

# Bibliothekarische Informationsdienstleistungen

*Brunhilde Lewe: Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken. Grundlagen für Planung und Praxis. - Köln: Greven, 1999. - 156 S.*

Bibliotheken stehen in Deutschland in einer Übergangsphase. Vorbei sind die Zeiten, in denen bibliothekarisches Tun als hoheitliche Aufgabe begriffen wurde und die öffentlichen Gelder von selber flossen. In Zukunft sind Bibliotheken Dienstleistungsunternehmen, die ihre Produkte - den Erfordernissen der Informationsgesellschaft angepasst - auf einem öffentlichen Markt anbieten und die belegen können, dass sie für Gesellschaft, Wirtschaft, Staat und Bürger notwendige Einrichtungen sind. "Öffentliche Bibliotheken haben eine Zukunft, wenn es ihnen gelingt, sich den gravierenden gesellschaftlichen Veränderungen zu stellen, ihre Aufgaben neu zu definieren und ihre Leistungen in der Öffentlichkeit und gegenüber ihren Unterhaltsträgern mehr bekanntzumachen" (S. 1), betont Brunhilde Lewe. Durch das Aufkommen der Informationsgesellschaft, auch unter dem Aspekt einer möglichen Kluft zwischen den Informationsreichen und den Informationsarmen, gewinnt ein bibliothekarisches Produkt enorm an Bedeutung: der Informationsdienst. Aufgabe dieses Produktes ist es, "allen Bürgerinnen und Bürgern einen Zugang zu den von ihnen benötigten Informationen zu eröffnen" (ebd.).

## Der Informationsdienst als bibliothekarisches Produkt

Für Lewe ist der Informationsdienst (oder auch Auskunftsdienst) "eine planmäßig konzipierte und organisierte bibliothekarische Dienstleistung. Sie hat in Öffentlichen Bibliotheken das Ziel, den Informationsbedarf vorrangig der Bevölkerung des jeweiligen Einzugsgebietes zu decken. Dabei erschöpft sich die Dienstleistung nicht im bloßen Bereitstellen von

Medien, sondern umfasst hauptsächlich die Hilfestellung bei der Informationsbeschaffung und/oder die Vermittlung von Informationen für einzelne Benutzer wie für Benutzergruppen. Es handelt sich um eine unverzichtbare Aufgabe, deren Inhalt und Umfang durch die Funktion und die Ressourcen der einzelnen Bibliothek bestimmt wird" (S. 12). Zur Erarbeitung dieser Dienstleistung stehen alle greifbaren Ressourcen zur Verfügung. "Im Informationsdienst ... stehen die präsent gehaltenen Informationsbestände und die Nutzung von Informationsressourcen außerhalb der Bibliothek, beispielsweise von externen Datenquellen, im Mittelpunkt der Arbeit. Hinzu kommt weiterhin noch die Nutzung der sachlichen und fachlichen Ausleihbestände" (ebd.). Am Beispiel der Stadt Bibliothek Köln (siehe Password 5/1999) lässt sich anschaulich demonstrieren, wie breit eine solche Ressourcenbasis sein kann. Knapp 600.000 Fachbücher, über 2.500 CD-ROM, Internet sowie über ein Dutzend Online-Hosts fundieren den Kölner Informationsdienst. Mit einem solchen Angebot können innerbetriebliche Informationsvermittlungsstellen oder auch private Broker wohl nur schwer mithalten.

## Dienstleistung als Potenzial, als Prozess und als Ergebnis

Im Sammelband "Dienstleistungs-Marketing" (1989) unterscheidet W. Hilke beim Begriff "Dienstleistung" nach drei Phasen. Die erste Phase sieht die Dienstleistung als Potenzial, als die Fähigkeit und Bereitschaft zur Erbringung einer Dienstleistung. Die zweite Phase kennzeichnet die Dienstleistung als Prozess, der durch einen Dienstleistungsnachfrager angestoßen wird. Die dritte Phase bestimmt die Dienstleistung als Ergebnis, also als das, was unter Nutzung des Potenzials (Phase 1) im Prozess der Dienstleistung (Phase 2) herausgekommen ist (Phase 3).

Lewe schreibt zwar ein Buch über eine bestimmte Spezies der Dienstleistungen, nimmt aber die betriebswirtschaftliche Literatur zum tertiären Sektor nicht zur Kenntnis. So nennt Lewe Phase 1 der Informationsdienstleistungen (m.E. wenig plausibel) "indirekter Informationsdienst" (S. 27) und Phasen 2 bis 3 "direkter Informationsdienst" (S. 78).

