

**Dienstleistungen und Standards im amerikanischen und
deutschen Auskunftsdienst, dargestellt anhand aus-
gewählter Beispiele in Öffentlichen Bibliotheken**

Diplomarbeit
im Fach
Informationsvermittlung
Studiengang Öffentliche Bibliotheken
an der
Fachhochschule Stuttgart
Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen

von

Anja Wißmann

Erstprüfer: Prof. Ingeborg Spribille
Zweitprüfer: Prof. Andreas Papendiek

Angefertigt in der Zeit vom 09. Juli 1999 bis zum 10. Oktober 1999

Stuttgart, Oktober 1999

Schlagwörter

Auskunftsdienst

Informationsdienst

Informationsvermittlung

Öffentliche Bibliothek

Dienstleistungen

Reference Service

Information Service

Information Brokerage

Public Library

Customer Services

Abstracts

Ein Vergleich amerikanischer und deutscher Literatur zum Auskunftsdienst in Öffentlichen Bibliotheken zeigt, daß dieser Bereich bibliothekarischer Tätigkeit in den USA eine lange Tradition aufweist und dort seit geraumer Zeit Richtlinien und Empfehlungen existieren. Im deutschen Bibliothekswesen hingegen spielt dieser noch eine untergeordnete Rolle, Empfehlungen existieren, wenn überhaupt, nur in allgemeiner Form. Trotzdem gibt es eine Vielzahl von deutschen Bibliotheken, die Konzepte und Organisationsformen für den Auskunftsdienst erarbeitet haben. In dieser Arbeit wird der Auskunftsdienst zweier deutscher Bibliotheken mit dem einer amerikanischen verglichen. Dabei spielen benutzerorientierte Dienstleistungen und die Organisationsform eine besonders wichtige Rolle.

A comparison of American and German literature to reference service in public libraries indicates that this area of librarian duties shows a long tradition in the USA. There are also long-time existent standards and norms. German librarianship seems not to have recognized yet the importance of reference services, there are virtually no existing standards that reach beyond general form. Nevertheless there is a number of German libraries that elaborated concepts and forms of organisation for reference services. This paper compares reference services practiced at two German libraries to an American library. Customer orientated services and forms of organisation play a significant role.

INHALT

1	EINLEITUNG	6
	THEORETISCHER TEIL	9
2	ENTWICKLUNG DES AUSKUNFTSDIENSTES	9
2.1	Reference Service an den Public Libraries der USA	9
2.2	Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken in der Bundesrepublik Deutschland	13
2.3	Zusammenfassung	14
3	THEORETISCHE LEITLINIEN	15
3.1	Vorbemerkung	15
3.2	Entwürfe in der Fachliteratur der USA	16
3.3	Entwürfe in der Fachliteratur Deutschlands	27
3.4	Zusammenfassung:	31
	PRAKTISCHER TEIL	33
4	AUSKUNFTSDIENST IN DER PRAXIS - ANALYSE AN AUSGEWÄHLTEN BEISPIELEN	33
4.1	Methodisches Vorgehen	33
4.2	Einzelportraits der zu vergleichenden Bibliotheken	34
5	VERGLEICH DES AUSKUNFTSDIENSTES	37
5.1	Auskunftsdienst aus der Perspektive des Benutzers	37
5.2	Auskunftsdienst aus der Perspektive der Bibliothek	55
6	SCHLUßKAPITEL	66
6.1	Gemeinsamkeiten	66
6.2	Besonderheiten	67
6.3	Fazit	70

Anlagen

- Anlage I: Information Services for Information Consumers: Guidelines for Providers
- Anlage II: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals
- Anlage III: Beispiel eines Erfassungsbogens zur Evaluierung
- Anlage IV: Customer Service Guide der Denver Public Library
- Anlage V: Öffnungszeiten und Telefonnummern der Denver Public Library
- Anlagen VI – IX: Beispiele für Handouts der Denver Public Library
- Anlagen X – XV: Beispiele für Infoblätter der Stadtbibliothek Köln
- Anlagen XVI – XVII: Beispiele für Auswahlverzeichnisse der Stadtbücherei Heidelberg
- Anlage XVIII: General Reference and Nonfiction Department Librarian Training Manual
- Anlage XIX: Kopie der Auszeichnung für “Best Telephone Manners”

1 Einleitung

Das Zeitalter der elektronischen Medien und der Revolution in den neuen Technologien bringt eine nie dagewesene Informationsflut mit sich. Öffentliche Bibliotheken sind hierbei in besonderem Maße gefordert, Informationen für ihre Kunden nicht nur bereitzustellen, sondern auch zu vermitteln und dabei beratend zur Seite zu stehen, da eine der wichtigsten Aufgaben von Bibliotheken der volle und uneingeschränkte Zugang zu Information und Wissen für alle Bürger darstellt.¹

In diesem Zusammenhang spielt der Auskunftsdienst² eine wichtige Rolle. Die Zunahme an neuen Technologien erfordert auch eine Zunahme an Info-Spezialisten, die Benutzer bei der Suche nach und Interpretation von Information unterstützen. Wichtiges Kriterium hierbei ist nicht nur Medienkompetenz, sondern vor allem auch Benutzerorientierung.

Betrachtet man nun den Auskunftsdienst in den USA im Vergleich zu Deutschland, so fallen einem beträchtliche Unterschiede auf. Hermann Rösch schreibt, daß sich die erfolgreiche amerikanische Praxis benutzerorientierter Dienstleistungsangebote in deutschen Bibliotheken bis heute kaum durchgesetzt habe.³ Kirsten Heinrich bestätigt dies: „Während sich Bibliothekare in den USA bemühen, die Qualität, das heißt ihre Leistung im Auskunftsdienst zu verbessern, scheint man in Deutschland Mühe zu haben, den Auskunftsdienst überhaupt als legitime bibliothekarische Tätigkeit zu etablieren.“⁴

Auch ich kann aus eigener Erfahrung in diversen Praktika bestätigen, daß der Auskunftsdienst in vielen deutschen Bibliotheken eine eher unterge-

¹ Vgl. Anderhub, Andreas: Bibliotheken im Zeitalter der Datenautobahnen und internationalen Netze: [veröffentlicht im Rahmen des 85. Deutschen Bibliothekartages Göttingen 1995] / erarb. von der BDB Arbeitsgruppe Elektronische Medien in Bibliotheken. Berlin, 1995

² Im weiteren Verlauf auch Informationsdienst genannt.

³ Vgl. Rösch, Hermann: Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: BuB 50(1998)4, S. 220 – 226

⁴ S. Heinrich, Kirsten: Amerika – hast du es besser? Auskunftsdienst hüben und drüben: Das „Information Center“ der New Haven Free Public Library, Connecticut. In: BuB 50(1998)4, S.230

ordnete Rolle spielt. Man beschränkt sich weitgehend auf die traditionellen bibliothekarischen Tätigkeiten Bestandsaufbau und Bestandserschließung. Oft mit der Begründung der Personal- und Mittelknappheit.

Dennoch gibt es in Deutschland eine Vielzahl von Bibliotheken, die schon seit Jahren eigene Konzepte entwickeln, den Auskunftsdienst und damit verbundene Dienstleistungen zu verbessern und somit die Bibliothek als „Informationszentrum“ für den Bürger⁵ zu etablieren.

Ziel der vorliegenden Arbeit soll sein, anhand der Auswertung von Fachliteratur aufzuzeigen, welche Unterschiede in der allgemeinen Auffassung des Bibliothekswesens der beiden Länder zum Auskunftsdienst bestehen. In einem Vergleich von drei, nicht repräsentativ ausgewählten Bibliotheken soll außerdem exemplarisch dargestellt werden, welche Formen der Informationsdienst an verschiedenen Bibliotheken annehmen kann.

Im theoretischen Teil dieser Arbeit soll zunächst die geschichtliche Entwicklung des Auskunftsdienstes beider Länder aufgezeigt werden, wobei allerdings die fehlende deutsche Literatur zu diesem Thema einige Schwierigkeit bereitet. Im weiteren Verlauf wird untersucht, ob und welche Konzepte, Standards und Leitlinien es in der Literatur des jeweiligen Landes zum Auskunftsdienst gibt.

Im praktischen Teil wird zunächst das methodische Vorgehen zu dieser Arbeit erläutert, und die drei Bibliotheken werden in Einzelportraits vorgestellt. Im nächsten Kapitel wird der Auskunftsdienst an diesen Bibliotheken miteinander verglichen. Zentrale Frage dabei ist zum einen die Perspektive des Benutzers, d.h. was „erwartet“ den informationssuchenden Benutzer? Mit welchen Dienstleistungen und Mitteln wird Informationsarbeit im Hinblick auf den Benutzer geleistet?

Wichtig für einen funktionierenden und am Kunden ausgerichteten Auskunftsdienst ist zum anderen die innere Organisation. Deswegen soll aus

⁵ Zur sprachlichen Vereinfachung wird in dieser Arbeit ausschließlich die männliche Sprachform für Personen verwendet, es sind stets auch weibliche gemeint.

der Perspektive der Bibliothek untersucht werden, mit welchen Organisationsformen und Konzepten Auskunftsarbeit geleistet werden kann. Kriterien hierfür sind u.a. Qualitätsstandards, Qualifikation des Personals, Definition von Zielgruppen und Öffentlichkeitsarbeit.

Im Schlußkapitel werden die Ergebnisse der einzelnen Vergleiche zusammengefaßt und kritisch betrachtet.

Mein Interesse an diesem Thema wurde in meinem Praktikumssemester geweckt, das ich in den USA in der Denver Public Library ableistete. Dort fiel mir auf, daß der Auskunftsdienst eine sehr wichtige Rolle sowohl innerhalb der Bibliothek, als auch für den Benutzer spielt. Bemerkenswert fand ich auch das Selbstverständnis der Benutzer, diesen auch in Anspruch zu nehmen. Derartiges hatte ich in meinen bisherigen Praktika in Deutschland nicht erlebt.

Bei der Recherche nach Fachliteratur wurde mein Eindruck aus der Praxis bestätigt. Ein kleiner Test, den ich an einer amerikanischen und einer deutschen Fachdatenbank durchführte, soll hier zur Verdeutlichung dienen. Die Suche wurde jeweils auf die Literatur des Landes und den Zeitraum 1989– eingegrenzt. Eine Anfrage bei der bibliothekarischen Fachdatenbank LISA⁶, brachte unter dem Schlagwort „reference service“ 850 Treffer. Eine Suche beim DOBI⁷ brachte dagegen unter dem Schlagwort „Auskunftsdienst“ nur insgesamt 112 Treffer.

Die Entscheidung, einen Vergleich durchzuführen, lag deswegen für mich sehr nahe, außerdem wurde bislang eine solche Studie noch nicht an der HBI ausgeführt.

⁶ LISA: Library and Information Science Abstracts. Verzeichnet selbst. u. unselfst. Literatur in Auswahl zum Bibliotheks- und Informationswesen. Berichtszeit: 1976 -

⁷ DOBI: Dokumentationsdienst Bibliothekswesen: die elektronische Ausgabe, abrufbar über das Internet (http://www.dbi-berlin.de/dbi_ber/dobi/dobi00.htm#anfang), verzeichnet selbst. u. unselfst. Literatur zum Bibliothekswesen und zur Bibliothekswissenschaft. Berichtszeit: 1992/93 –

Für die Jahre von 1989 bis 1992 verwendete ich die Papierausgabe: Dokumentationsdienst Bibliothekswesen : Informationsdienst zum Bibliothekswesen der Bundesrepublik Deutschland und des Auslands ; DOBI / Deutsches Bibliotheksinstitut und die Deutsche Bibliothek, Deutsche Bücherei Leipzig . - Berlin : DBI

Theoretischer Teil

2 Entwicklung des Auskunftsdienstes

2.1 Reference Service an den Public Libraries der USA

Der Auskunftsdienst als besondere Dienstleistung in amerikanischen öffentlichen Bibliotheken läßt sich bis ins dritte Quartal des letzten Jahrhunderts zurückverfolgen.⁸ Vor dieser Zeit beschränkten sich Bibliotheken hauptsächlich auf die Beschaffung und Organisation von Materialien, von den Benutzern erwartete man, die gesuchten Materialien eigenständig zu finden.

Im Laufe der Jahre aber sahen sich die öffentlichen Bibliotheken, im Gegensatz zu den Collegebibliotheken gezwungen, ihre Stellung und vor allem ihren Nutzen innerhalb der Gesellschaft zu begründen und somit den Erhalt von öffentlichen Mitteln zu rechtfertigen. Man suchte daher nach Mitteln und Wegen, um den Nutzen der Public Libraries für den Leser und somit im weitesten Sinne der Gesellschaft darzustellen. Der erste wirkliche Vorschlag in Richtung persönlicher Unterstützung der Leser von seiten der Bibliothek wurde in einem Vortrag von Samuel Green während der historischen Bibliothekarskonferenz von 1876 (auch als Artikel im *Library Journal* erschienen⁹) gemacht. (Samuel Green war damals Leiter der Worcester Public Library.) Er schreibt dort u.a., daß es wünschenswert sei, eine persönliche Beziehung zwischen Bibliothekar und Leser herzustellen, daß sich der Bibliothekar dem Leser zur Verfügung stellen und ihm bei der Suche nach Büchern unterstützen solle.

„The more freely a librarian mingles with readers, and the greater the amount of assistance he renders them, the more intense does the conviction of citizens, also, become, that the library is a useful institution, and the more willing do they

⁸ Vgl. Rothstein on Reference: ... with some help from friends / ed. by Bill Katz ... New York : Haworth, 1989. S. 10 ff

⁹ Vgl. Green, Samuel S.: Personal Relations between Librarians and Readers. In: *Library Journal* 1(1876), S. 74 - 81

grow to grant money in larger and larger sums to be used in buying books and employing additional assistants.“¹⁰

Im Großen und Ganzen ging es Samuel Green allerdings mehr darum, den Geschmack der Leser in Bezug auf schöne Literatur zu verbessern. Sein Ziel war es außerdem, die Popularität „seiner“ Bibliothek zu steigern, indem er die Leser wissen ließ, daß sie jederzeit mit Fragen aller Art auf das Bibliothekspersonal zukommen könnten. Eine hohe Akzeptanz der Bibliothek, die Green auch mit Statistiken nachweisen konnte, bedeutete seiner Meinung nach auch, daß die Öffentlichkeit den erzieherischen Nutzen von Bibliotheken erkennen würde und somit bereit wäre, mehr Geld für diese zu spenden. (Damals, wie auch heute noch teilweise der Fall, erfolgte die Finanzierung von öffentlichen Bibliotheken nur zum Teil durch die öffentliche Hand, ein Großteil der benötigten Gelder, vor allem für Bücher, kam aus privaten Spenden.)

Trotz seiner eher materiellen Motive gelang es Green, die damalige Fachwelt der USA und auch Großbritanniens von seinen Ideen zu überzeugen und zur Nachahmung anzuregen. Es gab zwar vereinzelte Vorbehalte, vor allem von seiten der Kollegen, die befürchteten, daß „unqualifizierte Benutzerfragen“ sie von ihrer wichtigen Arbeit abhalten könnten, aber die Fachliteratur der darauffolgenden Jahre beweist, daß die Unterstützung der Bibliotheksbenutzer bei der Suche nach Information notwendiger und wichtiger Bestandteil der Serviceleistungen einer öffentlichen Bibliothek wurde. Man entwickelte wichtige Prinzipien für den Auskunftsdienst und setzte speziell für dieses Aufgabengebiet ausgebildetes Personal ein. Die Idee des Reference Service fand weite Akzeptanz und war kurz vor der Jahrhundertwende fest in die Praxis des amerikanischen Bibliothekswesens eingeführt.

“The “information desk” is now a well-established feature in the large libraries of America. At this post the reference librarian presides. His duties are to assist readers in the search for information, and to some extent to guide the reading public by preparing a list of references on topics of the day or subjects of general interest. He must be able to send inquirers to the necessary reference books or other authori-

¹⁰ S. Green, Samuel S.: a.a.O., S.81

ties, and in order to do this he should have a thorough knowledge of the librarian's aids and guide, reference books, and bibliographies.”¹¹

In dieser Aussage von 1902 sind bereits alle wichtigen Merkmale des Reference Service enthalten: Unterstützung des Lesers bei der Suche nach Information als wichtiger Beitrag für die Bildung, die Verantwortung, die in der Bereitstellung dieser Dienste liegt, die Organisation und die spezielle Ausbildung des Personals, die damit zusammenhängt.

Die Jahre von 1876 bis 1900 können als die „Pionierjahre“ des *Reference Service* angesehen werden, in denen die *Public Libraries* die Vorreiterrolle spielten. In diesen Jahren wurden Konzepte und Organisationsformen entwickelt. Anfang des zwanzigsten Jahrhunderts bekam der *Reference Service* eine eigene Abteilung innerhalb der Bibliothek zugewiesen, man stellte mehr Personal, vor allem spezielle Auskunftsbibliothekare für diese Abteilung ein, viele Bibliotheken beantworteten Auskunftsfragen sogar schon per Telefon oder per Post. Die Öffnungszeiten wurden auf den Abend und das Wochenende hinaus verlängert und zusätzliche Zweigstellen wurden eröffnet.

