

gehört, wie ein Bibliothekar einem ausländischen Gast gegenüber sagte: »Please fill out the loanshine« und dabei die Stimme hob, damit er besser zu verstehen sei. Wer Wells und Kanič gelesen hat, der weiß vielleicht nicht alles, aber er weiß, dass »Leihschein« eben »order form« heißt...

Der Ansatz ist pragmatisch. Ausgehend von der Tatsache, dass der erste Eindruck eines ausländischen Besuchers in unserer Bibliothek der wichtigste für beide Seiten ist, werden Redewendungen an die Hand gegeben, die einen ungezwungenen Einstieg in ein Fachgespräch erhoffen lassen, jedenfalls, wenn der ausländische Besucher den kleinen Ratgeber auch gelesen hat. Das Buch geht von einem stilisierten Idealgast aus, den es theoretisch auch geben mag. Dieser Idealbesucher interessiert sich für unsere Katalogisierungsregeln und die Frauenquote und unsere AV-geführte Benutzerschulung. Zusätzlich – und hierzu schweigt das Buch – wollen ausländische Besucher aber oft wissen, wo der billigste Computershop zu finden ist, wo man nette heiratswillige Frauen kennen lernen kann und was es an Lebenspraktischem sonst noch Wissenswertes gibt.

Die Autoren weisen auf die Gemeinsamkeiten bibliothekarischer Arbeit hin, die helfen können, sprachliche Probleme zu überbrücken. Jeder, der vor Ort mit ausländischen Studierenden zu tun hat, weiß, dass

Englisch keineswegs immer wie Englisch klingt, wenn es von Russen oder Afrikanern gesprochen wird. Der Masterstudent aus Burkina Faso, der vor uns steht und »Wrrreboक्सikkonomeymistabattkwiktsurhop« flüstert, ist kein Fabelwesen, sondern Teil unserer Arbeitsrealität. Nicht nur Satzmelodie und Akzente sind unterschiedlich, sondern auch die Bedeutung der Worte, wie wir es deutlich im kanadischen Französisch in der täglichen Auskunftsarbeit erleben oder im *Strine*, dem australischen Englisch.

*Englisch nicht gleich English*

Der Sprachführerteil des Buches bietet umfangreiche Hilfestellung für eine konventionelle, ritualisierte und sehr höfliche Einführung in die Arbeit des jeweiligen Hauses, mit dem die meisten Besuche, die kein ausgefeiltes Verhandlungsgeschäft erfordern, sehr gut gemeistert werden können.

Besonders deutlich wird, dass dieser Leitfaden von ausländischen Kollegen geschrieben wurde, an einem Detail (Seite 13): Eine Bibliothek ist für sie »eine

Anschrift des Rezensenten:  
 Universitätsbibliothek und  
 Technische Informationsbibliothek,  
 Fachbereichsbibliothek Gartenbau,  
 Landespflege und Umweltentwicklung,  
 Herrenhäuser Straße 2,  
 31049 Hannover; E-Mail Rainer.  
 Strzolka@tib.uni-hannover.de

*Fundgrube für Wissen und Information, und zugleich ein lebendiger und pulsierender Ort. Die Menschen, die dort arbeiten, sind keine Kuratoren mit steinernen Gesichtern, sondern engagiertes Fachpersonal, das sich einsetzt und sicher gehen will, daß in der Bibliothek verfügbare Wissen und die Informationen dem Benutzer kundenfreundlich und effektiv vermittelt werden.«*

In Deutschland werden solche Bibliotheken immer seltener zu finden sein. Deutschland ist eine Nation, die sich den Luxus leistet, Politiker, die Bildungseinrichtungen zerstören, hoch zu alimentieren und dafür am Bildungsetat zu sparen. Deutschland ist auf diese Weise wenigstens noch auf einem einzigen Gebiet europaweit führend. Ich schlage deshalb vor, die Hälfte der Politiker zu entlassen und mit den eingesparten Steuermitteln die Zahl der Bibliotheken zu verdoppeln.

Andernfalls kann damit gerechnet werden, dass künftig weniger ausländische Besucher zu uns kommen werden um zu sehen, wie wir Probleme lösen, sondern dass wir in nicht allzu langer Ferne Nachhilfe im Ausland nehmen müssen, falls uns eine entsprechende Dienstleistung genehmigt wird. Auch in diesem Zusammenhang lohnt es sich, zu unseren ausländischen Besuchern höflich zu sein, wer weiß schon, wann wir sie brauchen werden...