Das Spektrum der Informationsdienste Öffentlicher Bibliotheken konzentriert sich für Lewe vor allem auf folgende Leistungen (S. 21 ff.):

- bibliographische Information (Titelermittlung, Literaturrecherche)
- Sachinformation (Fakten und Sachverhalte)
- Community Information (Bürgerinformation)
- Verbraucherinformation (Informationen über Produkte, deren Qualität und Preise)
- Wirtschaftsinformation (Information vor allem für Klein- und Mittelbetriebe)
- Informationen aus weiteren Sachbereichen und für einzelne Benutzergruppen (etwa Berufsinformation, Regionalinformation, Kulturinformation oder Informationen für Frauen, alte Menschen oder Jugendliche).

## Die Potenzialdimension der Informationsdienstleistung

Die Potenzialdimension betrifft alle Aspekte, die ein reibungsloses Funktionieren des Informationsdienstes fundieren. Innerhalb der Auskunftspolitik ist u.a. zu klären, welchen Umfang die angestrebte Dienstleistung überhaupt haben soll und welche Preise zu verlangen sind. Die für Bibliotheken außerordentlich wichtige Frage "Fee or Free?" wird von Lewe nicht beantwortet; es wird lediglich festgestellt: "Die Finanzierungsprobleme in Öffentlichen Bibliotheken sind nicht nur für Datenbankrecherchen, sondern auch für die Nutzung des Internet noch vielfach ungelöst und erschweren

die erforderliche Einführung elektronischer Informationsdienste" (S. 37).

Ein zentraler Abschnitt des Buches ist die Diskussion der Informationsmittel und -bestände, der Ressourcen des Informationsdienstes. Es werden dem Leser Entscheidungshilfen für den Bestandsaufbau an die Hand gegeben, die in Empfehlungen für eine Mindestausstattung münden (S. 52 ff.). Die Organisation der Informationsbereiche wird genauso besprochen wie die Qualifikation des Personals.

## Die Prozess- und Ergebnisdimension der Informationsdienstleistung

Ein weiterer starker Bereich von Lewes Buch ist die Beschreibung der Prozess- und Ergebnisdimension des Informationsdienstes. Das grobe Raster "Informationsbedarf - Informationsverhalten - Ausgangsfragestellung - Auskunftinterview - Suchplanung - Durchführung der Suche - Suchergebnis - Antwortübermittlung" (S. 82) wird von Lewe detailliert und kenntnisreich ausgefüllt. Der schwächste Teil dieses ansonsten überzeugenden Kapitels ist die "Suche" (S. 103). Man erfährt kein Wort über Retrievaltechniken oder -strategien bei elektronischen Informationsmitteln.

## Endnutzerrecherche: Hilfe zur Selbsthilfe

Nach Lewe verfolgt der Informationsdienst zwei Wege. Der erste Weg stellt die Aktivitäten des Nutzers in den Vordergrund. Die Aufgabe der Bibliothek ist hierbei das Angebot entsprechender Hilfsmittel mit dem Ziel, dem Endnutzer eine Hilfe zur weiteren Selbsthilfe zu verschaffen. "Die Hauptaufgabe des Auskunftspersonals wird darin liegen, in der Bibliothek eine Informationsinfrastruktur zu schaffen, die Endnutzerrecherchen in allen der Bibliothek zur Verfügung stehenden Informationsmitteln ermöglicht, z.B. durch eine einheitliche Benutzungsoberfläche und Retrievalsprache, durch eingebaute Hilfen, Expertensysteme etc. Darüber hinaus wird die Bibliothekarin überwiegend helfend und beratend tätig werden, etwa durch Erklärungen zu Katalogrecherchen vom heimischen Arbeitsplatz über Internet oder zur Auswahl geeigneter Datenbanken" (S. 128). Dies erscheint etwas blauäugig, wenn man etwa an die Probleme einheitlicher Oberflächen und Retrievalsprachen unterschiedlicher Informationsanbieter denkt. Es ist eben (derzeit) nicht möglich, die Informationen aus Lexis-Nexis, Genios, den WISO-CD-ROM und woher auch immer einem Endnutzer unter einem einheitlichen System zu präsentieren. Viel wichtiger ist in diesem Kontext Lewes Hinweis auf die Beratungstätigkeiten der Bibliothek. In der Tat geht es bei den Endnutzerrecherchen um ein Training der Nutzer in den unterschiedlichen Informationsmitteln und ein Coaching bei spezifischen Informationsproblemen. Voraussetzung hierfür ist, dass die Bibliothekare detailliertes Fachwissen über die jeweiligen Informationsprodukte und darüber hinaus didaktische Fähigkeiten mit-

bringen. "In einem veränderten Informationsdienst kommen auf das Personal nicht nur mehr, sondern auch neue Aufgaben zu" (ebd.).