Während der ersten Hälfte des zwanzigsten Jahrhunderts wurden die Konzepte und Praktiken des *Reference Service* weiter ausgebaut, vor allem wurden Methoden für den Umgang mit der immer weiter zunehmenden Anzahl von Auskunftsfragen entwickelt. Die Informationstheke, an der nur allgemeine Auskünfte gegeben werden, ist ein Beispiel dafür. Man entwickelte auch neue, spezialisierte Serviceleistungen, wie z.B. *Bibliotherapy* (eine Therapieform, die zielgerichtetes Lesen mit dem physischen und emotionalen Heilungsprozeß verbindet) und *Reader's Advisory* (in der klassischen Form interviewte der *Advisor* den Leser, um dessen Bedürfnisse und Zielsetzungen zu verstehen, um diesen dann mit Materialien versorgen zu können). Allerdings waren diese Arten von Service nicht sehr weit verbreitet und werden auch heute nur noch vereinzelt oder in modifizierter Form ausgeübt.

Seit 1913 richteten viele *Public Libraries* spezielle Sammlungen in

¹¹ S. Kroeger, Alice B.: *Guide to the Study and Use of Reference Books*. Boston : Mifflin Company, 1902. S. 3

Gebieten wie Musik, Kunst, *Business* und den Wissenschaften ein. Als Konsequenz daraus ergab sich der Bedarf an speziell in diesen Gebieten ausgebildeten Auskunftsbibliothekaren. Die Entwicklung spezieller Fachabteilungen besteht bis auf den heutigen Tag fort und führte zu der Diskussion, ob ein zentraler oder dezentraler Auskunftsdienst ein effektiverer Weg wäre, um den Informationsbedarf zu decken.¹²

Das Computerzeitalter hat auch in Bibliotheken den Zugang zu Information dramatisch verändert. Mit dem einfacheren Zugriff wuchs auch der Bedarf der Gesellschaft an Information. Frühe Entwicklungen, wie die gemeinsamen Katalogdatenbanken OCLC (Online Computer Library Center) und RLIN (Research Libraries Information Network), in späteren Jahren der Einsatz von OPACs, internen sowie externen Datenbanken, Datenbanken auf CD-ROM, und nicht zu vergessen das Internet, erlaubten wesentlich schnelleren Zugriff auf Information. Die Einbeziehung neuer Technologien und die Auseinandersetzung damit im Managementbereich setzte die Tradition der amerikanischen *Public Libraries*, als zentrale Auskunfts- und Informationsquelle für die gesamte Bevölkerung zu dienen, fort.

¹² Vgl. Reference and Information Services : An Introduction. 2nd ed. By Richard E. Bopp... Englewood : Libraries Unlimited, Inc., 1995. S. 230 ff

2.2 Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken in der Bundesrepublik Deutschland

Vorbemerkung:

Da es sich beim Auskunftsdienst um eine relative junge Dienstleistung im deutschen Bibliothekswesen handelt, findet man kaum Literatur zur Geschichte desselben. Im folgenden beschränke ich mich daher auf Informationen aus „Der Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken“, hrsg. von Edwin Klingner.¹³

Nach 1945 waren die deutschen Bibliotheken erst einmal damit beschäftigt, ein funktionierendes Bibliotheksnetz aufzubauen, dabei war die vorherrschende Meinung, daß Bibliotheken in erster Linie einen hohen Bildungsanspruch zu erfüllen hätten. Man griff also auf die Auffassung der 20er Jahre zurück, nach der die Bibliothek die Aufgabe der Volksbildung hatte. Erst in den 60er Jahren setzten Diskussionen um den Begriff „Informationsbibliothek“ ein. 1964 wurde der Auskunftsdienst erstmals im KGSt-Gutachten erwähnt¹⁴, 1968 erschien der erste programmatische Aufsatz von Horst Ernestus in dem er schreibt: „ (...) daß die Bibliothek eine solche Auskunftsarbeit als unverzichtbares Mittel zur Erfüllung ihrer Aufgaben und als einer Einrichtung der Erziehung (und Bildung) ansieht, daß sie einen solchen Dienst als definitive Verpflichtung anerkennt und daß eine spezifische Verwaltungseinheit vorhanden ist mit speziell für die Auskunftsarbeit ausgebildetem Personal.“¹⁵ 1970 bezeichnet Hans Peter Thun den „Informationsdienst als kulturelle Aufgabe“.¹⁶

In diesem Zusammenhang muß erwähnt werden, daß die Entwicklung des Auskunftsdienstes an den anglo-amerikanischen Public Libraries vor einem anderen geschichtlichen Hintergrund geschah. Diese übernahmen schon seit dem Beginn des *Public Library Movement* Aufgaben, die in

¹³ Vgl. Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken : Texte zu Theorie u. Praxis / hrsg. von Edwin Klingner. Bad Honnef : Bock und Herchen, 1985

¹⁴ Vgl. Kommunale öffentliche Bücherei : [Gutachten] / Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung . - Köln , 1964

¹⁵ S. Ernestus, Horst: Auf dem Weg in den Auskunftsdienst. In: Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken. A.a.O. S. 23

¹⁶ S. Thun, Hans P.: „At your fingertip?“ / Auskunfts- und Informationsdienst bei uns noch Entwicklungsland. In: Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken. A.a.O. S. 45

Deutschland von wissenschaftlichen Bibliotheken und Dokumentationsstellen übernommen wurden.

Ganz allmählich setzte sich jedoch auch in Deutschland die Auffassung durch, „Bibliotheken als Dienstleistungsbetriebe zur Vermittlung von Informationen“¹⁷ anzusehen. Ernst Buchholz schreibt dazu: „Die Vorverarbeitung, Bereitstellung und Vermittlung von Informationen ermöglicht dem Benutzer eine Orientierung im gesellschaftlichen Prozeß, der Leser hat einen Informationsvorsprung gegenüber dem Nichtleser.“¹⁸

Die weitere geschichtliche Entwicklung läßt sich an der Fachliteratur ablesen, die ich im Kapitel 3.3, Entwürfe in der Fachliteratur Deutschlands, behandelt habe. Um Überschneidungen zu vermeiden, möchte ich an dieser Stelle nicht näher darauf eingehen.

2.3 Zusammenfassung

Bei der Bundesrepublik, wie auch den USA handelt es sich um eine moderne, hochentwickelte industrielle Informationsgesellschaft, mit „einer „Verwissenschaftlichung“ und informationstechnischen Durchdringung aller Lebens- und Arbeitsvorgänge. Ihre Bibliotheken haben eine riesige und weiter anwachsende öffentliche Literatur- und Informationsflut zu bewältigen.“¹⁹ Warum jedoch, anders als in den USA „traditionelle Barrieren eine breite und produktive Nutzung des traditionellen Informationsmediums Bibliothek verhindern“²⁰ und warum „das moderne Leistungsangebot von einem größeren Publikum kaum wahrgenommen, geschweige denn, in seiner Bedeutung eingeschätzt werden“²¹ kann, darauf findet man in der gesamten Literatur keine Antwort. Es wird oft auf die unterschiedlichen Traditionen, oder aber auf die derzeitige Mittel- und Personalknappheit

¹⁷ S. Buchholz, Ernst: Eine rein instrumentale Informationsbibliothek? Zum Standort von Bibliothek und Bibliothekar in der Gesellschaft. In: Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken. A.a.O. S. 62

¹⁸ S. Buchholz, Ernst. A.a.O. S. 63

¹⁹ S. Fischer, Akelei: Barrieren gegen Informationsvermittlung. In: Bibliotheksdienst 25. Jg. (1991), H. 7 S. 1036

²⁰ S. Fischer, Akelei. A.a.O.

²¹ S. Fischer, Akelei. A.a.O.

hierzulande hingewiesen. Es bleibt nur zu hoffen, daß sich das deutsche Bibliothekswesen der Wichtigkeit der Informationsvermittlung für den Bürger und der damit verbundenen Dienstleistungen bewußt wird und dementsprechende Änderungen vornimmt.

3 Theoretische Leitlinien

3.1 Vorbemerkung

Bei meinen Recherchen nach Literatur zu diesem Thema ist mir ein gravierender Unterschied zwischen den beiden Ländern aufgefallen: in der amerikanischen Literatur liegt der Schwerpunkt eindeutig auf Richtlinien und Empfehlungen zu Tätigkeiten innerhalb des Auskunftsdienstes, die zum größten Teil von übergeordneten Stellen des Bibliothekswesens herausgebracht wurden. Dort können sehr detaillierte Angaben zu verschiedenen Aufgaben innerhalb des Auskunftsdienstes entnommen werden. Übergeordnete Stellen in Deutschland hingegen befaßten sich in den letzten 20 Jahren hauptsächlich mit sehr allgemeinen Angaben zu Funktionen, Aufgaben, und Leistungen des Auskunftsdienstes, ohne daß dabei konkrete Standards formuliert wurden. Erst in den letzten Jahren sind einige Artikel engagierten Bibliothekaren und Bibliotheken erschienen, auffallend dabei ist jedoch, daß sie sich häufig auf die in der amerikanischen Praxis angewendeten Veröffentlichungen beziehen.

In diesem Kapitel möchte ich nun auf einzelne Veröffentlichungen der beiden Länder eingehen, um darzustellen, daß hinter diesen gravierenden Unterschieden verschiedene Auffassungen stehen, was die Bedeutung und den Stellenwert des Auskunftsdienstes angeht.

3.2 Entwürfe in der Fachliteratur der USA

Bereits vor etwa 20 Jahren fürchteten Auskunftsbibliothekare, daß sie mit dem Einzug der neuen Technologien in die Bibliotheken überflüssig werden würden. Datenbanken und Personalcomputer gewährten schnelleren Zugang zu Information, später sogar auch von zu Hause aus. Deswegen machte man sich daran, die Rolle und die Aufgaben des *Reference Service* neu zu überdenken. Dabei entstand eine Fülle von Richtlinien, die teils von der *ALA (American Library Association)* herausgebracht wurden, teilweise aber auch von einzelnen Bibliotheken, die ihre eigenen Organisationsformen, Zielsetzungen und Dienstleistungen veröffentlichten, die als Grundlage für andere Bibliotheken dienen, und die nach den jeweiligen Bedürfnissen angepaßt werden können.²²

Allgemeine Richtlinien:

Eine gute Quelle für Richtlinien ist die eingangs schon erwähnte *American Library Association* mit ihrer Unterabteilung *RUSA (Reference & User Services Association)*.²³

Sie hat u.a. *Guidelines for Providers*²⁴ herausgebracht, die Bibliotheken aller Art als Grundlage für die Formulierung von eigenen Zielsetzungen in Hinsicht auf die Serviceleistungen im Auskunftsdienst dienen kann. Da diese Richtlinien auf alle Arten von Bibliotheken abzielen, können sie keine Kodifizierung von Praktiken darstellen, sondern bieten eher Empfehlungen und Anhaltspunkte für Bibliotheken. Die wichtigsten Punkte sollen hier in Kürze abgehandelt werden:

- *Dienstleistungen*. Im Vordergrund steht die eigentliche Dienstleistung, das Anbieten eines Endprodukts. D.h. die vom Benutzer gesuchte Information. Außerdem sollen die von der Bibliothek gelieferten Anwor-

²² Vgl. z.B.: Schwartz, Diane G.: Reference Service Standards, Performance Criteria and Evaluation. In: Journal of Academic Librarianship. V.12, March 1986. 4 - 8

²³ Vgl. dazu die Webpage der RUSA: <http://ala8.ala.org/rusa/standard.html>

²⁴ Vgl. RQ 30(Winter 1990)2. S. 262/263. Siehe außerdem dazu Anlage I

ten auf Benutzerfragen möglichst genau und vollständig sein, egal wie komplex die Fragestellung war.

Eine andere, sehr wichtige Dienstleistung ist die Benutzerschulung. Benutzer sollen in den Gebrauch der Bibliothek und vor allem in den effektiven Gebrauch der Auskunftsmittel unterwiesen werden. Dies kann sowohl in Einzelgesprächen geschehen, als auch in gedruckten Verzeichnissen oder in Gruppenschulungen.

Darüber hinaus soll es andere Dienstleistungen geben, die Information für den Benutzer erwerben und bereitstellen, dazu gehören u.a. das Erstellen von Bibliographien, das Sammeln und Bereitstellen lokaler Informationen und die Benutzung und Bereitstellung von Netzwerken und externen Datenbanken.

- *Auskunftsmittel.* Der wichtigste Punkt, der in diesem Abschnitt angesprochen wird, ist: die Bibliothek soll die aktuellsten Auskunftsmittel zur Verfügung stellen, um die Genauigkeit und Vollständigkeit der angebotenen Information sicherzustellen. Darüber hinaus soll die Bibliothek aber auch auf andere Quellen verweisen, wenn die Bestände innerhalb der Bibliothek nicht ausreichend sein sollten, die gewünschte Information zu beschaffen.
- *Zugang/Erreichbarkeit des Auskunftsdienstes.* Hier geht es darum, wie einfach es für den Benutzer ist, die gesuchte Information in der Bibliothek zu finden. So soll die Bibliothek die Informationsdienste entsprechend nach einem schlüssigen Plan anbieten und soll schnelle Erreichbarkeit des Personals und der Auskunftsmittel in Betracht ziehen. Angepaßt an die jeweiligen finanziellen und personellen Mittel gehören dazu eine entsprechende technische Ausstattung, die Öffnungszeiten und die Besetzung des Auskunftsdienstes mit qualifiziertem Personal soll in ausreichendem Maße geschehen.
- *Personal.* Dieser Abschnitt behandelt die Fähigkeiten, die Bibliothekare besitzen sollten, um mit Benutzern zu arbeiten. Sehr viel Wert wird auch auf die Tatsache gelegt, daß Auskunftsbibliothekare ein gründliches Wissen über das Benutzen der verschiedenen Auskunftsmittel, *Information Retrieval*, das Speichern von Information, Methoden der Telekommunikation und zwischenmenschliche Kommunikationsfähig-

keiten besitzen sollten. Ständige Weiterbildung wird als selbstverständlich für professionelles Wachstum des Einzelnen und des Betriebs vorausgesetzt.

- *Evaluation.* Die Bibliothek soll in regelmäßigen Abständen ihre Dienstleistungen evaluieren, um sicherzugehen, daß sie gemäß ihrer Politik und ihren Zielen arbeitet, und daß die formulierten Ziele auch den Bedürfnissen der Benutzer entgegenkommen. Dazu zählt die Evaluation der Auskunftsmittel, des Personals und das Anlegen von Statistiken.
- *Ethik des Auskunftsdienstes.* Hier wird auf den *Code of Ethics*²⁵ der ALA hingewiesen. Das Kernstück dieses Codes liegt darin, daß Bibliotheken danach streben sollen, gleichwertigen Service für alle zu bieten.

Bei fast allen Punkten fügt die ALA hinzu, daß es von extremer Wichtigkeit für jede Bibliothek sei, eigene *Statements* und Geschäftspolitiken zu entwickeln, um sich selbst klarzumachen, was die Bibliothek anbieten will und darüber hinaus der Öffentlichkeit deutlich zu machen, welche Leistungen sie erwarten kann.

Richtlinien zur Geschäftspolitik

Es gibt zahlreiche Gründe, warum Bibliotheken eine eigene, schriftlich niedergelegte Geschäftspolitik entwickeln sollten. Nachfolgend werden einige der Aspekte behandelt, die nach William Katz²⁶ in Frage kommen:

- Der Zweck einer Geschäftspolitik läßt sich folgendermaßen erklären: Bibliotheken sollen Richtlinien festlegen, um einen einheitlichen Standard in Bezug auf Dienstleistungen der bestmöglichen Qualität sicherzustellen.
- Eine systematische Analyse der angebotenen Dienstleistungen, auch der Dienstleistungen, die nicht angeboten werden, hilft bei der Formulierung notwendiger Zielvorstellungen.

²⁵ Vgl. ALA Handbook of Organization and Membership Directory / American Library Association. Chicago, Ill. : ALA, 1980

²⁶ Vgl. Katz, William A.: Introduction to Reference Work : Reference Service and Reference Process. Vol. 2. 6th ed. New York : McGraw-Hill, 1992. S. 193/194

- Standards nicht nur für Dienstleistungen, sondern auch für andere alltägliche Arbeiten im Auskunftsdienst sollen entwickelt werden, wie z.B. Bestandsaufbau innerhalb der Auskunftsmittel, Bearbeitung der Fernleihe usw.
- Durch das Formulieren von Zielvorstellungen kann ein besserer Überblick über das Benutzerprofil gewonnen werden, genauso umgekehrt: ein besserer Überblick über den Benutzerkreis kann beim Entwickeln von Standards und Zielvorstellungen helfen.
- Es soll überlegt werden, wieviel Unterstützung man Benutzern geben sollte, um die gewünschte Information zu finden. Genauso soll über die Grenzen des Auskunftsdienst nachgedacht werden, was medizinische und rechtliche Auskünfte anbelangt.

