderen Informationsbereichen hervorzubringen.

Bevor das GRN alle Vorteile der angebotenen Möglichkeiten, die im Informationsbereich vorhanden sind, voll nutzen kann, müssen mindestens zwei Punkte angesprochen werden:

- Die Profilbearbeitung sollte - zusätzlich auf Institutionsebene - auch auf der Bibliothekarsebene stattfinden. Dies ermöglicht, dass Kenntnisse wie z.B. diverse Sprachkenntnisse (und fachliche Kompetenzen) der Mitarbeiter/innen auf Netzwerkebene sichtbar werden.
- Die Klassifikation sollte breiter angelegt sein, als das derzeitige Library of Congress Klassifikationssystem und sollte eine alternative inhaltliche Klassifizierung ermöglichen, damit diese im vorhandenen Netzwerk abgebildet werden kann. Dadurch bekommt das Netzwerk einen internationalen Aspekt.

Die Freigabe des Netzwerks ermöglicht den Bibliotheken, ihre lokalen Ressourcen besser einzusetzen und bessere Dienste für ihre in zunehmendem Maße vielfältige Benutzerschaft zur Verfügung zu stellen. Die Dienste sind nicht mehr von den Sprachkenntnissen des Personals in der lokalen Bibliothek abhängig, sondern eher von der Stärke und der Diversität des Netzes, an dem die Bibliothek mitwirkt. Es entsteht eine ausgewogene Gleichwertigkeit der Dienste, unabhängig von den zur Verfügung stehenden lokalen Ressourcen.

---

<sup>5</sup> Siehe, zum Beispiel, Burger, Leslie, "Transforming Reference", *American Libraries*, p. 5 (March 2007) [http://lb.princetonlibrary.org/documents/March\\_2007.pdf](http://lb.princetonlibrary.org/documents/March_2007.pdf) Leslie Burger ist zurzeit Vorsitzende der American Library Association.

## **Modell 2: Mehrsprachige kooperative Auskunftsdienste (Zentral- und Landesbibliothek Berlin )**

Im zweiten Modell: Hier erweitert die Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB) die Möglichkeiten, die QuestionPoint zur Verfügung stellt und bietet seinen Auskunftsdienst in 18 Sprachen auf der ZLB-Website an. Für jede Sprache gibt es jeweils ein eigenes Formular.

Diverse interessante Gegebenheiten führten die Zentral- und Landesbibliothek Berlin dazu, einen mehrsprachigen Auskunftsdienst anzubieten.

1. Die Zentral- und Landesbibliothek Berlin pflegt bereits Partnerschaften mit Bibliotheken in anderen Ländern. In der Regel beschränken sich solche Partnerschaften nur auf Kontakte und fachliche Austauschprogramme zwischen dem Personal der verschiedenen Einrichtungen; es gibt wenige bzw. keine sichtbaren Arbeiten, die als Zielsetzung ein Dienstleistungsangebot für die Benutzer der jeweiligen Bibliotheken anvisiert. Während einer Konferenz mit der Partnerbibliothek der ZLB – der Bibliothèque publique d'information Paris (Bpi) – entstand im Herbst 2004 die Idee, im Online-Auskunftsbereich zusammenzuarbeiten und gegenseitig Auskunftsdienste mit QuestionPoint (beide Bibliotheken arbeiten damit) in der jeweiligen Sprache der Partnerbibliothek auf den Webseiten anzubieten. Anstatt Personal für die Beantwortung der Fragen in beiden Sprachen bereitzustellen, wurde entschieden, dass jede Bibliothek nur die Fragen in der entsprechenden lokalen Sprache beantwortet, d.h. in diesem Fall z.B.: die deutsche Seite beantwortet die deutschen Anfragen (auch diese die auf der Homepage der Bpi gestellt werden) und umgekehrt. Dieser doch relativ einfache Start wurde im Sommer 2005 eingeführt. Kurz danach erweiterte die Zentral- und Landesbibliothek Berlin die Auswahl der angebotenen Sprachen auf Englisch und Türkisch (Türkisch, weil die ZLB hat als Mitarbeiter einen gebürtigen Türken zur Verfügung hat, der als Bibliothekar arbeitet).<sup>6</sup>
2. Auskunftsbibliothekare aktivieren normalerweise all ihre Mittel und Kontakte, um die Fragen, die gestellt werden, zu beantworten. Wenn es jedoch um die Sprache geht, in der Fragen von Benutzern gestellt werden könnten, liefern die meisten Websites den Eindruck, dass Fragen nur in der entsprechenden lokalen Sprache an die Bibliothek gestellt werden können. Die Bibliotheken projizieren damit die Haltung: „Entweder reden oder schreiben Sie uns in einer Sprache, die wir verstehen oder wir werden Ihre Frage nicht beantworten.“ Um diese Aussage umzukehren und einen Schritt weiter zu gehen, versucht die Zentral- und Landesbibliothek Berlin, eine Umgebung zu schaffen, die den