## Vermittelte Informationen

Der zweite Weg des Informationsdienstes stellt die Aktivitäten des Bibliothekspersonals in den Vordergrund. "Dem Auskunftspersonal kommt auch künftig eine Mittlerrolle zu, aber diese verlagert sich immer mehr von der Vermittlung der Bestände zu der von Informationen" (ebd.). Lewe betont den persönlichen Kontakt zum Nachfrager. "Ohne Zweifel werden auch hier die Tätigkeiten, die auf eine verbesserte Infrastruktur zielen, an Gewicht gewinnen, aber es wird immer auch die Bibliothekarin als Mittlerin, Beraterin oder Helferin gefragt sein" (ebd.). Zustimmend werden D.A. Tyckson (1997) und S. Green (1876) zitiert: "Even after over 100 years, 'personal relations between librarians and readers' is still at the core of what we do" (Lewe S. 128, Anm. 420).

Die vermittelten Informationen sind entweder im "aktiven Informationsdienst" als Push-Dienst oder als "Auskunftserteilung auf Anfrage" als Pull-Service weitergegeben worden (S. 78 f.). Bei den Push-Diensten denkt Lewe u.a.

- an selbst erstellte Informationsmittel wie Zeitungsausschnittsammlungen, erarbeitet aus der lokalen bzw. regionalen Presse im Hinblick auf orts- und regionalbezogene Themen (S. 55),
- an gezielte Informationen für einzelne

Bookmarks Location: [http://www.lib.calpoly.edu/cgi-bin/form-elec\\_ref/elec\\_ref.cgi](http://www.lib.calpoly.edu/cgi-bin/form-elec_ref/elec_ref.cgi) What's Related

Instant Message T-Online Internet Neuigkeiten Interessantes Mitglieder Marktplatz

Robert E. Kennedy LIBRARY Home Library Info Polycat All Databases Reserves Cal Poly

**ER**

Reference questions/inquiries and responses are transacted through the following form.

Name:

Email Address:

Question:

Response Time:

Benutzer und Benutzergruppen (etwa Lehrer, Verbände oder Firmen; S. 111)

- an Current-Contents-Dienste und SDI (S. 112).

Bei den Pull-Diensten geht die Initiative vom Nutzer aus, der ein Informationsproblem artikuliert. Die Bibliothek antwortet entweder mündlich, telefonisch oder schriftlich (u.a. via E-Mail). Kann eine Bibliothek eine Anfrage aus eigenen Mitteln nicht beantworten, kommt nach Lewe der "vermittelnde Informationsdienst" zum Tragen (S. 78). Im Sinne eines Clearinghouse wird dem Nutzer durch einen Hinweis auf mögliche andere Quellen (Experten, Beratungsstellen usw.) zumindest weitergeholfen.

## Die Grenze des bibliothekarischen Produkts: Informationsvermittlung, kein Consulting

Wo liegen die Grenzen des bibliothekarischen Informationsdienstes? Lewe definiert allgemeine Kriterien, nach denen eine Frage abgelehnt werden kann. "Als allgemeine Gradmesser gelten dabei in wissenschaftlichen Bibliotheken die 'Wissenschaftlichkeit' und in Öffentlichen Bibliotheken die 'Angemessenheit' der Fragen" (S. 31). Diese doch recht unpräzisen Angaben sollen nach Lewe durch einzelne Ausführungsbestimmungen (etwa: keine Quiz- oder Rätselfragen) ergänzt werden. Wird eine Frage akzeptiert, so wird diese optimal beantwortet. "Das weitestgehendste Konzept hieße demnach, jedem Benutzer so viel Hilfe zu geben, wie er benötigt, unabhängig von der aufzuwendenden Zeit" (S. 32 f.). Eine klare Grenze bibliothekarischen Tuns sieht Lewe in der reinen Informationsvermittlung; Interpretation und Bewertung der vermittelten Informationen oder - noch weitergehend - Consulting ist nicht vorgesehen. "In der Regel bleibt die Auswertung und Verarbeitung der Informationen dem Benutzer überlassen, die Bibliothekarin vermittelt zwischen dem Bedarf und den Quellen, bewertet aber nicht die in diesen Quellen enthaltenen Inhalte" (S. 33).

Nach der Art der Aufbereitung der recherchierten Informationen unterscheidet Ralph Schmidt in den "Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation" vier Niveaustufen:

- standardisierte
- modifizierende

- qualifizierende und
- evaluierende Informationsdienstleistung.