William Katz hat zudem Richtlinien zur Veröffentlichung individueller Geschäftspolitiken herausgegeben, die folgende grundlegende Überlegungen enthalten sollten:

1. "There should be a statement of purpose, which includes goals and objectives, not only of the reference process but of the library (and the system) as a whole.
 - a) The goals and objectives must be discussed in terms of the reality of budget, political process, staff, space, etc.
 - b) More important, the goals must be understood by all: i.e., the librarian should be able to explain the purpose of the proposals, and if the „why“ is neither practical nor logical, the goals should be reexamined.
2. There should be a statement defining the broad strategy which will be followed to reach the goals and objectives.
3. There should be a thorough analysis of „time present,“ i.e., precisely what is going on at the current time in the reference process.
4. There should be a plan, with due consideration of cost, personnel, overall library goals, etc., to change time-present activities to time-future activities in keeping with considerations (1) and (2).
5. Finally, there should be periodic evaluation of the movement(s) toward time future. And in the light of the evaluation, the general and the specific strategies should be modified or even dropped in favor of new approaches.“²⁷

²⁷ S. Katz. A.a.O. S. 193

Richtlinien zum Umgang mit Benutzern:

Um Bibliothekare, die im Auskunftsdienst tätig sind, mit Richtlinien zum Auskunftsprozeß und zum Umgang mit Benutzern zu unterstützen, hat die am Anfang des Kapitels bereits erwähnte RUSA *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Professionals*²⁸ herausgebracht. Mit diesen *Guidelines* möchte die RUSA Unterstützung bieten in der Ausbildung, der Weiterentwicklung und auch der Evaluation des Personals, das in der Auskunft tätig ist. Sie wurden hauptsächlich für die Situationen entwickelt, in denen sich Bibliothekar und Benutzer gegenüberstehen, sie können aber auch für andere Situationen modifiziert werden, in denen sich der Benutzer z.B. nicht vor Ort befindet, oder für Benutzer mit speziellen Bedürfnissen.

Im folgenden gehe ich in Kürze auf die einzelnen Punkte dieser Guidelines ein:

- *Unmittelbare Ansprechbarkeit*: Um eine erfolgreiche Auskunft erhalten zu können, muß dem Benutzer ersichtlich sein, daß ein Bibliothekar zur Stelle ist, der ihm behilflich sein kann und es darf ihm nicht unangenehm sein, nach Hilfe zu fragen. Das Verhalten des Bibliothekars, während ein Benutzer auf ihn zukommt ist ausschlaggebend für das ganze Auskunftsgespräch. Deswegen sollten Bibliothekare u.a. darauf achten, dem Benutzer Bereitschaft zur Hilfe zu signalisieren, sie sollten nicht mit anderen Arbeiten an der Auskunftstheke beschäftigt sein, und sie sollten unter Umständen im Auskunftsbereich umhergehen, um Benutzern Unterstützung anzubieten.
- *Interesse*. Erfolgreiche Bibliothekare sollten ein hohes Ausmaß an Interesse an jeder Auskunftstransaktion zeigen, auch wenn sich nicht jede Nachfrage als intellektuell stimulierend erweisen sollte. Um Interesse zu signalisieren, sollten Bibliothekare den Augenkontakt während des Gesprächs aufrechterhalten, ihre

²⁸ Vgl. <http://www.ala.org/rusa/behavior.html>, siehe auch Anhang II

Aufmerksamkeit ganz dem Benutzer zuwenden und durch verbale und nonverbale Kommunikation deutlich machen, daß sie auf den Benutzer eingehen.

- *Zuhören/Nachfragen.* Als das Kernstück der Auskunftstransaktion ist das Auskunftsinterview ausschlaggebend für den Erfolg. Richtiges Zuhören und Nachfragen sind notwendig für eine positive Interaktion.

Bibliothekare sollten daher folgendes beachten: der Benutzer sollte seine Frage vollständig formulieren können, die Frage wird vom Bibliothekar wiederholt, um sicherzugehen, daß er sie verstanden hat; offene und geschlossene Fragen an den Benutzer helfen zu verstehen, welche Informationen schon vorhanden sind und geben dem Bibliothekar genaueren Einblick in die Fragestellung. Darüber hinaus sollte der Bibliothekar Fachjargon vermeiden und keine Wertung über die gesuchte Information äußern.

- *Suche.* Die eigentliche Suche ist der Teil der Transaktion, bei dem es sowohl auf das Verhalten als auch auf Genauigkeit ankommt. Ohne effektive Suchstrategien kann die gesuchte Information kaum gefunden werden. Die RUSA beschreibt daraufhin wichtige Gesichtspunkte für effektives Suchen, auf die hier nicht näher eingegangen werden soll.
- *Nachfolgegespräch.* Der Bibliothekar ist dafür verantwortlich, ob die Ergebnisse der Suche für den Benutzer zufriedenstellend sind. Nachfragen, ob die Frage vollständig beantwortet wurde, ist ebenso ein Teil des Nachfolgegesprächs, wie eventuelles Weiterempfehlen an andere Abteilungen der Bibliothek oder andere Institutionen, falls die Suche nicht die gewünschten Ergebnisse geliefert hat.

Richtlinien zur Evaluierung

Nach Allen Bryce bedeutet Evaluierung des Auskunftsdienstes wörtlich "das Festsetzen des Wertes der angebotenen Dienstleistungen."²⁹ Nach dieser Definition ist der wichtigste Beweggrund für eine Evaluierung das Streben nach Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen. Nach Bryce ist das Bemühen um Evaluierung ein wichtiger Teil einer professionellen Einstellung und eines professionellen Denkansatzes im Bibliotheks- und Informationswesen.

Politische Gründe sind für Samuel Rothstein³⁰ genauso ausschlaggebend für Evaluierung: man müsse den Verantwortlichen für die Bewilligung öffentlicher Gelder deutlich machen, welchen Nutzen der Auskunftsdienst der Allgemeinheit bringe. Bryce bemerkt dazu außerdem noch, daß viele Bibliotheken eine ausreichende Finanzierung des Auskunftsdienstes als selbstverständlich hinnähmen.³¹ Stattdessen könnten Bibliotheken aber gefordert sein, den Einsatz von öffentlichen Mitteln mit „harten Daten“ zu rechtfertigen.

Für die Evaluierung des Auskunftsdienstes bietet sich eine Vielzahl von Methoden an. Bryce bemerkt dazu³², daß keine der im folgenden besprochenen Methoden allein angewendet, ein schlüssiges Bild über die Qualität des Auskunftsdienstes bieten könne. Auskunftsbibliothekare sollten daher für die Bewertung ihrer Bibliothek eine Auswahl mehrerer dieser Techniken treffen. Welche Methoden zur Evaluierung von welcher Bibliothek benutzt werden, hängt im einzelnen von deren Größe, deren Benutzerstruktur und vielen anderen Faktoren ab.

In seinem Artikel beschreibt Allen Bryce drei Ebenen der Evaluierung:³³

²⁹ S. Bryce, Allen: Evaluation of Reference Services. In: Reference and Information Services : an Introduction. / general eds.: Richard E. Bopp. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, 1995. S. 207

³⁰ Vgl. Rothstein, Samuel: The Hidden Agenda in the Measurement and Evaluation of Reference Services : Or, How to Make a Case for Yourself. In: The Reference Librarian 11(Fall/Winter 1984). S. 45 - 52

³¹ Vgl. Bryce, Allen: A.a.O. S. 209

³² Vg. Bryce, Allen: A.a.O. S. 211

1. Ebene: Evaluierung der Ressourcen:

Zu den Ressourcen des Auskunftsdienstes gehören sowohl die Auskunftsmittel als auch das Personal.

- *Auskunftsmittel:* Eine Bibliothek sollte sich die besten Auskunftsmittel anschaffen, die sie sich leisten kann. Um eine hohe Qualität dieser Mittel zu gewährleisten, sollten sie regelmäßig überprüft werden. Dabei kommen folgende Kriterien in Frage: Aktualität, Nützlichkeit und Vorkommen in Empfehlungslisten. Diese Kriterien beziehen sich sowohl auf gedruckte Werke, als auch auf elektronische und sonstige Medien.
- *Personal:* Eine regelmäßige Bewertung soll dabei helfen, die Leistung des Auskunftspersonals und somit des geleisteten Services insgesamt zu verbessern. Dabei soll auf die Qualifikation in Hinsicht auf das Aufgabengebiet und die erbrachte Leistung des Einzelnen geachtet werden. Allen Bryce nennt an dieser Stelle verschiedene Managementmodelle, auf hier jedoch nicht näher eingegangen werden soll.

2. Ebene: Evaluierung der Auskunftstransaktionen:

Die Definition von Katherine Emerson besagt: „Auskunftstransaktion ist ein Informationskontakt mit einem Mitglied des Auskunfts- oder Informationsdienstes, der den Gebrauch, die Empfehlung, die Interpretation oder Einweisung in den Gebrauch von einer oder mehrerer Informationsquellen, oder das Wissen um solche Quellen beinhaltet.“³⁴

Um diese sehr komplexen Handlungen evaluieren zu können, wurden Methoden zur verdeckten Evaluierung, zur offenen Evaluierung und zur Anfertigung von Auskunftsstatistiken entwickelt:

³³ Vgl. Bryce, Allen: A.a.O. S.211-227.

³⁴ S. Emerson, Kathrin: Definitions for Planning and Evaluating Reference Services. In: The Reference Librarian 11 (Fall/Winter 1984). S. 67

- *Verdeckte Evaluierung*: bei dieser Methode ist sich das Personal nicht bewußt, daß es evaluiert wird. Viele Bibliotheken stellen hierzu oft Studenten ein, die im Vorfeld abgesprochene Sachauskünfte einholen sollen, für die die korrekten Antworten bereits vorbereitet wurden. Diese werden im Anschluß nach einem bestimmten Schema bewertet. Herausgefunden werden soll nach Katz:³⁵ wurde die richtige, falsche oder eine unvollständige Antwort gegeben; wie wurde das Auskunftsinterview angewendet, wenn überhaupt; wurde eine Suchstrategie eingesetzt; welche Auskunftsmittel wurden verwendet; wurde, falls nötig, auf eine andere Abteilung der Bibliothek oder auf eine andere Bibliothek/Institution verwiesen; und zuguterletzt: wie war das generelle Verhalten des Bibliothekars.

Viele Veröffentlichungen weisen darauf hin, daß die Ergebnisse solcher Untersuchungen zeigten, daß in den meisten Bibliotheken kaum einer der oben angesprochenen Punkte richtig ausgeführt wurde. Man stellte vor allem bei den gelieferten Antworten fest, daß nur etwa die Hälfte der Fragen richtig beantwortet wurde. Man spricht daher auch von der *55%-Regel* im Auskunftsdienst. Die Ergebnisse dieser Methode lassen sich bedingt durch die Natur der Sachauskünfte nur in begrenzter Weise für eine vollständige Evaluierung verwenden. Ein anderer großer Nachteil sind die Vorbehalte des Personals gegen verdeckte Studien. Deswegen werden von Bibliotheken am häufigsten offene Testmethoden verwendet.³⁶

³⁵ Vgl. Katz, William: A.a.O. S.231

³⁶ Vgl. Katz, William. A.a.O. S.231/232

Offene Evaluierung:

- *Benutzerumfragen:* Hier ist dem Personal bewußt, daß es von Benutzern bewertet wird. Bryce verweist auf das *Wisconsin-Ohio Reference Evaluation Program (WOREP)*³⁷, an dem seit 1986 über 230 Bibliotheken teilgenommen haben. Dessen Ziel ist es, Information über den Erfolg der erbrachten Leistungen, wie auch zahlreicher anderer Faktoren, die in der Auskunftssituation zum Zeitpunkt der Erhebung eine Rolle spielen, zu liefern. Dabei werden sowohl Benutzer als auch Personal zu einem erfolgten Auskunftsgespräch befragt. Die Auswertung dieser Protokolle liefert der jeweiligen Bibliothek Hinweise auf Stärken und Schwächen ihres Auskunftsdienstes. Zudem werden die Ergebnisse aller Bibliotheken, die an diesem Programm teilgenommen haben, in einer Datenbank zusammengefaßt, was die Möglichkeit bietet, Bibliotheken ähnlichen Typs miteinander zu vergleichen.
- *Auskunftsstatistiken:* Eine der ältesten und am weitest verbreiteten Techniken ist das Führen von Strichlisten zur quantitativen Erfassung der Fragen pro Zeiteinheit. Unterschieden werden kann dabei zwischen Sachfragen und Orientierungsfragen.³⁸

³⁷ Vgl. Bunge, Charles, A.: Factors related to Reference Question Answering Success : The Development of a Data-Gathering Form. In: RQ 24 (Summer 1985). S. 482 – 486 und Murfin, Marjorie E.: Development and Testing of a Reference Transaction Assessment Instrument. In: College and Research Libraries 48 (July 1987). S. 314 – 338, referiert von Bryce, Allen. A.a.O. S. 219

³⁸ Siehe Beispiel eines Erfassungsbogens in Anlage III, entnommen aus: Bryce, Allen: Evaluation of Reference Services. A.a.O.

3. Ebene: Evaluierung der Dienstleistungen:

Die dritte Ebene der Evaluierung führt über die Bewertung der individuellen Transaktion hinaus. Es wird versucht, den gesamten Umfang der Dienstleistungen im Hinblick auf die Zielsetzung der jeweiligen Bibliothek zu bewerten. Um feststellen zu können, inwieweit die Bibliothek auf die Informationsbedürfnisse der Kommune eingeht, muß diese auf eine zuverlässige Weise untersucht werden. Verschiedene in der Literatur erwähnte Techniken können dafür verwendet werden. Bryce nennt in diesem Zusammenhang *A Planning Process for Public Libraries*³⁹; das eine telefonische Umfrage enthält, die Bibliotheken dabei hilft festzustellen, in welchem Umfang die Bevölkerung Kenntnis hat über die Informationsangebote der Bibliothek.

Wichtig bei dieser Art von Evaluierung ist die Einbindung dieser in einen permanenten Planungsprozeß, der Entscheidungshilfe bei der Erwägung aller Arten von Auskunftsdienstleistungen sein soll.

Richtlinien für Auskunftsmittel:

In der amerikanischen Literatur gibt es eine Vielzahl von Empfehlungen zu Auskunftsmitteln, zwei möchte ich an dieser Stelle nennen:

Das wohl umfangreichste Werk ist der *Guide to Reference Books*⁴⁰, der von der American Library Association herausgegeben wird. In ihm sind bibliographische Informationen und Beschreibung von über 14 000 englischsprachigen und ausländischen Nachschlagewerken und seit der elften Auflage auch zu Datenbanken

³⁹ Vgl. Palmour, Vernon E.: *A Planning Process for Public Libraries*. Chicago : American Library Association, 1980 referiert von Bryce, Allen. A.a.O. S. 222

⁴⁰ Vgl: *Guide to Reference Books* / American Library Association. Ed. By Robert Balay. 11th ed. Chicago : American Library Association, 1996

aus allen Fachgebieten enthalten. Es ist in die fünf großen Gebiete *General Reference, Humanities, Social- and Behavioral Sciences, History and Area Studies* und *Science, Technology, and Medicine* untergliedert. Um die großen zeitlichen Abstände zwischen den Auflagen zu überbrücken, erscheinen in unregelmäßigen Abständen Supplemente und Artikel zu neuen Nachschlagewerken in Fachzeitschriften. Während dieses Werk wohl eher in großen Bibliotheken anzutreffen ist, empfiehlt *A Guide to Reference Books for small and medium-seized libraries, 1984 – 1994*⁴¹ Ein Nachschlagewerke für kleinere Bibliotheken. Es beschreibt und bewertet über 1 000 Titel sowohl gedruckter als elektronischer Auskunftsmittel. Es ist in 35 Sachgruppen aufgeteilt.

3.3 Entwürfe in der Fachliteratur Deutschlands

Allgemeine Entwürfe und Richtlinien:

KGSt-Gutachten:

„Die Öffentliche Bibliothek hat als kommunale Einrichtung die Aufgabe, die Bevölkerung und ihre Gruppen durch geeignete Medien, vornehmlich Druckschriften, Bild- und Tonträger, zu informieren. Die Dienstleistung der Bibliothek besteht in der Sammlung, Erschließung, Bereitstellung und Vermittlung dieser Medien einschließlich eines Beratungs- und Informationsdienstes. (...) Die Beratungs- und Informationsdienste der Öffentlichen Bibliothek sind daher in Zukunft verstärkt auszubauen. (...) Der Informationsdienst gibt im Rahmen der sachlichen und personellen Möglichkeiten

⁴¹ Vgl. Dority, G.: *A Guide to Reference Books for Small and Medium-Seized Libraries*. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, 1995

der Öffentlichen Bibliothek Auskünfte auf Anfragen oder vermittelt durch zuständige Einrichtungen und Institutionen.“⁴²

*Berufsbild der Diplom-Bibliothekarin/des Diplom-Bibliothekars an Öffentlichen Bibliotheken 1989.*⁴³

Der Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken sieht sich herausgefordert, „zugunsten ihrer Klientel die Rolle eines Informationsmaklers zu besetzen, der verhindert, daß sich eine nach Zahlungsfähigkeit und Zugang zu wichtigen Informationskanälen geschiedene Zweiklassen-Informationsgesellschaft herausbildet. (...) Daß die immer weiter zunehmende Differenzierung der Lebensbedingungen und das vermehrte Medien- und Informationsangebot einen wachsenden Bedarf an Orientierungshilfen, Informationsdiensten und individueller Beratung hervorrufen werden, steht außer Zweifel.“

Bibliotheken '93:

„Der Auskunftsdienst dient nicht der Vermittlung von Medien, sondern der Vermittlung von Informationen aller Art. Der Auskunftsdienst ist eine eigene Abteilung in größeren Bibliotheken und eine besondere Aufgabe in kleineren Bibliotheken. Der Auskunftsdienst stellt die Informationsbedürfnisse am Ort fest. Daraus können sich Absprachen und Koordination mit anderen Einrichtungen ergeben. Der Auskunftsdienst hat die Funktion der ersten Anlaufstelle, die ggf. kompetent weiterverweisen kann.“⁴⁴

Hier werden u.a. folgende Aufgaben genannt:

- Erteilung von Auskünften in mündlicher, schriftlicher und telefonischer Form.

