

## **„Wo ist hier die Auskunft?“**

Der internationale mehrsprachige Online-Auskunftsdiens  
InfoPoint / QuestionPoint der Zentral- und Landesbibliothek  
Berlin (ZLB)

IRINI COURZAKIS, PAUL S. ULRICH

*Mit dem international eingesetzten Auskunftssystem QuestionPoint überbrückt die Berliner Zentral- und Landesbibliothek die Sprachbarrieren, indem Anfragen in vielen Sprachen angenommen, weitergeleitet und in kürzester Frist beantwortet werden.*

„Wo ist hier die Auskunft?  
Weiß nicht, fragt bei der Auskunft,  
die geben Euch Auskunft!“

Übertragen auf Online-Auskunftsdienste von Bibliotheken stellt diese Situation aus „Asterix als Legionär“ durchaus den schwer definierbaren Informationsbedarf des anonymen Benutzers – des eventuell auch fremdsprachigen Benutzers? – einer Homepage dar.

Wie können Bibliotheken dem Informationsbedarf in der virtuellen Welt begegnen und der EU-Vorgabe folgen, alle Mitglieder der Europäischen Union gleich zu behandeln? Diese Gleichbehandlung muss sich konsequenterweise und auch zwingend auf die Sprache ausdehnen.

Das Sprachproblem – ein Aspekt der Bibliotheksdienstleistungen, der erst seit kurzem angegangen wurde – steht als Barriere zwischen Bibliothek und den potentiellen Benutzern.

Durch die neuen internetbasierten Technologien und die Möglichkeiten der internationalen Netzwerke, haben Bibliotheken heutzutage die Möglichkeit, Dienstleistungen zu entwickeln, die dem wachsenden Bedarf der Benutzer und Benutzerinnen angepasst sind. Sie können dadurch eine multikulturelle und mehrsprachige Gemeinde besser bedienen – auch wenn die lokale Bibliothek nicht die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen hat, die alle Sprachen, die in der lokalen und virtuellen Umgebung angeboten werden, beherrschen. Nutzt die Bibliothek entsprechende virtuelle Auskunftssoftware und kooperiert sie weltweit mit anderen Bibliotheken, dann kann eine lokale Bibliothek dem Bedarf – sowohl dem inhaltlichen als auch dem sprachlichen – aller poten-

tiellen Bibliotheksbenutzer begegnen und dies unabhängig davon, in welcher Sprache der/die Benutzer/in kommunizieren kann oder möchte.

## **Der Einsatz von QuestionPoint in der ZLB**

### 1 QuestionPoint

Im Jahr 2000 startete die Library of Congress das Projekt „Collaborative Digital Reference Service“<sup>1</sup>, an dem die Zentral- und Landesbibliothek Berlin als einzige deutsche Bibliothek teilnahm. Nach zweijähriger erfolgreicher Projektphase wurde daraus das Produkt „QuestionPoint“, das sich als internationaler Auskunftsdienst etabliert hat. Die Zentral- und Landesbibliothek Berlin hat sich ebenfalls für dieses kooperative Auskunftswerkzeug entschieden. Mittlerweile ist QuestionPoint ein internationales Netzwerk von mehr als 1 800 Bibliotheken.

Die teilnehmenden Bibliotheken innerhalb von QuestionPoint erklären sich bereit – sie stellen dies entsprechend in ihrem Profil ein – Anfragen zu beantworten, die über das Netz an sie weitergeleitet werden. Dieser Service ist eine Schlüsselkomponente des OCLC QuestionPoint-Dienstes<sup>2</sup>, der zusammen mit der US Library of Congress betreut und weiterentwickelt wird.

Eingesetzt wurde QuestionPoint, dessen Oberfläche und Hilfetexte durch die Kolleginnen und Kollegen des Referats Information der ZLB<sup>3</sup> ins Deutsche übertragen wurden (und weiterhin gepflegt werden), auf der Homepage der ZLB am 1. August 2003 unter dem Namen „InfoPoint“<sup>4</sup>.