Standardisierte Dienste bieten "Standardrecherchen" in gewissen Bereichen an. Modifizierende Informationsdienste passen recherchierte Informationen den Nutzerbedürfnissen in formaler Hinsicht an, stellen also z.B. einen Reader in einer gewissen Struktur zusammen (etwa: Kapiteleinteilung, Register), ohne die Inhalte der Informationen wesentlich zu verarbeiten oder zu transformieren. Im Unterschied dazu ändern die qualifizierenden Dienste auch den Inhalt, indem sie die zentralen Aussagen der recherchierten Informationen verdichten und etwa Expertisen, Dossiers, Fortschrittsberichte oder Übersichtsstudien verfassen. Informationsdienstleistungen, die dem Nutzer die problembezogene Bewertung und anwendungsorientierte Transformation von nachgefragten Informationen abnehmen, sind nach Schmidt evaluierende funktionale Dienste. Die ersten zwei Stufen der Informationsdienstleistungen sind nach Lewes Ausführungen Domäne der Bibliotheken, die beiden höheren Stufen jedoch nicht. Diese fallen in die Bereiche der betrieblichen Informationswirtschaft, der Information Broker oder auch der Unternehmensberatungen.

Am Rande: Schade, dass Lewe sich in ihrem Buch nahezu ausschließlich an der bibliothekarischen Fachliteratur orientiert. Informationswirtschaftliche bzw. dokumentarische Überlegungen - wie die soeben von Ralph Schmidt - werden kaum beachtet. Die Bibliothekare wären gut beraten, das Rad der Informationsdienste nicht noch einmal neu zu erfinden, sondern auf den Vorarbeiten der Informationswirtschaft aufzubauen.

## Informationsdienst als E-Mail-Service und Call-Center

Da bei Lewe konkrete Produkte heutiger Bibliotheken nicht besprochen werden, sollen abschließend zwei Beispiele von Informationsdienstleistungen in Bibliotheken skizziert werden. Ziel ist eine Einschätzung, wie weit Bibliotheken auf dem Weg zu ihrem Produkt "Informationsdienst" bereits fortgeschritten sind.

Das erste Beispiel (Abbildung, Seite 27) zeigt den Auskunftsdienst in seiner

Organisation als elektronischen Pull-Service, wie er von der "Robert E. Kennedy-Bibliothek" in San Luis Obispo (Kalifornien) angeboten wird. Das Produkt mit dem Namen "ER" (Electronic Reference) erlaubt dem Nutzer, in einem Vordruck unter Angabe seines Namens und seiner E-Mail-Adresse eine Suchanfrage zu formulieren. (M.E. könnte der Vordruck noch ausgearbeitet werden und sprachliche, zeitliche und weitere Aspekte abfragen.) Der Nutzer wird aufgefordert, in einer klaren Sprache sinntragende Schlüsselwörter und Phrasen zu verwenden sowie bereits konsultierte Quellen zu benennen. Je nach Fragetyp werden - innerhalb von 24 Stunden - drei Antworttypen generiert:

- "Answers to Specific Questions: The Electronic Reference Service will find the answer to specific ready reference questions. If extensive time is required to answer the question, Electronic Reference will contact the requestor asking to clarify the question, or make a referral to online and/or print sources that can be used to answer the question.

- Referral to Relevant Online and/or Print Sources: Electronic Reference will refer requestors to relevant Electronic and/or print sources to search for books, articles, and other materials required for a term paper, senior project, or masters thesis etc.

- Referral to a Subject Specialist: If the question and project cannot be adequately handled by the Electronic Reference, the requestor will be referred to a subject specialist. Subject specialists can be contacted through Email, phone, and in the Reference Department ...".

Die Antwort - die gewünschte Fakteninformation, der Hinweis auf Quellen oder der Hinweis auf einen Experten - wird via E-Mail geliefert.

Neben einem E-Mail-Service (der hier zwischen 36 und 48 Stunden dauern kann) bietet die "Los Angeles Public Library" im Rahmen ihres Produktes "infoNow" ein Call Center im Informationsdienst an (Abbildung, Seite 29). Nach eigenen Angaben werden die meisten Fragen innerhalb von drei bis fünf Minuten beantwortet. Das Call Center eignet sich für folgende Anfragetypen:

- Geschäftsanschriften und Telefonnummern
- Vereinigungen
- Industrieunternehmen
- Schreibweise, Definitionen, Gram-

matik (nebenbei: die Bibliothek bietet auch einen spanischsprachigen Service an - wir sind in Kalifornien!)