⁴² S. Öffentliche Bibliotheken. Gutachten der kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt). Hrsg. vom Bundesminister für Bildung und Wissenschaft. München : Gersbach, 1973. S. 6/7

⁴³ S. VBB – Verein der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken (Hrsg.): Berufsbild der Diplom-Bibliothekarin/des Diplom-Bibliothekars an Öffentlichen Bibliotheken. Reutlingen 2., erw. Aufl., 1989

⁴⁴ S. Bibliotheken '93. Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg. v. d. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. Berlin, Göttingen, 1994. S.19

- Aufbau, differenzierte Erschließung und ständige Aktualisierung von Informationsbeständen und Zusammenstellen von zusätzlichen und nicht konventionellen Informationsquellen (...).
- Zugang zu Datenbanken und Zurverfügungstellung von CD-ROM.
- Die Produktion eigener Informationsquellen (...).

Bibliotheken im Zeitalter der Datenautobahnen und internationalen Netze:

„Der Aufbau einer adäquaten informationstechnischen Infrastruktur bei den Bibliotheken ist erforderlich. Sie müssen in leistungsfähige Netze eingebunden sein, die es den Nutzern ermöglichen, mit aktiver Hilfe „ihrer“ Bibliothek die weltweit vorhandenen Informationen zu finden und effizient zu nutzen. Die Bibliotheken müssen zugleich mit ihren lokalen Beständen Teil des weltweiten Informationssystems sein.“⁴⁵

Auch hier beschränkt man sich auf die Auflistung von Aufgaben:

- Integration elektronischer Medien in den Bestandsaufbau.
- Aufbau lokaler Netze, externe Verfügbarmachung bibliotheksspezifischer Informationen.
- Aufbau von Dokumentenlieferdiensten.
- Sicherstellung des Zugangs zu internationalen Netzen.

Berufsbild 2000 : Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel:

„Bestands- und Informationsvermittlung dient den Zielen, den Kunden die gesuchten Informationen zugänglich zu machen, seien sie in bibliothekseigenen oder erst zu beschaffenden Medien oder in Datennetzen enthalten. (...)“⁴⁶ Desweiteren geht Berufsbild 2000 auf Inhalte, Tätigkeiten, Arbeitsergebnisse, Kompetenzen, Qualifikation und innerbetriebliches

⁴⁵ S. Bibliotheken im Zeitalter der Datenautobahnen und internationalen Netze. Im Auftrag der BDB. Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände, erarbeitet von der BDB Arbeitsgruppe Elektronische Medien in Bibliotheken. Veröff. im Rahmen des 85. deutschen Bibliothekartags, Göttingen, 1995

⁴⁶ S. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V.: Berufsbild 2000: Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. / erarb. von der Arbeitsgruppe Gemeinsames Berufsbild der BDB e.V. Berlin : Bundesvereinigung Dt. Bibliotheksverb., 1998.S. 18/19

Gefüge, Qualitätsmaßstäbe, Perspektiven und Effektivität und Effizienz der „Bestands- und Informationsvermittlung“ ein, ohne jedoch konkrete Standards zu nennen.

Richtlinien zur Geschäftspolitik:

Kirsten Heinrich schreibt: „Es ist unbedingt notwendig, sich über die Rolle, die Ziele und den Service der Bibliothek Gedanken zu machen und diese in einem öffentlichen Auftrag – einer Mission – zu veröffentlichen.“⁴⁷ Als Kriterien für eine Mission nennt sie Mitarbeiterorientierung, Benutzerorientierung und Leistungsmessung. Standards werden keine formuliert.

Richtlinien zum Umgang mit Benutzern:

Der Vollständigkeit halber möchte ich die einzige deutsche Veröffentlichung, auf die ich bei meinen Recherchen zu diesem Thema gestoßen bin, aufführen. Sie behandelt das Auskunftsgespräch.⁴⁸ Leider lag mir dieses Werk nicht vor, weswegen ich hierzu keine Angaben machen kann.

Richtlinien zur Evaluierung:

Der Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken führt verschiedene Zählarten und Möglichkeiten auf, „die Auskunftstätigkeit statistisch zu erfassen und damit nachweisbar zu machen.“⁴⁹

⁴⁷ S. Heinrich, Kirsten: „Auskunfts-Bibliothekar – „Bestands-Bibliothekar“ oder Beruf zwischen Jammertal oder Zukunftsangst. In: Von Gutenberg zum Internet / 7. Deutscher Bibliothekskongress, 87. Deutscher Bibliothekartag in Dortmund 1997. Hrsg. von Sabine Wefers. - Frankfurt am Main : Klostermann, 1997. - (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderhefte ; 68). - S. 255 - 264

⁴⁸ Vgl. dazu: Sträter; Hans: Beratungsgespräch und Online-Recherche. In: Informationsspezialisten für Europa. (Congress) 17.-19. Oktober in Hannover. Hrsg.: Fachbereich BID der FH Hannover 1989. S. 225 - 232

⁴⁹ Vgl. Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland / hrsg. v. d. Komm. d. Dt. Bibliotheksinst. für Auskunftsdienst... Berlin, Dt. Bibliotheksinst., 1986. Anlage III, Statistik im Auskunftsdienst. S.2/3

Demnach ist der Zweck von Auskunftsstatistiken der Leistungsnachweis gegenüber dem Unterhaltsträger und Selbstkontrolle in Bezug auf Organisation und Bestandsaufbau. Auskunftsstatistiken können für den Bestand, die Benutzer und Auskunftsfragen nach inhaltlichen und formalen Kriterien geordnet umfassen.⁵⁰

Doch auch hier werden keine konkreten Beispiele vorgelegt.

Richtlinien zu Auskunftsmitteln:

Ein Hilfsmittel zum Bestandsaufbau im Auskunftsdienst ist die *Auswahlliste zum Auf- und Ausbau von Informationsbeständen in Öffentlichen Bibliotheken*⁵¹ Sie weist 3400 Nachschlagewerke nach, die z.Zt. lieferbar sind. Die Ordnung innerhalb erfolgt nach der ASB, Auswahlgrundlagen waren die Anschaffungen mehrerer großer deutscher Bibliotheken.

3.4 Zusammenfassung:

Abschließend ist zu bemerken, daß beim Vergleich der Literatur beider Länder gravierende Unterschiede auffallen. Die Vielzahl amerikanischer Veröffentlichungen weist darauf hin, daß man sich der Bedeutung eines organisierten Informationsdienstes an Public Libraries sehr bewußt ist. So werden auch konkrete Konzepte und Empfehlungen vorgelegt. In der neueren deutschen Literatur findet dagegen nur wenig Reflexion über den Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken statt. Anstelle von detaillierten Konzepten oder Empfehlungen findet man wage Beschreibungen und Definitionen.

Was aber nicht heißt, daß in deutschen Bibliotheken nicht gehandelt wird. In einigen öffentlichen Bibliotheken existieren Sonderformen des Informationsdienstes mit passiven und aktiven Informationsdienstleistungen.

⁵⁰ Vgl: Vgl. Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland. A.a.O.

⁵¹ Vgl. Auswahlliste zum Auf- und Ausbau von Informationsbeständen in Öffentlichen Bibliotheken / Dt. Bibliotheksinst. Berlin : Dt. Bibliotheksinst. 1993

Sie haben Konzepte und Organisationsformen, oft mit Schwerpunkt auf benutzerorientierten Dienstleistungen entwickelt. Eine Vielzahl von Veröffentlichungen zum Auskunftsdienst stammt von Bibliotheken, die für sich selbst Lösungen gefunden haben. Zwei dieser Bibliotheken sollen in dieser Arbeit näher betrachtet werden.

Praktischer Teil

4 Auskunftsdienst in der Praxis - Analyse an ausgewählten Beispielen

4.1 Methodisches Vorgehen

Der Auskunftsdienst in der Praxis in amerikanischen und deutschen Bibliotheken soll in dieser Arbeit an ausgewählten Beispielen analysiert werden. Die Auswahl der zu vergleichenden Bibliotheken fand folgendermaßen statt: die Wahl der amerikanischen Bibliothek lag für mich auf der Hand, denn im Wintersemester 98/99 leistete ich an der Denver Public Library mein Praktikum ab. Die Erfahrungen, die ich dort gesammelt habe, waren auch der ausschlaggebende Grund für diese Diplomarbeit. Im August 1999 besuchte ich die Bibliothek außerdem im Rahmen eines Urlaubs noch einmal, um dort weitere Informationen zu erhalten.

Um Beispiele für außergewöhnliche Wege in der Informationsvermittlung an deutschen Bibliotheken zu finden, nahm ich an einer Exkursion teil, die im Rahmen des Wahlpflichtfachs „Informationsmanagement in Bibliotheken“ des zweiten Semesters bei Frau Spribille im Juni 1999 durchgeführt wurde. Im Rahmen dieser Exkursion wurden öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken besucht, die sich durch innovative Dienste im Auskunftsdienst einen Namen gemacht haben. Meine Wahl fiel auf die Stadtbücherei Heidelberg und die StadtBibliothek Köln, da bei beiden ein professionelles Management und vor allem der Benutzerservice im Vordergrund stehen, auch wenn sich diese beiden Bibliotheken in der Größe erheblich voneinander unterscheiden. Aber gerade dies soll zeigen, daß professionelle Informationsvermittlung nicht nur in den „großen“ Bibliotheken möglich ist und daß unterschiedliche Lösungen in Bezug auf den Auskunftsdienst gefunden werden können. Besuche bei den drei zu vergleichenden Bibliotheken ermöglichten mir die Beschaffung von benötigtem Material wie Broschüren, Info-Blätter, interne Papiere (soweit möglich) usw. Gespräche und Schriftwechsel per E-Mail mit den jeweiligen Leitern

der Auskunftsabteilungen, sowie Veröffentlichungen der Bibliotheken und deren Internetseiten halfen mir zudem bei der Informationsbeschaffung. Ein Vergleich des Auskunftsdienstes dieser drei Bibliotheken soll Aufschlüsse über die jeweiligen Schwerpunkte und Charakteristika hinsichtlich benutzerorientierter Dienstleistungen und Organisationsformen geben. Ich möchte darauf hinweisen, daß der Vergleich ausschließlich auf dem mir vorliegenden Material beruht und deswegen keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit erheben kann. Zu manchen Aspekten wie z.B. Statistiken ergab sich die Schwierigkeit, an geeignete Informationen heranzukommen, da es sich um interne Papiere handelt, die man mir aus bibliothekspolitischen Gründen nicht aushändigen wollte.

4.2 Einzelportraits der zu vergleichenden Bibliotheken

Denver Public Library

Die Denver Public Library ist ein großstädtisches Bibliothekssystem mit einer Zentralbibliothek, 22 Zweigstellen und einem *Bookmobile*. Gleichzeitig übernimmt die Bibliothek mit ihren Abteilungen *Western History and Genealogy* und *Government Publications* die Aufgabe einer Staatsbibliothek für den Staat Colorado, überregional dient sie *als Federal Depository* für die Veröffentlichungen der US-Regierung. Der deutschen Einteilung nach Funktionsstufen würde diese Bibliothek der Stufe III (spezialisierter Bedarf) entsprechen.⁵²

Sie verfügt (Stand 1998) über insgesamt 4 357 612 Medieneinheiten, wovon etwa die Hälfte auf den Bestand der Public Library entfällt, die andere Hälfte entfällt auf die *Government Publications*.

Laut Bibliotheksstatistik von 1998 sind von 501 700 Einwohnern Denvers 464 701 registrierte Benutzer der Bibliothek. Dies entspricht ca. 92% der Bevölkerung. 1998 wurden 9 788 923 Medieneinheiten entliehen, und

⁵² Vgl.: Bibliotheken '93 : Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg. v. d. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. Berlin/Göttingen, 1994, S. 12 ff

1 462 244 Auskunftsfagen wurden beantwortet. Die Öffnungszeit der Zentralbibliothek beträgt 59,5 Stunden pro Woche.

Zwischen den einzelnen Zweigstellen und der Hauptstelle findet ein interner Leihverkehr statt.

Das Motto der Bibliothek lautet:

„The mission of the Denver Public Library is to help the people of our community to achieve their full potential.

Actions: inform, educate, inspire, entertain

Means: the printed page, electronic resources, expertise, programs, facilities

Values: service, communication, diversity, teamwork, safety, free and equal access to information

Style: open , inclusive, friendly, respectful, responsive, confident, innovative, nimble.“⁵³

StadtBibliothek Köln

Die StadtBibliothek Köln ist ein großstädtisches Bibliothekssystem der Funktionsstufe II (gehobener Bedarf) mit einer Zentralbibliothek, zwölf Stadtteilbibliotheken, einer Fahrbibliothek, einer Spezialbibliothek für neue Medien, Kommunikation und Information und mehreren Sondereinrichtungen.

Sie hat einen Medienbestand von 1 100 000. Die Stadt Köln hat ca.

1 000 000 Einwohner, wovon 100 000 registrierte *Mitglieder* der StadtBibliothek sind. Laut Mikrozensus erreicht sie 33% der Bevölkerung, die 3 600 000 Entleihungen pro Jahr tätigen. Die Öffnungszeit der Zentralbibliothek beträgt 40 Stunden pro Woche.

Ein Austausch von Medien innerhalb des Systems findet über den internen Leihverkehr statt.

⁵³ Siehe auch in Anlage XVIII, S. 2

Das Motto der Bibliothek lautet:

„Jeder Bürger /Jede Bürgerin muß das Recht und auch die (finanzielle) Möglichkeit haben, auf alle Informationen dieser Gesellschaft zugreifen zu können“.

Stadtbücherei Heidelberg

Die Stadtbücherei Heidelberg ist eine Bibliothek der zweiten Stufe mit einer Hauptstelle, zwei Zweigstellen und einem Bücherbus. Sie hat einen Bestand von 256 600 Medieneinheiten (Bücher, Zeitschriften, CDs, ausleihbare CD-ROMs). Die Stadt Heidelberg hat z. Zt. ca. 134 000 Einwohner, wovon etwa 29 000 registrierte Benutzer der Bibliothek sind. 1997 erzielte die Bibliothek knapp 1 120 000 Entleihungen, sie wird täglich durchschnittlich von 2 800 bis 3 000 Benutzern besucht. Die Öffnungszeiten der Hauptstelle beträgt 46 Stunden wöchentlich.

Zwischen der Hauptstelle und den Zweigstellen findet ein interner Leihverkehr statt.

Von besonderem Interesse dürfte sein, daß Heidelberg Projektbibliothek des Projekts „Richtlinien für Organisation und Medienausstattung im Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken“ war, das vom Deutschen Bibliotheksinstitut (DBI) initialisiert wurde.⁵⁴

⁵⁴ Vgl. dazu: Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland / hrsg. von d. Komm. d. Dt. Bibliotheksinstituts für Auskunftsdienst ... Berlin : Dt. Bibliotheksinst., 1986

5 Vergleich des Auskunftsdienstes

5.1 Auskunftsdienst aus der Perspektive des Benutzers

Der Erfolg des Auskunftsdienstes und damit im weitesten Sinne der Bibliothek hängt wohl in erster Linie von der Zufriedenheit der Benutzer ab. Dabei spielt nicht nur die richtige Beantwortung von Fragen und die technische Ausstattung eine Rolle, sondern auch subjektive Kriterien, wie etwa die Freundlichkeit des Personals.

Im folgenden Abschnitt soll die Wirkung nach außen behandelt werden, d.h., die Aspekte des Auskunftsdienstes, die der Benutzer an der jeweiligen Bibliothek direkt erfährt.

Zur besseren Übersicht ist dem Kapitel eine Zusammenfassung der Kriterien in tabellarischer Form vorangestellt.