Die gute Übersichtlichkeit über die verteilte Auskunftstätigkeit und des Verwaltungsmoduls von QuestionPoint, die Weiterleitungskomponente an Bibliotheken weltweit, die eigene Gestaltungsmöglichkeit des Angebots auf der Homepage, die Nutzungsmöglichkeit eines Chatmoduls, die Nutzung und Pflege von lokalen und globalen Fragendatenbanken, die Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit des Stands der Beantwortung für den Benutzer sind nur einige Komponenten, die dieses pflegeleichte System ausmachen.

---

<sup>1</sup> <http://www.loc.gov/rr/digiref/history.html>.

<sup>2</sup> <http://www.oclc.org/questionpoint>.

<sup>3</sup> <http://www.zlb.de/wissensgebiete/informationsdienste>.

<sup>4</sup> [http://www.zlb.de/fragen\\_sie\\_uns](http://www.zlb.de/fragen_sie_uns).

## 2 Der Sprachbarriere begegnen

Die Erkenntnis, dass die ZLB gewissermaßen Bürger von anderen EU-Ländern ausgeschlossen hat, Fragen an die Bibliothek in ihrer Muttersprache stellen zu können, gab den Anstoß, den eigenen Online-Auskunftsdienst zu erweitern und zu versuchen, alle Amtssprachen der EU zu berücksichtigen.

Die ZLB nutzt die Möglichkeiten, die QuestionPoint<sup>5</sup> zur Verfügung stellt und bietet seinen Auskunftsdienst in zurzeit 18 Sprachen auf der ZLB-Webseite an. Für jede Sprache gibt es ein eigenes Formular.

### Umsetzung auf der Homepage der ZLB



Abb. 1: Zugang zu InfoPoint.

Nachdem die ZLB den mehrsprachigen Auskunftsdienst – zunächst mit den drei Sprachen Deutsch, Englisch und Französisch<sup>6</sup> – eingeführt hatte, suchte sie aktiv nach weiteren Partnerbibliotheken, die Interesse an einer Zusammenarbeit haben und beim Aufbau eines mehrsprachigen Auskunftsdienstes mitwirken möchten. Die nächste Sprache, die implementiert wurde, war Polnisch – eine folgerichtige Wahl, da Berlin nahe an der polnischen Grenze liegt und

<sup>5</sup> QuestionPoint bietet zurzeit Benutzeroberflächen in 20 Sprachen an.

<sup>6</sup> Partnerbibliothek: Bibliothèque publique d'information, Paris.

entsprechend auch Benutzer aus Polen hat. Es war möglich, dafür eine Partnerschaft mit dem Deutsch-Polnischen Dokumentations- und Medienzentrum in Slubice zu bilden. Danach haben weitere Bibliotheken (hauptsächlich Intamel-Mitglieder – International Association of Metropolitan Libraries) ihr Interesse bekundet und im Laufe des folgenden Jahres stieg die Anzahl der Sprachen, die angeboten werden konnten, sehr schnell. Das anfängliche Zögern vieler Bibliotheken, die über die Teilnahme an dem Projekt nachdachten, verringerte sich mit der zunehmenden Beteiligung immer weiterer Bibliotheken. Die Frage: „Warum sollten wir teilnehmen?“, die am Anfang des Projekts immer wieder zu hören war, wurde im Laufe der Arbeit ersetzt durch: „Warum bieten Sie die Sprache XY nicht an? Können wir mitmachen?“

 <b>China:</b> Sun Yat-Sen Universitätsbibliothek, Guanzhou	 <b>Polen:</b> Deutsch-Polnisches Dokument- und Medienzentrum, Slubice; Pommersche Landesbibliothek, Szczecin
 <b>Estland:</b> Tallinn Stadtbibliothek	 <b>Rumänien:</b> Bukarest Stadtbibliothek
 <b>Finnland:</b> Helsinki Stadtbibliothek	 <b>Russland:</b> Bibliothek für ausländische Literatur, Moskau
 <b>Frankreich:</b> Bibliothèque publique d'information, Paris	 <b>Slowenien:</b> IZUM - Institute of Information Science, Maribor
 <b>Griechenland:</b> Aristoteles Universitätsbibliothek	 <b>Schweden:</b> Skåne Landesbibliothek, Malmö
 <b>Korea:</b> Korea Institute of Science and Technology Information, Seoul	 <b>Tschechische Republik:</b> Prag Stadtbibliothek
 <b>Lettland:</b> Ogre Stadtbibliothek; Riga Stadtbibliothek	 <b>Ungarn:</b> Zentralbibliothek für fremdsprachige Literatur, Budapest

Abb.2: Partnerbibliotheken der ZLB im Online Auskunftsdienst<sup>7</sup>.