- Sportinformationen
- mathematische und naturwissenschaftliche Formeln
- historische und biologische Fakten
- Namen von Regierungsstellen, Offiziellen und deren Anschriften.

Welche Qualität die Antworten dieser und vergleichbarer E-Mail- und Call-Center haben, muss an dieser Stelle offen bleiben. Hier müssten empirische Tests durchgeführt werden.

## Bibliothekarische Call-Center - auch in Deutschland?

Für eine Analyse der Situation in Deutschland liegt eine Diplomarbeit von Claudia Dickhaus ("E-Mail und Call-Center. Neue Wege der bibliothekarischen Auskunft"; Köln, 1999) vor. Bei einer empirischen Befragung geben diverse deutsche Bibliotheken an, Anfragen auch via E-Mail in Empfang zu nehmen und auch auf diesem Weg zu beantworten. Einen eigenen Vordruck im Web benutzen die Bibliotheken jedoch nicht. Bei über 50% der befragten Bibliotheken liegt die Anzahl der E-Mail-Auskünfte bei bis zu 20 E-Mails pro Monat, nur 10% haben

mehr als 50 E-Mails zu bearbeiten. Der Dienst wird also in Deutschland nur sehr zögerlich genutzt.

Bei den Call-Centern in den Diensten bibliothekarischer Auskunft sieht es in Deutschland ganz schlecht aus. Claudia Dickhaus konnte keine einzige deutsche Bibliothek aufstöbern, die so etwas anböte. Dies ist umso befremdlicher, wenn man weiß, dass in den Niederlanden (mit dem "Bibliofoon") ein landesweiter Dienst seit Jahren und durchaus erfolgreich (knapp 28.000 Anrufversuche im Jahr 1998) läuft. Immerhin denken 6% der befragten deutschen Bibliotheken darüber nach, ein Call-Center in Zukunft einzurichten. Dickhaus kann zeigen, "dass in deutschen Bibliotheken bisher kaum über eine gesonderte Auskunft für externe Bibliotheksbenutzer in Form eines Call-Centers nachgedacht wurde. Nur in einigen wenigen Fällen entsteht langsam das Bewusstsein für die Notwendigkeit eines verbesserten Informationsservice für einen Benutzerkreis, der zunehmend erwartet, Informationen schnell und problemlos direkt an seinen Arbeitsplatz geliefert zu bekommen. Dass ein Call-Center auch im bibliothekarischen Bereich verwirklicht werden und funktionieren kann, zeigt das Bibliofoon in den Niederlanden. Dieser Auskunftsservice hat sich nun seit über zehn Jahren bewährt". Für Dickhaus stellt sich im Anschluss an ihre umfangreichen Untersuchungen nicht

mehr die Frage, "ob ein solcher Informationsservice realisiert werden soll, sondern wie er verwirklicht werden kann".

## Fazit

Gehen die Bibliotheken - egal, ob öffentliche oder wissenschaftliche - konsequent den Weg, ihr Produkt "Informationsservice", wie es Lewe charakterisiert hat, in breiten Nutzerkreisen zu verankern, und benutzen sie dazu (wie unsere zwei Beispiele) auch neue Distributionskanäle wie WWW, E-Mail und Telefon (in seiner Variante als Call Center), dann wird ihnen wohl niemand ihre wichtige Position in der Informationsgesellschaft streitig machen. Es ist allerdings zu betonen, dass deutsche Bibliotheken - verglichen am Weltstand - noch nicht sehr weit auf diesem Weg fortgeschritten sind.

Das Buch von Brunhilde Lewe vermittelt sowohl Studierenden als auch Praktikern einige notwendige Hinweise zu den Ressourcen und zur Durchführung des Informationsdienstes. Da bei Lewe nicht enthalten, ist zusätzlich die Literatur der Betriebswirtschaftslehre zu den Dienstleistungen und die der Informationswirtschaft zu den Spezifika der Informationsdienstleistungen zu konsultieren. ■

Wolfgang G. Stock

**LOS ANGELES PUBLIC LIBRARY**

**infoNow**

(213) 228-7272      e-mail      (213) 228-7059

*infoNow provides quick answers to commonly asked questions about the library and many other topics.*

**Try infoNow for:**

- Business addresses and phone numbers
- Associations
- Manufacturers
- Spelling, definitions, or grammar
- Sports information
- Math or science formulas

Service Hours:	
Mondays	10:00 am - 5:30 pm
Tuesdays	10:00 am - 5:30 pm
Wednesdays	10:00 am - 5:30 pm
Thursdays	10:00 am - 5:30 pm
Fridays	10:00 am - 6:00 pm
Saturday	CLOSED