Denver Public Library

Auskunftsdienst aus der Perspektive des Benutzers

Dienstleistungsangebot:	Kostenloser Internet-Zugang Kostenloser Zugang zu externen Datenbanken innerhalb der Bibliothek <i>Telephone-Reference</i> Unterstützung von Benutzern bei der Recherche Kostenlose Fernleihe und Vorbestellungen Erstellen von Bookmarks für die Internetseite der Bibliothek Erstellen von gedruckten Literatur- und Bookmarklisten, <i>Handouts</i> Benutzerschulungen: Bibliothek, Internet, Scholarships, Verbraucherberatung usw. <i>Floating</i> Beantwortung von Nachfragen per Fax
Auskunftsmittel:	Ca. 15 000 Fachbücher und sonstige Nachschlagewerke sonstiger Sachbuchbestand der Bibliothek Internet externe Datenbanken Zeitschriften: "Magazine Department"
Technische Ausstattung:	OPACs 12 PCs mit Anschluß zu Internet und Datenbanken im <i>General Reference Room</i> 3 PCs mit Anschluß zu Internet und Datenbanken an der Auskunftstheke Schnurlose Telefone und Headsets für Auskunftspersonal
Lage des Auskunftsplatzes:	<i>General Information</i> in der Eingangshalle, betreut von <i>Volunteers</i> <i>Reference Desk</i> im <i>General Reference Room</i>
Öffentlichkeitsarbeit:	Marketing Apartment übernimmt regelmäßige Presseberichte Internetseite <i>Handouts</i>

StadtBibliothek Köln

Auskunftsdienst aus der Perspektive des Benutzers

Dienstleistungsangebot:	Lieferdienst: Lieferung von Medien gegen Gebühr Kostenloser Internetzugang, kostenlose Modem-Ausleihe für Zuhause CD-ROM Datenbanken Recherche Service, Annahme von Rechercheaufträgen gegen Gebühr Unterstützung von Benutzern bei der Recherche Dokumentenlieferdienst InfoThek-Terminal E-Mail-Center: Beantwortung allgemeiner Fragen per E-Mail Telefonauskunft Erstellen von Infoblättern Internet- und CD-ROM-Schulungen
Auskunftsmittel:	Insgesamt ca. 1,1 Mio. Medieneinheiten: darunter 6000 000 Fachbücher und Fachzeitschriften, ca. 2500 CD-ROMs. Internet
Technische Ausstattung:	OPACs Multimedia PCs Internet PCs CD-ROM-Netzwerke Internet PCs Internet-Anschluß an allen Auskunftsplätzen Zugriff auf externe Online-Datenbanken
Lage des Auskunftsplatzes:	Erstinformation im Eingangsbereich Fünf Fachetagen mit jeweils einem Auskunftsplatz
Öffentlichkeitsarbeit:	Regelmäßige Presseberichte Faltblätter und Broschüren Selbstdarstellung im Internet Plakatkampagnen Informationsstände auf lokalen Ausstellungen und Tagungen Hinweis auf Recherche-Service im offiziellen <i>Sales-Guide</i> der Stadt Köln

Stadtbücherei Heidelberg

Auskunftsdienst aus der Perspektive des Benutzers

Dienstleistungsangebot:	Info-Dienst Verbraucherinformationen: Infothek der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV), Institutionenkartei, Zeitungsausschnittsammlung, Regionalinformation und Firmen- und Wirtschaftsinformation Internetzugang (kostenpflichtig) Unterstützung von Benutzern bei der Recherche Telefonische Auskunft Dokumentenbeschaffung Erstellen von Auswahlverzeichnissen Internetschulungen gegen Gebühr, CD-ROM-Schulungen werden von der VHS durchgeführt Fachspezifische Führungen für Ämter, Unternehmen usw.
Auskunftsmittel:	Ca. 10 000 Medieneinheiten: Fachbücher und sonstige Nachschlagewerke, Fachzeitschriften CD-ROMs Zeitungsausschnittsammlung Broschüren des Info-Dienstes
Technische Ausstattung:	OPACs CD-ROM-PCs Internet-PCs CD-ROM-Netzwerk
Lage des Auskunftsplatzes:	Auskunftsplatz im Erdgeschoß (Info-Dienst): allgemeine und spezialisierte Auskunft
Öffentlichkeitsarbeit:	Pressearbeit, Ausstellungen, Infomaterialien Webpage Zusammenarbeit mit verschiedenen Institutionen Vertreten bei Symposien für ExistenzgründerInnen Über den Info-Dienst assoziiertes Mitglied im Technologiepark Heidelberg

Denver Public Library

Die Denver Public Library sieht sich selbst als Anbieter eines wesentlichen Dienstes für die Öffentlichkeit, was auch ihrer Mission zu entnehmen ist. Sie möchte den Menschen ihrer Gemeinde dabei helfen, ihr volles Potential zu erreichen, die Bedürfnisse des Kunden sollen zufriedengestellt werden. Freier Zugang zu Informationen für alle spielt dabei eine ebenso wichtige Rolle wie Bildung, Ausstattung, Dienst am Kunden und Freundlichkeit des Personals.

Dienstleistungsangebot:

Internet:

Die Benutzung des Internet ist kostenlos, da Providerdienste und Ortsgespräche in den USA üblicherweise sehr preisgünstig angeboten werden. Einzige Beschränkung: die Teilnahme an sogenannten *Chats* und das Versenden von E-Mail ist nicht gestattet.

Zu den Internetdiensten gehört auch die Pflege von informativen Bookmarks auf der Webpage der Bibliothek.

In Zukunft sollen auch Anfragen per E-Mail beantwortet werden.

Datenbanken:

Kostenloser Zugriff auf eine Vielzahl externer, von der Bibliothek abonnierter Datenbanken. Auf diese Datenbanken kann innerhalb der Bibliothek durch das WWW (WorldWideWeb) mit graphischer Benutzeroberfläche zugegriffen werden. Angeboten werden u.a. Dialog@CARL, Electric Library, Infotrac, Galenet, FirstSearch usw.

CD-ROMs:

Bis vor einigen Jahren verfügte die Bibliothek auch über CD-ROMs für den Auskunftsdienst, doch nach Aussagen des Leiters wurden diese wieder abgeschafft, da sie sich im Zuge der Integration von Datenbanken im WWW nicht mehr lohnten.

Telephone Reference:

Jede Frage, sofern es sich technisch bewerkstelligen lässt, wird auch telefonisch beantwortet. Rechercheaufträge in kleinerem Umfang werden entgegen genommen. Zu publikumsintensiven Zeiten werden Anfragen schriftlich festgehalten und zu einem späteren Zeitpunkt beantwortet. Als Richtlinie, welcher Kunde, also der vor Ort, oder der am Telefon, bevorzugt bedient werden soll, gilt *informed judgment*⁵⁵ d.h., das Personal sollte von Situation zu Situation entscheiden. Da sich die gestellten Fragen oft nicht nur auf die Auskunftsmittel des *General Reference Room* beziehen, sondern auf den gesamten Sachbuchbestand, bewegen sich die diensthabenden Bibliothekare durch das ganze Haus, um an die gewünschten Informationen zu kommen. Zur Telefonauskunft gehört auch *Directory Assistance*, d.h. die Ermittlung von Telefonnummern und Adressen über das Telefon. Dieser Service ist unter einer eigenen Rufnummer zu erreichen.⁵⁶

Hilfe bei der Recherche:

Das Personal ist gerne bereit, Benutzern bei der Recherche zu helfen, wenn diese von allein nicht weiterkommen. Allerdings wird auch auf die zahlreichen Benutzerschulungen hingewiesen, die ein Angebot zur „Selbsthilfe“ darstellen.

Fernleihe / Vorbestellungen / Lieferdienst:

Falls die gesuchte Information nicht im Bestand vorhanden ist, kann der Benutzer Medien ohne Einschränkung und kostenfrei über Fernleihe bestellen. Falls die gesuchten Medien ausgeliehen sind, können sie im Zuge des internen Leihverkehrs vorbestellt und auch an andere Zweigstellen geliefert werden. Lieferungen nach Hause finden im allgemeinen nicht statt. (Ausnahme: Zweigstellen liefern Medien in Altenheime.)

Handouts:

Das *Reference Department* (aber auch andere Abteilungen) erstellen eine Vielzahl von Handouts zum Mitnehmen. U.a.: Literaturlisten, gedruckte

⁵⁵ Siehe Anlage IV, Punkt *Informed Judgment*

⁵⁶ Siehe Anlage V

Bookmarklisten, Infos zum Gebrauch des Internet, des Katalogs usw.⁵⁷
Diese Handouts geben auch gleichzeitig das Dienstleistungsangebot wider.

Benutzerschulungen:

Die Bibliothek bietet eine Vielzahl von Schulungen zu den verschiedensten Themen an. Sowohl zum Gebrauch des Internet, der verschiedenen Datenbanken, zu *Scholarships*, Verbraucherberatung usw. an. Benutzerschulungen können in Gruppen stattfinden, aber auch in Einzelsitzungen, was in den meisten Fällen von den *Volunteers* der Bibliothek übernommen wird. Die Bibliothek verfügt zudem über ein Computerlabor, in dem Schulklassen in den Umgang mit Computern und dem Internet eingewiesen werden.

Ein umfangreiches Programmangebot zu den unterschiedlichsten Themen rundet das Bildungsangebot in der Hauptstelle sowie in den Zweigstellen ab. Diese Programme werden teilweise vom Personal, aber auch von externen Experten abgehalten.

Floating:

Bei diesem Service handelt es sich um Auskunftsbibliothekare, sogenannte *Floater*s, die durch die Regale im Sachbuchbereich gehen, um sich bei Benutzern zu erkundigen, ob sie Hilfe brauchen.

Übrige Dienstleistungen:

Falls von Benutzern gewünscht, werden gesuchte Informationen, wie etwa Textstellen, bibliographische Nachweise und ähnliches auch als Fax kostenfrei versandt.

⁵⁷ Beispiele hierfür sind als Anlagen VI – IX beigefügt

Auskunftsmittel:

Der gesamte Bestand von ca. 15 000 Nachschlagewerken befindet sich im *General Reference Room* und ist nicht ausleihbar. Desweiteren wird auch auf den übrigen Bestand an Sachbüchern, verteilt auf 3 Etagen zurückgegriffen. Für Fragen nach Zeitschriften, *Business-Auskünften* und *Government Documents* wird auf die jeweilig zuständigen Abteilungen verwiesen. Als wichtiges Auskunftsinstrument dient das Internet, über das gleichzeitig auch Zugriff auf die von der Bibliothek angebotenen externen Datenbanken besteht. (Siehe auch unter dem Punkt „Dienstleistungen“.)

Technische Ausstattung:

OPACs:

Im *General Reference Room* befinden sich zur Zeit 14 sogenannte *Dumb-Terminals* mit dem befehls gesteuerten *CARL-System* (Colorado Alliance of Research Libraries). Sie ermöglichen die Suche im Katalog, Kontostandsabfragen, Verlängerungen und Vorbestellungen.

PCs:

Weiterhin befinden sich dort z. Zt. 15 multimediataugliche PCs mit Internet, Datenbanken, dem Katalog mit graphischer Benutzeroberfläche, einem Katalog für Kinder und der Möglichkeit, Bücher vorzubestellen und zu verlängern.

Die PCs an den Auskunftsplätzen sind auf die gleiche Weise, aber mit zusätzlichen Inhouse-Funktionen ausgestattet.

Telefone:

An der Auskunftstheke befinden sich normale Telefone zur Abwicklung der Auskunftstätigkeiten, zusätzlich sind die Bibliothekare mit schnurlosen Telefonen oder Headsets ausgestattet, um die Auskunft an den Regalen besser abwickeln zu können.

Sonstiges:

Der Katalog der Bibliothek ist über eine Telnet-Verbindung von zu Hause aus abrufbar. Dazu gehören auch Funktionen wie Vorbestellungen und Verlängerungen. Seit einigen Jahren hat die Bibliothek ein elektronisches System eingeführt, das den Benutzer anruft, wenn Bestellungen eingetroffen, Medien überfällig sind usw. Auch telefonische Kontostandsabfragen werden über dieses System abgewickelt.

Lage des Auskunftsplatzes:

In der Eingangshalle befindet sich eine Theke (*information desk*), an der man allgemeine Informationen zur Bibliothek erhalten kann. Diese Theke wird ausschließlich von *Volunteers* betreut. Die Auskunftstheke (*Reference Desk*) befindet sich im *General Reference Room* und ist während der gesamten Öffnungszeit von Auskunftsbibliothekaren besetzt.

Öffentlichkeitsarbeit:

Die Bibliothek verfügt über eine eigene Marketing Abteilung, die u.a. für regelmäßige Presseberichte und für das Layout der *Handouts* zuständig ist. Für das *Reference Department* speziell wird aber kaum Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Die Internetseite⁵⁸ trägt dazu bei, über das Informationsangebot der Bibliothek zu informieren.

StadtBibliothek Köln

„Die StadtBibliothek Köln versteht sich als allgemeine Anlaufstelle für jeden bei allen Fragen – mit dem Ziel, alles für alle aus allen zur Verfügung stehenden Quellen zu beschaffen“⁵⁹ Die Bibliothek versucht unterschiedliche Dienstleistungen für die unterschiedlichen Bedürfnisse der Benutzer anzubieten.

⁵⁸ Vgl. <http://www.denver.lib.co.us/>

⁵⁹ Vgl.: Daniel, Frank: Servicestation auf der Datenautobahn : die Abteilung "Beratung und elektronische Dienste« der StadtBibliothek Köln. In: BuB 50(1998), S. 234

Dienstleistungsangebot:⁶⁰

Lieferdienst:

Durch einen Kurier können bis zu 5 bestellte Medien (Fachbücher, Belletristik, CD-ROMs, Sprachkurse, Musik-CDs, Videos, Kinder- und Jugendliteratur und Zeitschriftenaufsätze) direkt nach Hause oder an den Arbeitsplatz innerhalb des gesamten Stadtgebietes geliefert werden. Der Lieferdienst kann von allen volljährigen Mitgliedern in Anspruch genommen werden. Die Bestellung kann direkt vor Ort, durch Telefon, Fax und E-mail entgegengenommen werden. Das Entgelt für die Lieferung beträgt 9,90 DM, zuzüglich der Leihgebühren für Videos, CD-ROMs und Audio-CDs (jeweils 3 DM), und pro Kopie 0.50 DM. Die Zahlung erfolgt über Einzugsermächtigung.

Internet-Dienste:

Die Bibliothek möchte ihren Mitgliedern Zugang zu allen veröffentlichten Informationen bieten, gleichgültig, in welcher Form diese angeboten werden. Deswegen stehen den Mitgliedern im 1.OG der Zentralbibliothek vier Internet-PCs zur Verfügung. Die Benutzung ist durch eine Kooperation mit dem lokalen Internet-Provider NetCologne vorerst noch kostenlos. Eine vorherige Anmeldung ist erforderlich, pro Tag und Person ist die Benutzung auf eine Stunde beschränkt, pro Woche darf höchstens zwei Stunden gesurft werden. Minderjährige bedürfen der Zustimmung ihrer Eltern. Ein von der Bibliothek erstelltes Internet-Einstiegsskript ist für 10 DM zu erwerben, desweiteren werden drei mal die Woche 2½-stündige Internet-schulungen angeboten, die für Erwachsene 25 DM, für Schüler/Studenten 10 DM und für Kinder und Kölnpaßinhaber 5 DM kosten. Ausdrücke aus dem Internet kosten 0.50 DM, Daten dürfen nur auf Disketten gespeichert werden, die die Bibliothek zum Preis von 5 DM anbietet.

Um den Mitgliedern den Einstieg ins Internet von zu Hause aus schmackhaft zu machen, bietet NetCologne über die StadtBibliothek die Möglich-

⁶⁰ Alle Angaben wurden der Webpage der Bibliothek entnommen:
<http://www.stbib-koeln.de/>

keit, kostenlos Modems, die dazugehörige Software und einen Internet-Account über 10 Stunden für eine Woche auszuleihen.

Recherche-Service / selbst recherchieren:

Jeder Benutzer kann selbst in den Beständen der Bibliothek nach Information suchen, auf jedem Katalog-Terminal befinden sich außerdem allgemeine bibliographische CD-ROMs und elektronische Fachbücher. Das Personal steht dem Benutzer bei Fragen hilfreich zur Verfügung.

In den Fachetagen befinden sich zusätzliche PCs, auf denen spezielle CD-ROMs zu den verschiedensten Gebieten wie Firmeninformationen, Recht, Bildung und Beruf, Kunst und Musik usw. befinden.

Das Personal der Bibliothek unterstützt den Benutzer bei der Recherche nach Informationen und stellt auf Wunsch Materialien komplett zusammen. Der Benutzer kann aber auch Recherchen in Auftrag geben. Das speziell geschulte Personal recherchiert nicht nur in den Beständen der Bibliothek, sondern darüber hinaus auch im Internet, online in externen Datenbanken und stellt telefonische und schriftliche Anfragen bei anderen Institutionen. Die Bibliothek hat Verträge mit verschiedenen nationalen und internationalen Anbietern (Hosts) abgeschlossen, die zusammen über 1200 Online-Datenbanken anbieten. Fachliche Schwerpunkte liegen dabei bei Wirtschaft, Naturwissenschaften, Recht, Technik, Medizin und Sozialwissenschaften. Auftragsrecherchen sind kostenpflichtig, als Grundkosten pro Recherche und angefangene Stunde fallen derzeit 30 DM an, hinzukommen Hostkosten und Materialkosten.

CD-ROMs:

Wie oben schon beschrieben, kann der Benutzer auf eine Vielzahl von fachlichen CD-ROM Datenbanken und elektronischen Büchern in der Bibliothek zurückgreifen. Außerdem verleiht die Bibliothek auch ca. 850 verschiedene CD-ROMs. Zur Auswahl stehen u.a. Sprachkurse, Enzyklopädien, Lernsoftware für Kinder, Reiseführer, Gesetzestexte, Telefonverzeichnisse, Shareware-Programme und Softwarehandbücher. Weitere Themengebiete sind zum Beispiel Literatur, Geschichte, Hobby, Sport,

Kunst, Musik usw. Die Leihfrist beträgt zwei Wochen, die Gebühr 3 DM pro Ausleihe.