---

<sup>6</sup> Berichte der Dienstleistungen der zwei Bibliotheken sind auf dem OCLC-Server zu finden:

*Success story: Berlin Central and Regional Library (ZLB). A German library opens language doors with multilingual collaborative virtual reference services*

<http://www.oclc.org/services/brochures/questionpointcasestudyberlin.pdf>

*Success story: Bibliothèque nationale de Paris (BnF) and Bibliothèque Publique d'Information (BPI). Paris's Bibliothèque Publique d'Information (BPI) helps Nationalize Multilingual Virtual Reference. How Paris's most prestigious library grows a national multilingual virtual reference service*

<http://www.oclc.org/services/brochures/questionpointcasestudyparis.pdf>

Eindruck vermittelt: „Stellen Sie Ihre Frage in einer Sprache, die Ihnen vertraut ist und wir werden jemanden finden, der sie beantworten kann.“

3. Wissenschaftliche Bibliotheken können es sich möglicherweise leisten, die Anzahl der Sprachen zu begrenzen, in denen sie Fragen beantworten – und zwar auf die lokale Sprache und Englisch; öffentliche Bibliotheken hingegen können es sich nicht leisten, da sie nicht voraussetzen können, dass jeder, der eine öffentliche Bibliothek besucht, sich in einer der zwei Sprachen gut ausdrücken, geschweige denn eine Frage formulieren kann. Wenn Bibliotheken ernsthaft jedem in ihrem Einzugsgebiet Zugang zu den Dienstleistungen gewährleisten möchten, dann müssen sie auch den Sprachbedarf des immer größeren Benutzerkreises berücksichtigen. Mit begrenzten Ressourcen können öffentliche Bibliotheken diesen Bedarf nur erfüllen, indem sie kreativ sind und Partnerschaften mit anderen Einrichtungen, die diesen Bedarf unterstützen können und möchten, bilden.

Mitglieder der Europäischen Union haben grundsätzlich festgelegt, dass alle Bürger der Mitgliedsländer gleich behandelt werden. Diese Gleichbehandlung löst sich jedoch schnell auf, wenn es darum geht, sich in anderen Sprachen, als in denen zu unterhalten, die in den lokalen Einrichtungen gesprochen werden. Die Erkenntnis, dass die Zentral- und Landesbibliothek Berlin gewissermaßen Bürger von anderen EU-Ländern ausgeschlossen hat, Fragen an die Bibliothek in ihrer Muttersprache stellen zu können, gab einen weiteren Anstoß, um den Online-Auskunftsdienst zu erweitern und hier alle Amtssprachen der EU zu berücksichtigen.

QuestionPoint besitzt eine leistungsfähige Ausstattung, um mehrsprachige Auskunftsdienste anbieten zu können, so dass es sowohl für den/der Benutzer/in als auch für den/die Bibliothekar/in möglich ist, die Sprache auszuwählen, in der er/sie arbeiten möchte. Wenn sich jemand bei QuestionPoint anmeldet, kann er zurzeit aus 19 unterschiedlichen Sprachen wählen, in denen die Oberfläche dargestellt werden soll.