Da Bibliotheken der Kommerzialisierung nicht entgehen,

wurde ein Schwerpunkt auf betriebswirtschaftliche Termini gelegt, damit neben eventuellen inhaltlichen Differenzen nicht noch Missverständnisse sprachlicher Natur auftreten. Da die Abkürzungsflut steigt, wurden auch wichtige Abbreviationen aus der europäischen Fachdiskussion aufgenommen.

**Auskunftsdienst per Chat**  
 »Virtual Reference Librarian's Handbook«

Hermann Rösch

*Lipow, Anne Grodzins: The Virtual Reference Librarian's Handbook. Berkeley, Calif.: Library Solutions Press [u.a.], 2003. XXIII, 199 Seiten, eine CD-Rom. – broschiert US-Dollar 85,-*

Auskunfts- und Informationsdienst wird in den USA als unverzichtbare und wohl wichtigste bibliothekarische Tätigkeit betrachtet. Daher verwundert nicht, dass die Popularisierung des Internet Bibliothekare und Bibliotheken frühzeitig dazu veranlasst hat, ihre Auskunftsdienstleistungen im Web anzubieten. Dies geschah zunächst durch organisierte Auskunft per E-Mail, später per Webformular und vor allem seit 2000/2001 verstärkt per Chat. Als zusammenfassende Bezeichnung für

**mdv Mitteldeutscher Verlag GmbH**  
**Anhaltische Verlagsgesellschaft im mdv**

Der Mitteldeutsche Verlag präsentiert sich auf der Leipziger Buchmesse (Halle 3, Stand G 203) und auf der Firmenausstellung „Information und Bibliothek“ (Halle 1, Stand A 202).



Sachbücher

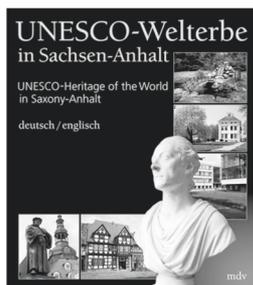


Bild-Text-Bände



Belletristik



Regionalia



Fachbücher

Am Steintor 23, 06112 Halle (Saale) • Tel. (03 45) 2 33 22-16, Fax 2 33 22-66 • Mitteldeutscher.Verlag@t-online.de • www.mdv-halle.de

diese Varianten wird meist der Begriff *digital reference* verwendet.

In den USA, aber auch in Australien, Großbritannien oder Skandinavien schenkt man dem Thema Digital Reference schon seit mehreren Jahren größte Aufmerksamkeit. Die Zahl der bislang dazu publizierten Fachaufsätze lag Ende 2003 bereits weit über 600, jährlich im November findet seit 1999 die »Digital Reference Conference« statt, und mit DIG\_REF sowie Live-Reference existieren zwei Dis-

chen Fragen, die auftauchen, wenn über die Einführung von Auskunft per Chat entschieden werden soll. Virtual Reference ist demnach für Bibliotheken unverzichtbar, weil die Dienstleistungen dort angeboten werden müssen, wo die Kunden sich bewegen: im Web. Ansonsten werden, so die Prognose, die qualitativ eindeutig schlechteren Angebote kommerzieller Firmen wie webhelp.com, allexperts.com oder google.answers.com Bibliotheken marginalisieren. Auch bei knappsten Ressourcen

nehmensziele« oder »Leitlinien«, das heißt Leistungsumfang, Grenzen sowie Nutzungsbedingungen ihrer Produkte und Dienstleistungsangebote, zu beschreiben, um damit für Mitarbeiter und Kunden Klarheit zu schaffen. Schließlich folgen ausführliche Hinweise zur Präsentation eines »Virtual Reference Desk« im Web. Illustriert wird dies durch zahlreiche praktische Beispiele, die anhand eines Kriterienkataloges (»Top Ten Basic Principles of Web Homepage Design«) bewertet werden.

Der dritte Teil des Buches beschreibt die wichtigsten Marketingstrategien, die verfolgt werden müssen, nicht nur damit Virtual Reference bei potenziellen Benutzern überhaupt bekannt wird, sondern auch, um die Angebote regelmäßig an den sich wandelnden Informationsbedarf der Benutzer anpassen zu können. Marktsegmentierung und zielgruppenspezifische Angebote werden in diesem Zusammenhang besonders hervorgehoben.

Der Band ist mit einem fünfteiligen Anhang versehen, der unter anderem ein Formular für auskunftsstatistische Zwecke, Texte zur Erläuterung bestimmter Fragetechniken im Zusammenhang der Auskunftsgespräche, Beispiele für Virtual Reference Policies sowie vordefinierte Textbausteine zur Beschleunigung der Chat-Kommunikation bietet. Enthalten ist außerdem eine Liste mit Hinweisen zu Besonderheiten der Kommunikation via Chat und Vorschlägen zur Planung und Durchführung von Fortbildungsmaßnahmen der Mitarbeiter, die auf die Tätigkeit als Virtual Reference Librarians vorbereitet werden sollen. Abgerundet wird das Buch durch ein detailliertes Sachregister, das den punktuellen Zugriff auf mehr als 400 Einzelaspekte erlaubt.