Fernleihe / Express-Service:

Ist der Benutzer bei der Eigen- oder Auftragsrecherche fündig geworden, und benötigt Material, das nicht in der StadtBibliothek vorhanden ist, so kann er das gewünschte Material über die übliche Fernleihe bestellen, bei der die üblichen Kosten von 2 DM pro Fernleihe anfallen.

Man kann aber auch den *Express-Service* der Bibliothek in Anspruch nehmen. Hierbei können Zeitschriftenaufsätze und Monographien online bei den Dokumentenlieferdiensten *Jason*, *DBI-LINK* und *SUBITO* bestellt werden. Die Lieferzeiten und Kosten unterscheiden sich dabei, je nachdem welcher Lieferdienst und welche Lieferart in Anspruch genommen wird. Es besteht außerdem die Möglichkeit, sich die bestellten Artikel per Post, Fax oder Email direkt nach Hause oder an den Arbeitsplatz schicken zu lassen.

InfoThek-Terminal:

Im 1.OG der Bibliothek steht ein Selbstbedienungsterminal zur Verfügung, das zum Ausprobieren von elektronischen Büchern und Verzeichnissen unterschiedlicher Art einlädt. Man kann dort außerdem Informationen über lokale Aktivitäten, Initiativen und Veranstaltungen abrufen, sowie ein elektronisches schwarzes Brett benutzen.

E-Mail Center:

Allgemeine Anfragen werden per E-Mail beantwortet.

Telefonische Anfragen:

Kürzere Anfragen werden auch telefonisch erteilt, ggf. wird zurückgerufen, wenn eine sofortige Beantwortung nicht möglich ist.

Infoblätter:

Diese enthalten Informationen über die Bibliothek.⁶¹

⁶¹ Siehe Anlagen X - XV

Benutzerschulungen:

Wie beim Punkt „Internet-Dienste“ schon beschrieben, bietet die Bibliothek drei mal die Woche kostenpflichtige Internetschulungen, auf Anfrage auch CD-ROM-Schulungen an.

Virtuelle Bibliothek:

Auf der Webpage der Bibliothek kann man Literaturlisten und Bookmarks zu verschiedenen, ständig wechselnden Themen finden.

Sonstiges:

Über das Internet kann im Katalog der Bibliothek recherchiert werden. Allerdings besteht nicht die Möglichkeit von Kontostandsabfragen oder Vorbestellungen.

Auskunftsmittel:

Über die Anzahl der Auskunftsmittel lassen sich keine genauen Angaben machen, da diese dezentral, d.h. auf die verschiedenen Fachauskunftsplätze aufgestellt sind. Die Bibliothek greift auf etwa 600 000 Fachbücher und Fachzeitschriften zurück. Außerdem stehen etwa 2 500 CD-ROMs, externe Datenbanken und das Internet zur Verfügung.

Technische Ausstattung:

OPACs:

Die Bibliothek verfügt über eine Vielzahl von OPACs mit graphischer Benutzeroberfläche. Mir liegt keine Information darüber vor, ob über OPAC auch Kontostandsabfragen und dergleichen möglich ist.

PCs:

Zahlreiche Multimedia-PCs mit Anbindung an das CD-ROM-Netzwerk und 4 PCs mit Internet-Zugang stehen für Recherchen zur Verfügung. Die Benutzung des Internet ist kostenlos, allerdings muß man sich vorher anmel-

den. Zudem haben alle Auskunftsplätze Zugriff auf das Internet, das CD-ROM Netzwerk und auf externe Datenbanken.

Lage des Auskunftsplatzes:

Im Eingangsbereich befindet sich die sogenannte Erstinformation, die zu publikumsintensiven Zeiten als Anlaufstelle für Orientierungsfragen und für Fragen zur Ausleihe usw. dient. Diese wird von Bibliothekaren und speziell geschulten Assistenten betreut.

Auf den fünf Fachtagen befinden sich Auskunftsplätze mit speziell geschultem Personal.

Öffentlichkeitsarbeit:

Um die Dienstleistungen der Bibliothek entsprechend zu vermarkten, findet eine umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit statt. Dazu gehören regelmäßige Presseberichte, Faltblätter und Broschüren, Selbstdarstellung im Internet⁶², Informationsstände auf lokalen Ausstellungen und Tagungen und der Hinweis auf den Recherche-Service im offiziellen *Sales-Guide* der Stadt Köln.

Stadtbücherei Heidelberg

In der kleinsten der drei Bibliotheken wird dem Auskunftsdienst schon seit Jahren eine besondere Bedeutung zugemessen.⁶³ Wie bereits erwähnt war Heidelberg Anfang der achtziger Jahre Projektbibliothek eines vom Bundesbildungsministerium geförderten Projekts des Deutschen Bibliotheksinstitutes (DBI).⁶⁴

⁶² Vgl. <http://www.stbib-koeln.de/>

⁶³ Vgl. Cordes, Heike: Mit den Füßen fest auf dem Boden – mit dem Kopf in den Wolken : der »Info-Dienst« der Stadtbücherei Heidelberg. In: BUB 50 (1998) S.253

⁶⁴ Vgl: Informationsdienst an öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland. A.a.O.

Dienstleistungsangebot:⁶⁵

Info-Dienst:

Unter diesem Begriff bietet die Bibliothek folgende, thematisch gegliederte Informationsbereiche an, um dem Informationsbedürfnis ihrer Benutzer entgegenzukommen:

Verbraucherinformationen werden durch die Infothek der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV), ergänzt durch Verbraucherzeitschriften und Broschüren angeboten.

In der Institutionenkartei (Zettelform) werden häufig nachgefragte Adressen aufgeführt.

Eine Zeitungsausschnittsammlung (ZAS) mit Schlagwortregister ermöglicht es Benutzern, regionale Ereignisse bis in die siebziger Jahre zurückzuverfolgen.

Regionalinformation: die Bibliothek informiert über Vereine, Institutionen und das aktuelle Veranstaltungsgeschehen in Heidelberg und im Rhein-Neckar-Dreieck durch Nicht-Buch-Materialien (Handzettel, Veranstaltungsübersichten, Fahrpläne, VHS-Programme usw.).

Unter dem Begriff „Firmen- und Wirtschaftsinformation“ bietet Heidelberg Firmen- und Wirtschaftsnachschlagewerke wie branchenspezifische Adreßbücher, Firmenprofile, Ranking-Listen usw. an.

Internet:

Die Benutzung der Internet-PCs ist kostenpflichtig (5 DM/Stunde).

Als zusätzliche Dienstleistung bietet die Bibliothek eine Linksammlung zum Einstieg in das Internet und zu aktuellen Themen an.

Hilfe bei der Recherche:

Wie auch in den anderen Bibliotheken unterstützt das Personal Benutzer bei der Recherche nach Information.

⁶⁵ Vgl. Cordes, Heike. A.a.O.

Telefonische Auskunft:

Auf meine Anfrage per E-Mail antwortete mir Frau Cordes folgendes:

„Grundsätzlich geben wir auch gerne telefonisch Auskunft. Hierbei handelt es sich überwiegend um Anfragen, die schnell und genau beantwortet werden können, d. h. konkrete Titel- und Bestandsfragen, Fakten- und Adreßfragen. Sind die Fragen nicht unmittelbar zu beantworten, rufen wir zurück bzw. vereinbaren eine Zeit, nach der der Benutzer nochmals anrufen kann. Zurückhaltend sind wir bei einem Fragenkomplex, den ich als Schüler- bzw. Referatanfragen bezeichnen würde. "Welche Interpretationshilfen zu xxx sind denn gerade da, ich muß ein Referat zu xxx schreiben, was haben Sie denn dazu da?". Ähnlich gelagert "Welche Reiseführer zu xxx sind denn gerade da und können Sie mir was zurücklegen". In diesen Fällen klären wir, was/ob in unserem Bestand vorhanden ist, weisen aber darauf hin, daß der Benutzer selber kommen und nachsehen muß, ob Titel vorhanden bzw entliehen sind etc.

Telefonische Rechercheaufträge nehmen wir nur in Ausnahmefällen (z. B. Stadtverwaltung) entgegen. Prinzipiell erwarten wir, daß sich die Benutzer soweit es geht, an der Suche beteiligen. Das hängt auch mit der Organisation und der personellen Ausstattung des Auskunftsdienstes zusammen. So bieten wir auch nicht, wie z. B. die Satdtbücherei Köln, Auftragsrecherchen an, nehmen aber auch kein Entgelt, wenn Fragen außerhalb des Publikumsdienstes bearbeitet werden, da die Beantwortung aus welchen Gründen auch immer nicht geschafft wurde.“⁶⁶

Dokumentenbeschaffung:

Auch hier fragte ich per E-Mail nach und bekam folgende Antwort:

„Zeitschriftenartikel bestellen wir zur Zeit nur über den Kopierservice des DBI (im Zusammenhang mit der ZD-Auswertung). Unser Angebot wird sich hier in (hoffentlich) absehbarer Zeit ändern. Ich checke gerade die diversen Möglichkeiten mit Subito, DBI, IBZ und gebührenpflichtigen Datenbanken, die wir dann über die Plattform des WWW nutzen würden.“⁶⁷

⁶⁶ E-Mail vom 28.9.99

⁶⁷ ebenda

Auswahlverzeichnisse:

Zur aktiven Informationsarbeit gehört in Heidelberg das Erstellen von Literaturverzeichnissen auf der Grundlage des Nachschlagebestandes zu fächerübergreifenden und im Trend liegenden Themen. Diese sind in gedruckter Form erhältlich und liegen auch zum Download auf der Webpage der Bibliothek bereit.⁶⁸

Benutzerschulungen:

Einführungen in das Internet werden ein- bis zweimal pro Woche für Kleingruppen für einen Beitrag von 15 DM angeboten. Im Rahmen des VHS-Programms werden CD-ROM-Schulungen in den Räumen der Bibliothek angeboten. Um die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen zu verbessern, finden fachspezifische Führungen für Ämter, Unternehmen usw. statt.

Auskunftsmittel:

Der gesamte Informationsbestand umfaßt ca. 10 000 Medieneinheiten. Der Bestand an Fachbüchern und –zeitschriften wird durch die Materialien des Info-Dienstes, die ZAS und ca. 50 CD-ROMs (Firmen- und Wirtschaftsinformation, Zeitungs- und Zeitschriftendatenbanken, Telefon- und Adreßverzeichnisse) ergänzt.

Technische Ausstattung:

OPACs:

Die Bibliothek verfügt über mehrere OPACs, über die Kontostandsabfragen und Verlängerungen möglich sind. Vorbestellungen können über OPAC nicht getätigt werden, da diese kostenpflichtig sind.

⁶⁸ Beispiele hierfür sind als Anlagen XVI und XVII beigefügt

PCs:

Zur Recherche in den CD-ROM-Datenbanken stehen 2 PCs zur Verfügung, auf weiteren 2 PCs hat man Zugriff auf das Internet.

CD-ROM-Netzwerk:

Die Bibliothek verfügt über ein CD-ROM-Netzwerk, an das die beiden Benutzer-PCs und die Auskunfts-PCs angeschlossen sind.

Sonstiges:

Zur Zeit ist es noch nicht möglich, den Katalog über das Internet abzurufen, auch verfügen die Auskunftsplätze noch nicht über einen Internetzugang. Beides ist aber für die Zukunft geplant.

Lage des Auskunftsplatzes:

Im Erdgeschoß befindet sich die Auskunftstheke, Info-Dienst genannt. Dort finden allgemeine Sachauskünfte und spezialisierte Informationsvermittlung statt. Die Theke ist zu 50% der Öffnungszeiten mit Info-Bibliothekaren besetzt, während der restlichen Zeit arbeiten dort weitere Bibliothekare.

Öffentlichkeitsarbeit:

Die Bibliothek wirbt für ihre Dienste durch regelmäßige Pressearbeit, Ausstellungen und Informationsmaterialien und durch Zusammenarbeit mit verschiedenen Institutionen, wie etwa dem Arbeitsamt und der VHS. Außerdem ist sie bei Symposien für ExistenzgründerInnen und UnternehmerInnen vertreten und ist über den Info-Dienst assoziiertes Mitglied im Technologiepark Heidelberg. Außerdem ist sie durch eine Seite im Internet vertreten.⁶⁹

⁶⁹ Vgl. <http://www.stadtbuecherei-heidelberg.bib-bw.de/>

5.2 Auskunftsdienst aus der Perspektive der Bibliothek

Für den Benutzer ist die interne Organisationsform des Auskunftsdienstes einer Bibliothek nicht sofort sichtbar, dennoch spielt sie eine große Rolle für die angebotenen Dienstleistungen und damit letztendlich für die Zufriedenheit des Kunden. Denn hier lassen sich Aussagen darüber treffen, welchen Stellenwert der Informationsdienst innerhalb der Bibliothek einnimmt. Bestimmte Managementvoraussetzungen und ein durchdachtes Konzept müssen gegeben sein, um einen gut funktionierenden Auskunftsdienst zu gewährleisten.

Wie dies in den vorgestellten Bibliotheken gelöst wurde, soll im nächsten Abschnitt betrachtet werden.

Auch diesem Kapitel ist eine tabellarische Übersicht vorangestellt.

Denver Public Library

Auskunftsdienst aus der Perspektive der Bibliothek

Organisation:	Eigene Abteilung: <i>General Reference and Nonfiction Department</i> Erstauskunft in der Eingangshalle Fachauskunft im <i>General Reference Room</i>
Personal:	Bibliothekare mit <i>MLS</i> , unterstützt von <i>Clerks</i>
Qualitätsstandards:	<i>General Reference and Nonfiction Department Librarian Training Manual</i> , enthält u.a. Richtlinien zu: <i>Reference Interview, Customer Interactions, Dealing with Problem Behavior</i> General Reference Department Librarian Training Plan Richtlinien zum <i>Customer Service</i>
Evaluierung:	Monatliche quantitative Statistik

StadtBibliothek Köln

Auskunftsdienst aus der Perspektive der Bibliothek

Organisation:	Eigene Abteilung: <i>Beratung und elektronische Dienste</i> Dreistufiges Konzept: Erstinformation, Fachabteilungen, Recherchedienst Vierte Stufe (Kooperationen) ist geplant
Personal:	Abteilungsspezifisch geschulte Dipl. Bibliothekare Kein rotierendes System
Qualitätsstandards:	Keine schriftlich fixierten Richtlinien
Evaluierung:	Quantitative Statistiken für Kosten-Leistungs-Rechnung
Kooperation:	Kölner Bibliothekskonferenz Kooperationen mit einzelnen in- und ausländischen Bibliotheken Recherche-Netzwerk

Stadtbücherei Heidelberg

Auskunftsdienst aus der Perspektive der Bibliothek

Organisation:	Eigene Abteilung: Info-Dienst Bestandteil des Konzepts: Abgrenzung bzw. Ergänzung zu Angeboten und Dienstleistungen anderer, zum Teil komplementär arbeitender Institutionen in Heidelberg.
Personal:	Info-Bibliothekare mit speziellem Fachwissen, plus weitere Bibliothekare
Qualitätsstandards:	Keine schriftlich fixierten Richtlinien
Evaluierung:	Nichts bekannt

Denver Public Library:

Organisation:

Der Auskunftsdienst ist in einer eigenen *Abteilung General Reference and Nonfiction (GRN)* der Zentralbibliothek organisiert.⁷⁰ Die Abteilung verfügt über 22 Mitarbeiter, davon 19 Bibliothekare und 3 *Clerks*. Die Abteilung *Collection Development* ist zuständig für den Bestand der Auskunftsmittel (wie auch des gesamten restlichen Bestandes der Bibliothek), doch wird von den Auskunftsbibliothekaren eine Zusammenarbeit mit dieser Abteilung hinsichtlich von Neuanschaffungen, Löschungen usw. erwartet.⁷¹

Der Name *General Reference and Nonfiction* deutet darauf hin, daß diese Abteilung für „allgemeine“ Auskünfte zuständig ist, die sich aus dem Sachbuchbestand und dem übrigen Auskunftsbestand des *General Reference Room* beantworten lassen. Spezialisierte Informationsarbeit zu Bereichen wie Wirtschaftsinformation, Patente, Gesetzessammlungen usw. wurde mit dem Umbau 1995 in die Abteilung *Government Publications and Business* verlagert.

Wie schon im Abschnitt „Lage des Auskunftsplatzes“ erwähnt, findet eine Erstauskunft in der Eingangshalle statt, dort befinden sich auch Möbel, die mit Infomaterialien zur Mitnahme bestückt sind. Die eigentliche Auskunftsarbeit wird im *General Reference Room* geleistet.

Qualitätsstandards:

Die DPL hat abteilungsübergreifende Richtlinien zum Kundenservice entwickelt, die im Faltblatt *Customer Service Guide*⁷² festgehalten wurden. Wie alle anderen Abteilungen auch, hat das *GRN* zudem interne Richtlinien entwickelt, die im *Papier Librarian Training Manual*⁷³ zusammengefaßt sind. Jedem neuen Mitarbeiter wird ein solches ausgehändigt. Dieses Handbuch soll über die Abteilung und die Bibliothek als Ganzes Auskunft

⁷⁰ Siehe Anlage XVIII, S.3

⁷¹ Siehe Anlage XVIII, S.4

⁷² Siehe Anlage IV

⁷³ Siehe Anlage XVIII

geben, informiert über Zielsetzungen und Erwartungen und vertieft die im *Customer Service Guide* behandelten Richtlinien, angepaßt an die Abteilung. So enthält es Richtlinien zum Training neuer Mitarbeiter, zum Auskunftsgespräch, zu Interaktionen mit Kunden, zur Auskunft am Telefon und zu den Auskunftsmitteln, um nur einige davon zu nennen.