Die Entwicklung des Auskunftsdienstes in der der Zentral- und Landesbibliothek Berlin

Nachdem die Zentral- und Landesbibliothek Berlin den mehrsprachigen Auskunftsdienst eingeführt hat, hat sie angefangen aktiv nach weiteren Partnerbibliotheken zu suchen, die Interesse an einer Zusammenarbeit haben und bei dem Aufbau eines mehrsprachigen Auskunftsdienstes mitwirken möchten. Die nächste Sprache, die implementiert wurde, war Polnisch - eine folgerichtige Auswahl, da Berlin ja nah an der polnischen Grenze liegt und demnach auch Benutzer aus Polen hat – und es war möglich, eine Partnerschaft mit dem Deutsch-Polnischen Dokumentations- und Medienzentrum in Slubice zu bilden. Die nächste sehr überraschende Erweiterung war Chinesisch. Nach der Teilnahme an einem Webinar, bei dem das Projekt des mehrsprachigen kooperativen Auskunftsdienstes dargestellt wurde, hat die Sun-Yatsen Universitätsbibliothek in China Interesse gezeigt, daran teilzunehmen; kurz danach konnte Chinesisch zum Angebot des mehrsprachigen Online-Auskunftsdienstes InfoPoint der Zentral- und Landesbibliothek Berlin hinzugefügt werden. Danach haben weitere Bibliotheken (hauptsächlich Intamel-Mitglieder - International Association of Metropolitan Libraries) ihr Interesse bekundet, mitzumachen und im Laufe des folgenden Jahres stieg die Anzahl der

Sprachen, die angeboten werden konnten, sehr schnell. Das anfängliche Zögern vieler Bibliotheken, die über die Teilnahme an dem Projekt nachdachten, verringerte sich mit der zunehmenden Teilnahme immer weiterer Bibliotheken. Die Äußerung „Warum sollten wir teilnehmen?“, die am Anfang des Projekts immer wieder zu hören war, wurde im Laufe der Arbeit ersetzt durch „Warum bieten Sie die Sprache XY nicht an? Können wir mitmachen?“

Beim letzten internationalen Treffen der QuestionPoint-Bibliotheken, das im letzten Jahr bei der IFLA-Konferenz in Seoul stattfand, zeigte die Bibliothekarin vom Institute of Science and Technology in Seoul sofort Interesse und wollte, mit Ihrer Bibliothek auch eine Partnerbibliothek sein. Da die Zentral- und Landesbibliothek Berlin bereits einige Fragen, die aus Seoul innerhalb von QuestionPoint an die ZLB weitergeleitet wurden, beantwortet hatte (auf Englisch), war die Kollegin schnell überzeugt. Kurz danach konnte die ZLB auch Koreanisch als Auskunftssprache anbieten.

Die Zentral- und Landesbibliothek Berlin pflegt für den Online-Auskunftsdienst zurzeit Partnerschaften mit folgenden Bibliotheken:

- China:** Sun Yat-Sen Universitätsbibliothek, Guangzhou
- Estland:** Tallinn Stadtbibliothek
- Finnland:** Helsinki Stadtbibliothek
- Frankreich:** Bibliothèque publique d'information Paris
- Griechenland:** Aristotle University of Thessaloniki
- Korea:** Korea Institute of Science and Technology Information, Seoul
- Lettland:** Ogre Stadtbibliothek und Riga Stadtbibliothek
- Polen:** Deutsch-Polnisches Dokumentations- und Medienzentrum, Słubice und die Pommersche Landesbibliothek, Szczecin
- Rumänien:** Bukarest Stadtbibliothek
- Russland:** Bibliothek für ausländische Literatur, Moskau
- Schweden:** Skåne Landesbibliothek, Malmö
- Tschechische Republik:** Prag Stadtbibliothek
- Ungarn:** Zentralbibliothek für ausländische Literatur, Budapest.

Um ein noch größeres Sprachangebot für den Online-Auskunftsdienst InfoPoint anbieten zu können, werden weitere Bibliotheks-Partnerschaften angestrebt.

Wie funktioniert der mehrsprachige Auskunftsdienst?