### Wie funktioniert der mehrsprachige Auskunftsdienst?

Die ZLB erstellt in jeder Sprache, die angeboten wird, ein Formular und bindet es in ihre Webseite ein. Wenn eine Frage in einer Sprache gestellt wird, die

<sup>7</sup> Links zu den Partnerbibliotheken:

<http://linksammlungen.zlb.de/1.2.1.100.8.html>

durch eine Partnerbibliothek betreut wird, wird die Frage direkt und systemgesteuert über QuestionPoint zur Partnerbibliothek geschickt; die ZLB sieht die Frage nicht. Die Partnerbibliothek beantwortet die Frage, so als ob sie über die eigene Webseite gekommen wäre. Andererseits haben die Partnerbibliotheken deutschsprachige Formulare auf ihren Webseiten und die Fragen werden direkt an die ZLB geschickt. Für jede Partnerbibliothek ist es so, als ob sie eine virtuelle Auskunftsstelle auf der Website der jeweiligen Partnerbibliothek hätte. Praktisch gesehen bedeutet dies für die Bibliotheken, dass sie die Zugriffsmöglichkeiten auf ihre Dienstleistungen für die Benutzer und Benutzerinnen erhöht haben. Durch die vermehrte Präsenz im Internet wurde zudem die Möglichkeit geschaffen, dass mehr Fragen an Bibliotheken gestellt werden können.

The screenshot shows the 'Fragen Detail' interface in QuestionPoint. At the top, there are navigation buttons: 'Antwort', 'Anmerkung des Bibliothekars', 'Beschreibende Codes hinzufügen', 'Benutzer-E-Mail ändern', and a dropdown menu for 'Weiterleiten an'. Below this, the 'Fragen Detail' section contains the following fields:

- Benutzer:** (empty)
- Zugewiesen:** 'Pégine' (with a dropdown arrow)
- Sprache:** 'Deutsch' (with a dropdown arrow and a red circle around it)
- Status:** (empty)
- Erhalten:** '14:42 2007/01/19 (Greenwich-Zeit (GZ=GMT+1))'
- Frage:** '[2142690] Wie hieß der Schriftsteller, der seinen Roman über den Leser des Centre Pompidou geschrieben hat? Er wurde in der Sendu Metropolis am 13.01.07 erwähnt. Ich würde gerne den Namen und die bibliografischen Angaben des Buches. Herzlichen Dank.'
- Nom ou pseudonyme:** 'Eli'
- Pays:** 'Deutschland'
- Code Postal:** (empty)
- Complément d'informations:** 'diverse'
- Tranche d'âge de l'utilisateur:** '+18 Jahre'
- Type de demande:** 'Berufliches Interesse'
- Niveau étude:** 'Universität'
- Insertion dans base de connaissance:** (empty)

At the bottom of the form, there is a 'Fragenverlauf' section.

Abb. 3: Umsetzung der Sprachcodierung in QuestionPoint: Eine Anfrage auf Deutsch an die ZLB aus der Pariser Partnerbibliothek.

Eine häufig geäußerte Kritik an mehrsprachigen Auskunftsdienste lautet, dass Bibliotheken bis jetzt keine Fragen in anderen Fremdsprachen als in Englisch erhalten. Man muss sich in diesem Fall in die Person hineinversetzen, die weder in der einen noch in der anderen Sprache zu Hause ist. Die Präsenz eines Formulars in einer bestimmten Sprache erweckt den Eindruck, man könne nur in dieser Sprache eine Frage stellen. Ist ein Formular in der Sprache vorhanden, die den Benutzerkreis anspricht, signalisiert man ein Interesse, mit dem/der Benutzer/in zu kommunizieren. Die Bibliothek hat einen ersten

Schritt zur Online-Kommunikation mit der Benutzerschaft unternommen, wenn sie eine entsprechende Umgebung dafür schafft und ihr Interesse an den Fragestellungen der Benutzer und Benutzerinnen signalisiert.