Beide Papiere dienen dem Ziel, einheitliche Standards für die zahlreichen Aspekte des Service am Kunden festzulegen, und damit eine hohe Zufriedenheit bei den Benutzern zu erreichen.

Qualifikation des Personals:

Für das *GRN* arbeiten ausschließlich Bibliothekare mit einem *Master of Library Sciences (MLS)*, die von speziell ausgebildeten *Clerks* (Assistenten) unterstützt werden.

Neue Mitarbeiter werden einem gründlichen Training unterzogen.⁷⁴ Von jedem Mitarbeiter wird außerdem erwartet, regelmäßig an Schulungen der *DPL* und an College-Kursen teilzunehmen, um die eigenen Fähigkeiten für den Auskunftsdienst zu verbessern.

Evaluierung:

Zweimal im Monat wird eine Auskunftsstatisik geführt. Kriterien sind dabei Benutzer vor Ort, telefonische Nachfragen und die Postleitzahl der Benutzer. Auf die Frage, ob eine Evaluierung des Personals stattfindet, teilte mir der Leiter des *GRN*, Mr. Kroll folgendes per E-Mail mit:

„Each employee has an annual performance review written by his/her supervisor. The review takes into account how the employee interacts with customers and provides customer services“⁷⁵.

Abteilungsübergreifend werden außerdem als Motivation für das Personal jedes Jahr sogenannte *recognition awards* vergeben. Dieser Preis wird für außergewöhnlichen internen (Kollegen) als auch externen (Kunden) Ser-

⁷⁴ Siehe Anlage XVIII, S. 8 ff

⁷⁵ E-Mail vom 30.9.99

vice an jeweils einen Mitarbeiter jeder Abteilung verliehen. Dies setzt eine Beobachtung des Personals durch Vorgesetzte und Kollegen voraus.

Zielgruppen:

Das GRN hat aufgrund seiner organisatorischen Einbindung in die Bibliothek keine bestimmten Zielgruppen definiert. Außerdem sieht die DPL ihre Funktion als Quelle für den Informationsbedarf der Allgemeinheit, was auch in den Punkten *free and equal access to information* und *inclusive style* der Mission der Bibliothek zum Ausdruck gebracht wird.

StadtBibliothek Köln:

Organisation: ⁷⁶

Der Auskunftsdienst ist in einem dreistufigen Konzept organisiert, das aus Erstinformation, Fachabteilungen und dem Recherchedienst besteht.

Die Erstinformation befindet sich in der Eingangshalle und dient als Anlaufstelle zur Erstorientierung. Zusätzlich befindet sich dort eine Informationswand mit einer Themen- und Etagenübersicht und Handzettel. Ein detailliertes System aus Hinweis- und Regalschildern und der graphische OPAC erleichtern die Orientierung. Die Theke ist mit Bibliothekaren und speziell geschulten Assistenten besetzt.

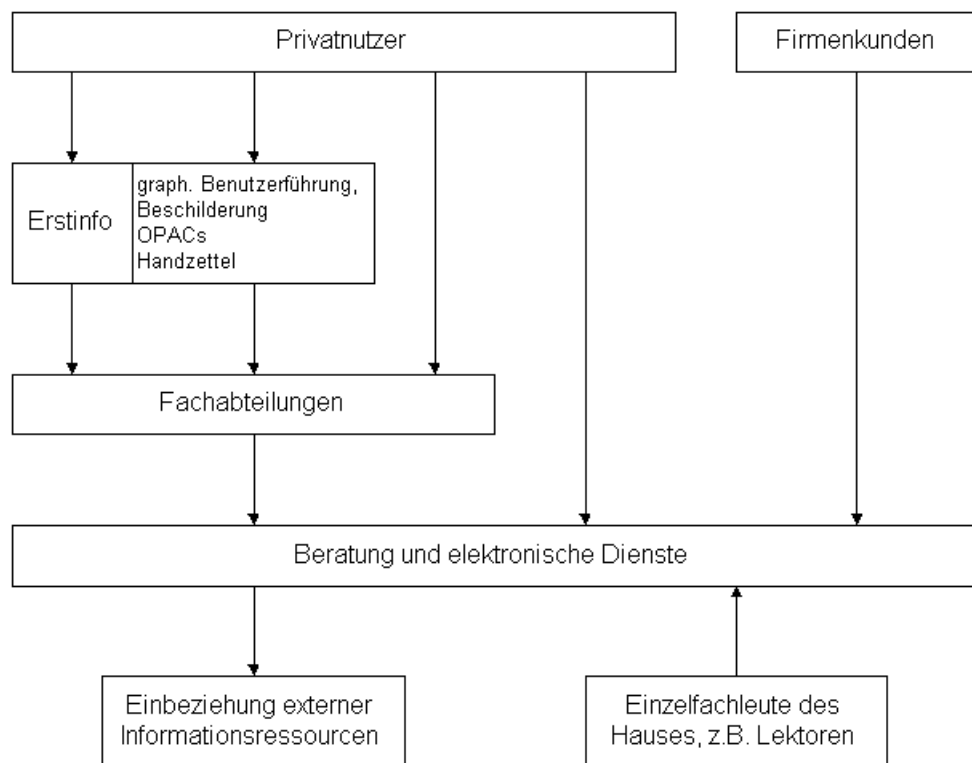
Auf den fünf Fachetagen befinden sich Auskunftsplätze, die mit abteilungsspezifisch geschulten Bibliothekaren besetzt sind. Gegenüber dem rotierenden System hat dies die genaue Kenntnis des Bestands und der vorhandenen Recherchemöglichkeiten zum Vorteil. Die Fachabteilungen verfügen über die gesamte Palette der Auskunftsmittel.

Der Auskunftsdienst ist in der Abteilung „Beratung und elektronische Dienste“ organisiert. Sie ist u.a. dafür zuständig, wenn etwa der Bestand der Bibliothek für Auskünfte nicht ausreicht, oder Recherchen in

⁷⁶ Vgl. Daniel, Frank: Servicestation auf der Datenautobahn : die Abteilung »Beratung und Elektronische Dienste« der StadtBibliothek Köln. In: BUB 50(1998). S. 234-237

kostenpflichtigen Datenbanken notwendig sind. Sie übernimmt folgende Aufgaben: Durchführung von Auftragsrecherchen, PR-Aktionen für Informationsdienstleistungen und Konzeption und Durchführung von Nutzer- und Personalschulungen und dient als Stabsstelle für Kooperationen im Rahmen von europäischen und nationalen Projekten.

Alle drei Stufen arbeiten subsidiär, sie sind aber für den Benutzer auch direkt zugänglich. (Siehe Grafik)⁷⁷



Grafik: Christian Schmid

Eine vierte Stufe ist geplant. So „sollen für den Fall, daß die Ressourcen der ersten drei Stufen nicht weiterhelfen, über nationale und internationale Kooperationen weitere Informationskanäle eröffnet werden.“⁷⁸

⁷⁷ Diese Grafik wurde der Webpage der Bibliothek entnommen:
http://www.stbib-koeln.de/profi/bub_info.gif

⁷⁸ Vgl. Stock, Wolfgang G.: StadtBibliothek Köln : Professionelle Informationsvermittlung in einer Öffentlichen Bibliothek. In: Password 5(1999). S. 26-30

Qualitätsstandards:

Auf eine Anfrage per E-Mail teilte mir Herr Daniel folgendes mit:

„Generell gilt die Regel, daß eine gemeinsame Suche im Beisein des Nutzers (Anleitung zur Selbsthilfe) kostenlos ist, wenn sie die Dauer von 30 Minuten nicht überschreitet. Eine Suche im Auftrag des Nutzers (also ohne dessen Anwesenheit) ist nur im Rahmen eines kostenpflichtigen Rechercheauftrags möglich. Bei Anfragen, die sich in etwa 5-10 Minuten erledigen lassen, wird allerdings aus Kulanzgründen von einer Berechnung abgesehen. Dies gehört dann zum Service. Kürzere Sachauskünfte werden also auch am Telefon erteilt, ggf. wird zurückgerufen, wenn eine sofortige Antwort nicht möglich ist.

Für das Auskunftsinterview gibt es keine speziellen "Richtlinien". Es gibt jedoch konkrete Planungen, mit allen Auskunfts-Mitarbeiter/innen ein Telefontraining durch externe Kommunikationsberater durchzuführen. Dabei werden solche Regeln festgelegt werden (z.B. Meldeform, Verhalten im Konfliktfall etc).“⁷⁹

Qualifikation des Personals:

Die Erwartungen an die Auskunftsbibliothekare umfassen eine laufende Beobachtung des Online-Marktes, fundierte Kenntnisse der Retrieval-Sprachen und/oder der Rechercheoberflächen der einzelnen Hosts, Kenntnis des Internet, sowie kommunikative Kompetenz im Umgang mit Kunden. Außerdem eine schnelle Auffassungsgabe und die Fähigkeit, unter Zeit- und Erfolgsdruck arbeiten zu können, da viele Dienstleistungen für den Kunden kostenpflichtig sind. Weiterhin wird Selbststudium und der Besuch von Schulungen erwartet.

Evaluierung:

Für die Kosten- und Leistungsrechnung der Bibliothek (im Rahmen der Budgetierung) werden Statistiken geführt, die quantitative Nachweise über die Auskunft liefern.

⁷⁹ E-Mail vom 29.9.99

Zielgruppen:

Der Recherchedienst ist zwar vor allem auch an die Allgemeinheit gerichtet, doch möchte die Bibliothek „in der politischen Diskussion um die Wirtschaftsförderung (...) ihre Funktion als Standortfaktor stärken“⁸⁰ und ihre Rolle als „Vermittler im immer vielfältiger werdenden Informationsmarkt“⁸¹ ausbauen. Zielgruppen hierfür sind u. a. Selbständige, Studenten, Behörden, und Wirtschaftsunternehmen. „Wichtige Kunden sind z.B. die beiden Kölner Tageszeitungen, Werbeagenturen und Rundfunksender.“⁸²

Kooperationen:

Um ihre Dienstleistungen besser vermarkten zu können, haben sich die Kölner Bibliotheken zur *Kölner Bibliothekskonferenz* zusammengeschlossen. Außerdem bestehen Kooperationen mit einzelnen anderen Universitätsbibliotheken und ausländischen Bibliotheken. Eine weitere Neuerung auf dem Gebiet des Informationsdienstes besteht im Recherche-Netzwerk: die kleineren Bibliotheken des Umlandes leiten Recherche-Aufträge ihrer Benutzer an die StadtBibliothek weiter, wo diese bearbeitet werden.

Stadtbücherei Heidelberg:

Organisation:

„In Heidelberg existiert ein Fachlektorat (Info-Dienst) für den gesamten Informationsbestand (...), das von den beiden Auskunftsbibliothekarinnen betreut wird.“⁸³ Die Abteilung verfügt über einen eigenen Etat, das Personal besteht aus zwei Bibliothekarinnen, zwei Assistentinnen und einer Büchereiangestellten. Durch „ (...) eine räumlich wahrnehmbare Funktions-

⁸⁰ S. Holtz, Christiane: Neue Perspektiven für Öffentliche Bibliotheken : Der »Express-Service« der StadtBibliothek Köln. In: BuB 50 (1998). S. 23

⁸¹ S. Holtz, Christiane: A.a.O. S. 22

⁸² S. Daniel, Frank. A.a.O. S. 236

⁸³ S. Cordes, Heike: A.a.O. S.253

gliederung, auch im Hinblick auf die technologische Entwicklung (...) wurden für bestimmte, immer wiederkehrende Fragenkomplexe (...), sowie zur benutzergerechten Präsentation teilweise schon vorhandener Kleinmaterialien Sonderbereiche geschaffen.“⁸⁴ Bestandteil des Konzepts ist auch die „ (...) bewußte Abgrenzung bzw. Ergänzung zu Angeboten und Dienstleistungen anderer, zum Teil komplementär arbeitender Institutionen in Heidelberg.“⁸⁵

Die räumliche Aufteilung des Info-Dienstes, mit den verschiedenen Bereichen, auf folgender Grafik zu sehen.⁸⁶

Qualitätsstandards:

Es bestehen interne Absprachen für Telefongespräche, den Umgang mit Benutzern usw, allerdings sind diese nicht schriftlich festgehalten.

⁸⁴ Vgl. Cordes, Heike: A.a.O. S. 253

⁸⁵ Vgl. Cordes, Heike: A.a.O. S. 253/254

⁸⁶ Grafik wurde aus oben genanntem Artikel, S 255 entnommen.

Qualifikation:

Von den Auskunftsbibliothekarinnen wird eine ständige Beobachtung des Marktes und ständige Weiterbildung erwartet, um den Zielsetzungen des Info-Diensts gerecht zu werden.

Evaluierung:

Über Evaluierung in Heidelberg konnte ich leider nichts in Erfahrung bringen.

Zielgruppen:

Heidelberg möchte seine Dienstleistungen an den Bedürfnissen der Bürger ausrichten, d.h. an den Informationsbedürfnissen gesellschaftlich relevanter Gruppen oder zu stark gefragten Themen. Um außerdem den Bekanntheitsgrad zu erhöhen, arbeitet die Bibliothek gezielt darauf hin, mit der Stadtverwaltung, anderer ortsansässiger Institutionen und kleinen bis mittelständischen Unternehmen zusammenzuarbeiten.

6 Schlußkapitel

Die Vielfältigkeit der angebotenen Dienstleistungen in den dargestellten Bibliotheken und die unterschiedlichen Organisationsformen wurden im vorigen Kapitel dargestellt. Für eine bessere Übersichtlichkeit soll nun im Schlußkapitel versucht werden, Gemeinsamkeiten zusammenzufassen und Unterschiede/Besonderheiten hervorzuheben. Bewertungen liegen meiner persönlichen Meinung zugrunde.

6.1 Gemeinsamkeiten

Alle drei Bibliotheken betrachten sich als Dienstleistungsbetriebe, die ihren Auskunftsdienst entsprechend als Dienstleistung anbieten. Dies wird einerseits deutlich durch die besprochenen Organisationsstrukturen, andererseits an klar definierten Dienstleistungen und Konzepten hinsichtlich der Benutzerorientierung.

Trotz, oder gerade wegen der Orientierung am Kunden gilt bei allen der Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“, oder mit anderen Worten: der Auskunftsuchende wird zur selbständigen Suche anhand der verfügbaren Auskunftsmittel angehalten, was durch Benutzerschulungen unterstützt wird. Natürlich sind die Mitarbeiter in jedem Betrieb dazu bereit, dem Kunden weiterzuhelfen und bei der Suche zu unterstützen, wenn er alleine nicht weiterkommt.

Allen dreien ist aber auch gemeinsam, daß keine Evaluierungen in Bezug auf Benutzerzufriedenheit oder Qualität der gelieferten Auskünfte stattfinden. Zwar werden in Köln und Denver quantitative Angaben über die geleistete Auskunft erhoben (zu Heidelberg konnte ich leider keine Information diesbezüglich erhalten), doch sagen diese wenig über die Qualität der Leistungen aus.⁸⁷ Erhebungen wie diese oder wie der bereits erwähnte *WOREP* könnten eine sinnvolle Ergänzung eines benutzerorientierten Konzepts darstellen.

⁸⁷ Vgl. dazu: Spribille, Ingeborg: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche, bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist "fifty-fifty". In: *Bibliothek* 22 (1998) Nr. 1. S. 106 - 110

6.2 Besonderheiten

Denver Public Library

Die Betonung in der Auskunftsarbeit liegt in Denver, wie in vielen anderen amerikanischen Bibliotheken auch, auf der kostenlosen Bereitstellung und Vermittlung von Informationen aller Art für Jeden. Mitarbeiter dort erklärten mir, man würde es als Benachteiligung der sozial Schwächeren und zudem als Zensur ansehen, für Dienste wie den Zugriff auf das Internet Gebühren zu erheben. Zu erklären ist die großzügige personelle und technische Ausstattung der Bibliothek durch den im Vergleich zu deutschen Bibliotheken sehr hohen Etat, der sich zur Hälfte aus öffentlichen Geldern und zur anderen Hälfte traditionell aus privaten Spenden zusammensetzt. (Auch hier liegen mir leider keine genauen Zahlen vor.) Genauso trägt die große Zahl an Volunteers (meistens Rentner, die durch den unentgeltlichen Dienst an der Allgemeinheit eine Aufgabe finden) zum Dienstleistungsangebot bei. Zu erwähnen wäre hier die Fülle an Benutzerschulungen, die von speziell ausgebildeten Volunteers, den Docents durchgeführt werden, was wiederum das Personal bei der täglichen Auskunftsarbeit entlastet.