Die Zentral- und Landesbibliothek Berlin erstellt in jeder Sprache, die angeboten wird, ein Formular und bindet es in ihre Website ein. Wenn eine Frage in einer Sprache gestellt wird, die durch eine Partnerbibliothek betreut wird, wird die Frage direkt und systemgesteuert über QuestionPoint zur Partnerbibliothek geschickt; die Zentral- und Landesbibliothek sieht die Frage nicht. Die Partnerbibliothek beantwortet die Frage, so als ob sie über die eigene Website gekommen wäre. Andererseits haben die Partnerbibliotheken deutschsprachige Formulare auf ihren Websites und die Fragen werden direkt an die Zentral- und Landesbibliothek geschickt. Für jede Partnerbibliothek ist es so, als ob sie eine virtuelle Auskunftsstelle auf der Website der jeweiligen Partnerbibliothek hat. Praktisch gesehen bedeutet dies für die Bibliotheken, dass sie



die Zugriffsmöglichkeiten auf ihre Dienstleistungen für die Benutzer/innen erhöht haben. Durch die vermehrte Präsenz im Internet haben Bibliotheken auch die Möglichkeit geschaffen, dass überhaupt vermehrt Fragen an Bibliotheken gestellt werden können.

Ein häufiger Widerspruch, der gegen mehrsprachige Auskunftsdienste geäußert wird, ist, dass Bibliotheken ja bis jetzt keine Fragen in anderen Fremdsprachen als in Englisch erhalten. Man muss sich in diesem Fall in die Person hineinversetzen, die weder in der einen noch in der anderen Sprache zu Hause ist. Die Präsenz eines Formulars in einer bestimmten Sprache erweckt den Eindruck, dass man nur in dieser Sprache eine Frage stellen kann. Ist ein Formular in der Sprache vorhanden, die den Benutzerkreis anspricht, signalisiert man ein Interesse mit dem/der Benutzer/in zu kommunizieren. Die Bibliothek hat einen ersten Schritt zur Online – Kommunikation mit dem/der Benutzer/in unternommen, wenn sie eine entsprechende Umgebung dafür schafft und Ihr Interesse an den Fragestellungen der Benutzer/innen signalisiert.

Ein interessantes Beispiel wie Benutzer/innen auf die Möglichkeit reagieren, Fragen in einer ihnen vertrauten Sprache zu stellen, war eine Frage, die eine in München lebende Russin, gestellt hat. Sie fing ihre Frage in einem etwas holprigen Deutsch an und sagte dann, dass sie sich nicht fähig fühle, ihre Frage auf Deutsch zu formulieren und sie würde deshalb fortfahren, ihre Frage auf Russisch stellen. Die Kolleginnen und Kollegen in Russland konnten ihre Frage auf Russisch beantworten. Das Resultat: der/die Bibliothekar/in verstand besser, was die Benutzerin wissen wollte und die Benutzerin konnte die Antwort besser verstehen und fühlte sich gut beraten.

Einen mehrsprachigen Auskunftsdienst anzubieten, kann auch einen zusätzlichen positiven Effekt haben: es wird nicht nur signalisiert, dass die Bibliothek Fragen in einer bestimmten Sprache beantworten kann, sondern auch Fragen, die sich inhaltlich auf den jeweiligen Sprachraum beziehen. Ein Archiv in der Schweiz z.B. stellte eine Frage (auf Deutsch) über ein chinesisches Buch, das im Tagebuch eines Schweizer Missionars in China erwähnt wurde. Der Zentral- und Landesbibliothek Berlin wäre zweifellos nie diese Frage gestellt worden, wenn sie kein chinesisches Frageformular angeboten hätte. In diesem konkreten Fall wurde die Frage ins Englische übersetzt und zur chinesischen Partnerbibliothek weitergeleitet, die die Frage beantworten konnte.

Zweifelsohne möchten Bibliotheken wissen, wie viele Fragen in den unterschiedlichen Sprachen gestellt werden. Die Zahl ist nicht sehr groß – die Benutzer müssen ja zunächst davon erfahren, dass es überhaupt die Möglichkeit gibt, in unterschiedlichen Sprachen Fragen an Bibliotheken zu stellen. Seit der Einführung des mehrsprachigen Auskunftsdienstes InfoPoint, hat sich die Zahl der gestellten Fragen stufenweise erhöht. Es dauert immer eine gewisse Zeit bis solche Dienstleistungen akzeptiert werden. Wichtiger noch als die Anzahl der eingehenden Fragen, ist die Tatsache, dass Fragen überhaupt gestellt werden können. Die Bibliothek öffnet damit seine virtuellen Türen für potentielle Benutzer und mit der Zeit wird der Service auch für Personen, die vielleicht sonst keine Bibliotheken aufsuchen, immer bekannter und erkennen, dass hier eine wertvolle Dienstleistung, die sie nutzen können, angeboten wird.