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

### **Wie viele Fragen werden in den unterschiedlichen Sprachen gestellt?**

Die Zahl ist nicht sehr groß – die Benutzer/innen müssen ja zunächst davon erfahren, dass es überhaupt die Möglichkeit gibt, in unterschiedlichen Sprachen Fragen an Bibliotheken zu stellen. Seit der Einführung des mehrsprachigen Auskunftsdienstes InfoPoint/QuestionPoint hat sich die Zahl der gestellten Fragen stufenweise erhöht. Es dauert immer eine gewisse Zeit, bis solche Dienstleistungen akzeptiert werden. Wichtiger noch als die Anzahl der eingehenden Fragen ist die Tatsache, dass Fragen überhaupt gestellt werden können. Die Bibliothek öffnet damit ihre virtuellen Türen für potentielle Benutzer und Benutzerinnen und mit der Zeit wird der Service auch bei Personen, die vielleicht sonst keine Bibliotheken aufsuchen, bekannter und sie sehen, dass hier eine wertvolle Dienstleistung für sie angeboten wird. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit, in der der/die Benutzer/Benutzerin eine Rückmeldung von der ZLB erhält, beträgt 24 Stunden.

### **Weitere Varianten des Online-Auskunftsangebots mit QuestionPoint**

Neben bereits existierenden Hilfs- und Kommunikationsmitteln für QuestionPoint-Teilnehmer, wie QuestionPoint-Mailinglisten in mehreren Sprachen (z. B. in Deutsch, Englisch<sup>8</sup> und Französisch) oder virtuelle User Group Meetings, entwickeln sich in einigen Bibliotheken mit Hilfe von QuestionPoint weitere Dienstleistungen im Online-Auskunftsgebiet für Benutzer und Benutzerinnen. So werden beispielsweise in der Bayerischen Staatsbibliothek

---

<sup>8</sup> <http://www.zlb.de/wissensgebiete/informationsdienste/listen/englisch/questionpoint>.

München, in der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen und im WorldCat<sup>9</sup> die Fragen von Benutzern dort aufgefangen, wo sie entstehen – bei der Recherche im Katalog. Hier erfolgt die Einbindung von QuestionPoint in die Ergebnisse der Suchrecherche.

Ein weiteres Beispiel ist die konsortiale Nutzung von QuestionPoint vor Ort oder im engeren Einzugsgebiet, wie es im Frankfurt/Main-Konsortium praktiziert wird. Hier arbeiten öffentliche (Stadtbücherei) und wissenschaftliche Bibliotheken (Stadt- und Universitätsbibliothek und Deutsche Nationalbibliothek) zusammen.

Auch das Chatmodul von QuestionPoint wird in einigen Bibliotheken angewandt, so in der Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften in Kiel oder seit Juni 2007 auch in der Kinder- und Jugendabteilung „Hallescher Komet“ der ZLB, wo eine spezielle Chatauskunft für Kinder- und Jugendliche<sup>10</sup> angeboten wird. Eine Weiterentwicklung der Chatauskunft wäre in Form von Kooperationen mit anderen Bibliotheken zur Abdeckung und Erweiterung der Chat-Auskunftszeiten denkbar.

Die Entwicklungsmöglichkeiten sind vielfältig. Im Online-Auskunftsbereich werden neue, virtuelle Türen für Bibliotheken geöffnet, die ihnen ermöglichen, mit neuen Partnern zusammenzuarbeiten und gemeinsam Dienstleistungen anzubieten, die sie allein nicht durchführen könnten. In diesem Prozess wird eine der größten Barrieren – die Sprachbarriere – teilweise überwunden. Es ist eine aufregende Möglichkeit und bietet kreativen Bibliothekaren und Bibliothekarinnen die Chance zu kooperieren, um eine wirklich offene und freie Gesellschaft zu gestalten.

Die zitierten Internetquellen wurden zuletzt am 14.01.2008 aufgerufen.

---

<sup>9</sup> <http://www.zlb.de/wissensgebiete/informationsdienste/bibliographische-datenbanken/worldcat>.

<sup>10</sup> [http://www.zlb.de/wissensgebiete/kinder\\_und\\_jugend/jugendbibliothek/chat](http://www.zlb.de/wissensgebiete/kinder_und_jugend/jugendbibliothek/chat).