Zum Dienstleistungsangebot ist zu sagen, daß das „allgemeine“ Informationsbedürfnis der Bürger durch die Vielzahl an Datenbanken, das Internet und die sonstigen Auskunftsmittel abgedeckt ist. Bei sehr speziellen Nachfragen werden Benutzer entweder an andere Abteilungen des Hauses oder andere Institutionen verwiesen. Aktive Informationsarbeit beinhaltet ein reichhaltiges Angebot an Benutzerschulungen und das Zusammenstellen von *Handouts*. Bürgerinformation im Sinne von Verbraucherinformation oder das Informieren über lokale Geschehnisse oder Institutionen findet nicht statt. Öffentlichkeitsarbeit speziell für den Auskunftsdienst wird nicht betrieben. Ein Grund dafür ist wohl, daß Bibliotheken in den USA traditionell als Informationsvermittler für den Bürger angesehen werden, und dies auch in der Bevölkerung bekannt ist.

Wie ich bei meinem Praktikum dort selbst erlebt habe, legt die Bibliothek großen Wert auf den *Customer Service*, die Zufriedenheit des Kunden hat

oberste Priorität, was auch in den internen Papieren klar formuliert wird.⁸⁸ Es finden zwar keine Evaluierungen zu diesem Thema statt, doch sprechen die Verleihung eines Preises für den besten Telefon-Service der Stadt durch eine Wochenzeitung in Denver⁸⁹ und viele positive Kundenreaktionen für sich.

Bei der Organisation des Auskunftsdienstes fällt auf, daß die DPL im Vergleich zu den anderen beiden Bibliotheken als einzige schriftlich formulierte Qualitätsstandards hat. Damit hält sie sich im weitesten Sinne an die im Kapitel 3.2. besprochenen Leitlinien. Bemerkenswert ist auch die hohe Qualifikation des Personals, von dem ständige Fort- und Weiterbildung verlangt wird. Das Personal der Hauptstelle führt auch in regelmäßigen Abständen Schulungen für die Mitarbeiter der Zweigstellen durch, um diese auf dem neuesten Stand zu halten.

Persönliches Urteil:

Am meisten hat mich bei der DPL der Kundenservice überzeugt. Informationssuchende erwartet eine angenehme und freundliche Atmosphäre und die Gewißheit, daß (fast) alles gemacht wird, um die gewünschten Informationen zu finden. Die technische Ausstattung und die Kompetenz des Personals tragen außerdem dazu bei, den Auskunftsdienst an dieser Bibliothek als einen herausragenden und wichtigen Dienst an der Allgemeinheit zu gestalten.

StadtBibliothek Köln

Bei Köln ist zu erkennen, daß dort das Prinzip der halbwissenschaftlichen anglo-amerikanischen Public Library, umgesetzt wird. Wie diese will Köln Jedem Zugang zu Informationen aller Art gewähren. Auskunftsdienst geht in Köln aber über die allgemeine Auskunft für den Bürger hinaus. Am Dienstleistungsangebot ist zu erkennen, daß Köln sich als Informationslieferant für Unternehmen und Selbständige, und damit als einen Faktor für die lokale Wirtschaftsförderung sieht. Zu erwähnen ist, daß im Gegensatz

⁸⁸ Siehe Anlagen IV und XVIII, S. 1 und 4

⁸⁹ Siehe Anlage XIX, auch unter folgender URL nachzulesen:

<http://www.westword.com/bod/1999/artsindexfrm.html>, am besten durch search by keyword (library) aufzurufen.

zu der DPL für viele Dienstleistungen Gebühren erhoben werden. So kann eine Auftragsrecherche für den Privatkunden u.U. sehr teuer ausfallen, wobei dies auf die hohen Gebühren der Online-Archive zurückzuführen ist, die die Bibliothek an ihre Kunden weitergeben muß. Bemerkenswert sind auch die angebotenen Dienstleistungen, die mit dem Auskunftsdienst zusammenhängen, wie z.B. kostenlose Modemausleihe, Dokumentenlieferdienst und Express-Service, um nur einige zu nennen. Wobei zu bemerken ist, daß die Anzahl der Internet-PCs für Benutzer einer Bibliothek dieser Größe etwas spärlich ist.

Die Bibliothek versteht es außerdem, durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit auf ihre Dienste aufmerksam zu machen.

Das dreistufige Auskunftskonzept mit dem speziell auf bestimmte Fachbereiche ausgebildeten Personal zeigt deutlich die professionelle Ausrichtung des Auskunftsdienstes.

Persönliches Urteil:

Das in der deutschen Bibliothekslandschaft wohl einzigartige Konzept Kölns beweist, daß Bibliotheken eine sehr wichtige Rolle in der heutigen Informationsgesellschaft spielen können und dem Gedanken „Bibliotheken als einen Standortfaktor und damit als ein Element der Wirtschaftsförderung anzusehen“ nachgehend, auch müssen.

Allerdings sehe ich dabei die Gefahr, daß die Interessen des „normalen“ Bürgers aus den Augen verloren werden. Zum einen finde ich, daß der ungehinderte Zugang zu Information in Köln durch teilweise sehr hohe Gebühren erschwert wird, zum anderen machte die Bibliothek eher den Eindruck eines etwas unpersönlichen Informationszentrums auf mich, was aber auch am Gebäude liegen mag.

Natürlich kann nicht jede Bibliothek, vor allem nicht kleinere Bibliotheken, ein solches Dienstleistungsangebot auf die Beine stellen, trotzdem besitzt Köln meiner Meinung nach Vorbildcharakter für das ganze deutsche Bibliothekswesen.

Stadtbücherei Heidelberg:

Heidelberg beweist, daß auch in kleineren Bibliotheken, die nicht über die Mittel und das Personal von Großstadtbibliotheken verfügen, ein professioneller Auskunftsdienst möglich ist. Bemerkenswert ist die benutzerorientierte Ausrichtung der Dienstleistungen. Zu nennen wären hier u.a. die verschiedenen Aspekte des Info-Dienstes und das Erstellen von Auswahlverzeichnissen. Durch Koordination mit anderen Institutionen am Ort ist die Bibliothek erste Anlaufstelle für Bürger, die sich informieren wollen. Außerdem ist sie als wichtiger Multiplikator im Umland bekannt, was auch durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit erreicht wird. Allerdings ist zu bemerken, daß die Printmedien als Auskunftsmittel noch überwiegen und vom Internet noch wenig Gebrauch gemacht wird. Zur Organisation: die Schaffung eines eigenen Lektorats, die Kooperation mit anderen Partnern und die Ausrichtung der Dienstleistungen auf die Informationsbedürfnisse der Bürger zeigen, daß dem Auskunftsdienst in dieser Bibliothek ein hoher Stellenwert eingeräumt wird, und daß trotz der nicht gerade üppigen personellen und technischen Ausstattung viel erreicht werden kann.

Persönliches Urteil:

Besonders beeindruckt hat mich bei dieser Bibliothek die aktive Informationsarbeit mit der bereits erwähnten Ausrichtung am Bürger. Als negativ empfand ich, daß die Auskunftsplätze nicht mit Internetanschlüssen ausgestattet sind, was sich aber hoffentlich in nächster Zukunft ändern wird. Wie auch bei Köln, bin ich der Meinung, daß diese Bibliothek Vorbildcharakter für alle Bibliotheken dieser Größe besitzt.

6.3 Fazit

Amerikanischer und deutscher Auskunftsdienst im Vergleich: am auffälligsten ist dabei wohl, daß in Deutschland das Bewußtsein noch nicht vorhanden ist, daß in der heutigen Informationsgesellschaft der Informationsvermittlung ein genauso hoher Stellenwert wie der Literaturvermittlung eingeräumt werden sollte. In den meisten Bibliotheken bestehen weder

Konzepte noch wird über Sinn und Zweck des Auskunftsdienstes reflektiert. Auffallend ist auch, daß die Informationsfülle und die Möglichkeiten, die sich den Öffentlichen Bibliotheken durch das Internet bieten, oftmals nicht wahrgenommen oder sogar völlig verkannt werden.

Es stellt sich die Frage, ob ein Auskunftsdienst nach amerikanischem Vorbild in Deutschland möglich wäre. Vieles könnte wohl schlichtweg durch den Mangel an Mitteln nicht in dem Maße verwirklicht werden, aber das Erheben von Gebühren, vor allem für die Benutzung des Internet, sollte meiner Meinung nicht die „Allheilkur“ sein, da der Anspruch der Öffentlichen Bibliothek, Informationen für alle Bevölkerungsgruppen unentgeltlich bereitzustellen, dadurch nicht mehr gewährleistet ist.

Das Beispiel der beiden hier besprochenen deutschen Bibliotheken aber zeigt, daß sich das Bewußtsein um den Stellenwert des Auskunftsdienstes in der Praxis durch Engagement und Einsatz Einzelner langsam durchsetzt. An vielen deutschen Bibliotheken kann es der Auskunftsdienst mittlerweile durchaus mit dem amerikanischen aufnehmen. Trotzdem gibt es noch viel zu tun...

Ich möchte diese Arbeit mit einem Zitat von Hermann Rösch abschließen: „Zu den Hauptaufgaben bibliothekarischer Arbeit werden die Moderation digitaler Informationen und die Navigation in externen und intern vorgehaltenen Informationssammlungen gehören. Aktive Informationsvermittlung durch die Informationsagentur Bibliothek ist die den neuen Medien und Zugriffsmöglichkeiten der Informationsgesellschaft angemessene Funktionalität moderner Bibliotheken. Wenn die Bibliotheken auf diese Herausforderung nicht reagieren, werden diese Aufgaben von anderen Einrichtungen oder Anbietern übernommen und die Bibliotheken könnten innerhalb weniger Jahrzehnte zu Buchmuseen degenerieren.“⁹⁰

⁹⁰ Vgl. Rösch, Hermann: Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: BuB 50(1998)4, S. 221

Literaturverzeichnis

Selbständig erschienene Literatur:

ALA Handbook of Organization and Membership Directory / American Library Association. Chicago, Ill. : ALA, 1980

Anderhub, Andreas: Bibliotheken im Zeitalter der Datenautobahnen und internationalen Netze: [veröffentlicht im Rahmen des 85. Deutschen Bibliothekartages Göttingen 1995] / erarb. von der BDB Arbeitsgruppe Elektronische Medien in Bibliotheken. Berlin, 1995

Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken: Texte zu Theorie u. Praxis / hrsg. von Edwin Klingner. Bad Honnef : Bock und Herchen, 1985

Auswahlliste zum Auf- und Ausbau von Informationsbeständen in Öffentlichen Bibliotheken / Dt. Bibliotheksinst. Berlin : Dt. Bibliotheksinst. 1993

Bibliotheken '93: Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg. v. d. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. Berlin/Göttingen, 1994

Bibliotheken im Zeitalter der Datenautobahnen und internationalen Netze. Im Auftrag der BDB. Bundesvereinigung deutscher Bibliotheksverbände, erarbeitet von der BDB Arbeitsgruppe Elektronische Medien in Bibliotheken. Veröff. im Rahmen des 85. deutschen Bibliothekartages, Göttingen, 1995

Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V.: Berufsbild 2000: Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. / erarb. von der Arbeitsgruppe Gemeinsames Berufsbild der BDB e.V. Berlin : Bundesvereinigung Dt. Bibliotheksverb., 1998.

Dokumentationsdienst Bibliothekswesen : Informationsdienst zum Bibliothekswesen der Bundesrepublik Deutschland und des Auslands ; DOBI / Deutsches Bibliotheksinstitut und die Deutsche Bibliothek, Deutsche Bücherei Leipzig . - Berlin : DBI

Dority, G.: A Guide to Reference Books for Small and Medium-Sized Libraries. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, 1995

Guide to Reference Books / American Library Association. Ed. By Robert Balay. 11th ed. Chicago : American Library Association, 1996

Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland / hrsg. v. d. Komm. d. Dt. Bibliotheksinst. für Auskunftsdienst... Berlin, Dt. Bibliotheksinst., 1986.

Katz, William A.: Introduction to Reference Work : Reference Service and Reference Process. Vol. 1. 6th ed. New York : McGraw-Hill, 1992

- Katz, William A.: Introduction to Reference Work : Reference Service and Reference Process. Vol. 2. 6th ed. New York : McGraw-Hill, 1992
- Kommunale öffentliche Bücherei : [Gutachten] / Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung . - Köln, 1964
- Kroeger, Alice B.: Guide to the Study and Use of Reference Books. Boston : Mifflin Company, 1902.
- Öffentliche Bibliotheken. Gutachten der kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt). Hrsg. vom Bundesminister für Bildung und Wissenschaft. München : Gersbach, 1973.
- Palmour, Vernon E.: A Planning Process for Public Libraries. Chicago : American Library Association, 1980
- Reference and Information Services : An Introduction. 2nd ed. By Richard E. Bopp ... Englewood : Libraries Unlimited, Inc., 1995
- Rothstein on Reference: ... with some help from friends / ed. by Bill Katz ... New York : Haworth, 1989.
- VBB – Verein der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken (Hrsg.): Berufsbild der Diplom-Bibliothekarin/des Diplom-Bibliothekars an Öffentlichen Bibliotheken. Reutlingen. 2., erw. Aufl., 1989

Unselbständig erschienene Literatur:

- Bryce, Allen: Evaluation of Reference Services. In: Reference and Information Services : an Introduction. / general eds.: Richard E. Bopp. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, 1995. S. 207 - 228
- Buchholz, Ernst: Eine rein instrumentale Informationsbibliothek? Zum Standort von Bibliothek und Bibliothekar in der Gesellschaft. In: Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken. Texte zu Theorie u. Praxis / hrsg. von Edwin Klingner. Bad Honnef : Bock und Herchen, 1985. S.62 - 66
- Bunge, Charles, A.: Factors related to Reference Question Answering Success : The Development of a Data-Gathering Form. In: RQ 24 (Summer 1985). S. 482 – 486
- Cordes, Heike: Mit den Füßen fest auf dem Boden – mit dem Kopf in den Wolken : der »Info-Dienst« der Stadtbücherei Heidelberg. In: BUB 50 (1998). S.253 - 256
- Daniel, Frank: Servicestation auf der Datenautobahn : die Abteilung »Beratung und elektronische Dienste« der StadtBibliothek Köln. In: BuB 50(1998). S. 234 – 237

- Emerson, Kathrin: Definitions for Planning and Evaluating Reference Services. In: The Reference Librarian 11 (Fall/Winter 1984). S. 67 - 75
- Ernestus, Horst: Auf dem Weg in den Auskunftsdienst. In: Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken. Texte zu Theorie u. Praxis / hrsg. von Edwin Klingner. Bad Honnef : Bock und Herchen, 1985. S. 23 - 42
- Fischer, Akelei: Barrieren gegen Informationsvermittlung. In: Bibliotheksdienst 25. Jg. (1991), H. 7. S. 1036 - 1053
- Green, Samuel S.: Personal Relations between Librarians and Readers. In: Library Journal 1(1876), S. 74-81
- Heinrich, Kirsten: „Auskunfts-Bibliothekar – „Bestands-Bibliothekar“ oder Beruf zwischen Jammertal oder Zukunftsangst. In: Von Gutenberg zum Internet / 7. Deutscher Bibliothekskongreß, 87. Deutscher Bibliothekartag in Dortmund 1997. Hrsg. von Sabine Wefers. - Frankfurt am Main : Klostermann, 1997. - (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderhefte ; 68). S. 255 – 264
- Heinrich, Kirsten: Amerika – hast du es besser? Auskunftsdienst hüben und drüben: Das „Information Center“ der New Haven Free Public Library, Connecticut. In: BuB 50(1998)4, S. 230 – 233
- Holtz, Christiane: Neue Perspektiven für Öffentliche Bibliotheken : Der »Express-Service« der StadtBibliothek Köln. In: BuB 50 (1998). S. 22 - 23
- Murfin, Marjorie E.: Development and Testing of a Reference Transaction Assessment Instrument. In: College and Research Libraries 48 (July 1987). S. 314 – 338
- Rösch, Hermann: Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: BuB 50(1998)4, S. 220 – 226
- Rothstein, Samuel: The Hidden Agenda in the Measurement and Evaluation of Reference Services : Or, How to Make a Case for Yourself. In: The Reference Librarian 11(Fall/Winter 1984). S. 45 – 52
- Schwartz, Diane G.: Reference Service Standards, Performance Criteria and Evaluation. In: Journal of Academic Librarianship. V.12, March 1986. S. 4 - 8
- Spribile, Ingeborg: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche, bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist "fifty-fifty". In: Bibliothek 22 (1998) Nr. 1. S. 106 – 110

Stock, Wolfgang G.: StadtBibliothek Köln : Professionelle Informationsvermittlung in einer Öffentlichen Bibliothek. In: Password 5(1999). S. 26 – 30

Sträter; Hans: Beratungsinterview und Online-Recherche. In: Informationsspezialisten für Europa. (Congress) 17.-19. Oktober in Hannover. Hrsg.: Fachbereich BID der FH Hannover 1989. S. 225 – 232

Thun, Hans P.: "At your fingertip?" / Auskunft- und Informationsdienst bei uns noch Entwicklungsland. In: Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken. Texte zu Theorie u. Praxis / hrsg. von Edwin Klingner. Bad Honnef : Bock und Herchen, 1985. S. 43- 61

Internetadressen: (gültig im Zeitraum der Anfertigung dieser Arbeit)

<http://ala8.ala.org/rusa/standard.html>

<http://www.ala.org/rusa/behavior.html>

http://www.dbi-berlin.de/dbi_ber/dobi/dobi00.htm#anfang

<http://www.denver.lib.co.us>

<http://www.stadtbuecherei-heidelberg.bib-bw.de>

<http://www.stbib-koeln.de>