Es wäre nicht richtig davon auszugehen, dass die Zentral- und Landesbibliothek Berlin die erste Bibliothek ist, die einen mehrsprachigen Auskunftsdienst anbietet. Zwei- oder

dreisprachige Auskunftsdienste werden von zahlreichen Bibliotheken angeboten – man findet diese Angebote hauptsächlich dort, wo z.B. verschiedene Amtssprachen existieren. Es gibt weitere Beispiele von Bibliotheken, die Dienste in mehreren Sprachen anbieten, z.B. das Suffolk kooperative Bibliothek-System in New York mit „Suffolkweb“ (<http://www.suffolk.lib.ny.us/>) bietet E-Mail-Auskunft in 4 Sprachen an: in Chinesisch, Englisch, Portugiesisch und Spanisch. Das schwedische Fråga biblioteket ([http://www.eref.se/se-admin/vrl\\_entry.asp?virtual\\_desk\\_id=43](http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=43)) bietet seine Dienste in Arabisch, Bosnisch, Deutsch, Englisch, Finnisch, Französisch, Kroatisch, Persisch, Polnisch, Russisch, Schwedisch, Serbisch und Spanisch<sup>7</sup> an. Im Gegensatz zur Ablauforganisation in der Zentral- und Landesbibliothek ist dieses System jedoch in sich geschlossen und auf sprachkundige Bibliothekare/innen innerhalb des Systems angewiesen, um die Fragen zu beantworten.

Wie diese zwei Modelle veranschaulichen, können Bibliotheken – nutzen sie die Einsatzmöglichkeiten der virtuellen Auskunft – ihren Benutzern und Benutzerinnen einen besseren Service bieten, ohne nur an ihr eigenes Personal gebunden sein zu müssen. Bei so vielen Beanspruchungen, die an den Bibliotheketat und das Personal gestellt werden, können internationale Partnerschaften helfen, den Bedarf all unserer Nutzer zu decken – und nicht nur den Bedarf derjenigen, die unsere Sprache sprechen. Beide Modelle sind Beispiele der vielen neuen Möglichkeiten, die heutzutage den Bibliotheken zur Verfügung stehen, um ihre Dienstleistungen auf eine große, bisher nicht einbezogene Gruppe von Benutzern auszuweiten. Bibliotheken können auf diese Art und Weise – in einer wachsenden mehrsprachigen internationalen Gemeinde – aktive Mitglieder dazu gewinnen. Gleichzeitig werden neue Türen für Bibliotheken geöffnet, die ihnen ermöglichen, mit neuen Partnern zusammenzuarbeiten und Dienstleistungen anzubieten, die sie alleine nicht durchführen könnten. In diesem Prozess wird die größte Barriere der Welt – die Sprachbarriere – teilweise überwunden. Es ist eine aufregende Möglichkeit und bietet kreativen Bibliothekaren/innen die Chance zusammen zu kooperieren, um eine wirklich offene und freie Gesellschaft zu gestalten.

**Susan McGlamery** ist die globale Produkt-Managerin der kooperativen Services für OCLC. Sie ist die Gründerin und Direktorin des 24/7 Auskunftsdienstes, eine Kooperation von über 1.000 Bibliotheken weltweit, die einen 24 Stunden Live-Auskunftsdienst anbietet. Sie erhielt 1987 ihren MLS an der St. Johns Universität und hat von 1994 bis 2000 an der UCLA Graduate School of Library and Information Science (jetzt die Department of Information Science) unterrichtet.

**Paul S. Ulrich** – Auskunftsbibliothekar an der Zentral- und Landesbibliothek Berlin – ist für die Entwicklung von neuen Auskunftsmethoden im elektronischen Umfeld verantwortlich. Zusätzlich zur Leitung der Übersetzung der QuestionPoint- und OpenWorldCat-Oberfläche ins Deutsche, entwickelte er die Idee, Partnerschaften mit Bibliotheken in anderen Ländern aufzubauen, um mehrsprachige Auskunftsdienste anbieten zu können.

---

<sup>7</sup> Die Fragenformulare sind jedoch in den meisten Fällen in Englisch und nicht in der Sprache, in der die Fragen gestellt werden können.