#### *Chat-Auskunft in deutschen Bibliotheken?*

Angelegt ist der Band als Praxis-Handbuch, das mit vielen Übungsaufgaben, Praxisbeispielen, Tabellen, Checklisten, Abbildungen angereichert ist und sich wohltuend unterscheidet von den sonst verbreiteten, trockenen und wenig attraktiven Hand- und Lehrbüchern. Der Charakter des Arbeitsbuches, des Selbstlernkurses, wird auch

dadurch unterstrichen, dass auf beinahe jeder Seite fast ein Drittel für Notizen der Leser vorbehalten ist. Alle Übungen, zum Beispiel Bewertung der Usability realer Virtual Reference Angebote anhand vorgegebener Kriterien, sind zusätzlich auf einer beigefügten CD-Rom gespeichert. Dort sind auch die Literaturhinweise und sämtliche im Text enthaltenen URLs enthalten, so dass die entsprechenden Sites bequem aufgerufen werden können.

Die Verfasserin hat ein wichtiges und für die Praxis wirklich brauchbares Einführungs- und Nachschlagewerk vorgelegt. Es ist deutlich zu spüren, dass Anne Lipow nicht umsonst zu den ausgewiesenen Experten zum Thema bibliothekarische Auskunft im Internet gezählt wird. Die ansprechende didaktische Aufbereitung des Materials resultiert aus der großen didaktischen Erfahrung der Autorin, die auch als Dozentin über jahrelange Erfahrung verfügt. In nicht geringem Umfang ist der vorliegende Band aus dieser Tätigkeit erwachsen. Gemeinsam mit Steve Coffman hat Anne Lipow 2001 ein »VRS Training Manual« als Loseblattsammlung unter dem Titel »Establishing a Virtual Reference Service« veröffentlicht. An einigen Stellen freilich wird des Guten zuviel getan, so etwa, wenn die Funktionsweise des Internet Explorers und des Netscape Browsers erklärt wird.

Gegenwärtig deutet sich an, dass das Thema Digital Reference, Online-Auskunft oder Auskunft per Chat in deutschen Bibliotheken auf mehr Interesse stößt als in den vergangenen Jahren. Nachdem bislang vorwiegend (einige wenige) wissenschaftliche Bibliotheken Chat-Auskunft anbieten, haben mehrere Öffentliche Bibliotheken, darunter die ZLB Berlin und die Stadtbücherei Frankfurt am Main, angekündigt, zukünftig auch Auskunft per Chat anbieten zu wollen. Eine wichtige Rolle spielt in diesem Zusammenhang der weltweite Auskunftsverbund QuestionPoint, der von OCLC gemeinsam mit der Library of Congress betrieben wird.

Sowohl denjenigen, die sich noch im Unklaren sind, als auch jenen, die entsprechende Planungen bereits beschlossen haben, kann der Band von Anne Lipow nur wärmstens empfohlen werden.

### Das jetzt publizierte Buch konzentriert sich auf eine Variante von Digital Reference: die Auskunft per Chat.

kussionslisten, die sich ausschließlich mit Fragen bibliothekarischer Auskunft im Internet beschäftigen. Im vergangenen Jahr sind in den USA allein vier umfangreiche Monographien zu Digital Reference erschienen, darunter das hier zu besprechende Werk von Anne Lipow.

#### *Anpassung an neuen Bedarf*

Anne Lipow ist in den USA und darüber hinaus (nicht zuletzt durch die IFLA) bekannt als Expertin zum Thema Reference Services. Frühzeitig hat sie sich mit den Auswirkungen des Internet auf Bibliotheken auseinandergesetzt und schon 1993 mit »Crossing the Internet Threshold« einen Band vorgelegt, der seither in mehreren Neuauflagen erschienen ist und von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren genutzt wurde, um sich mit dem Internet als solchem und den damit verbundenen Entwicklungsperspektiven der Bibliotheken vertraut zu machen. Das jetzt publizierte Buch konzentriert sich auf eine Variante von Digital Reference: die Auskunft per Chat. Anne Lipow verwendet dafür den Begriff *virtual reference*.

Der erste von drei Teilen beschäftigt sich mit grundsätzli-

müssen Maßnahmen ergriffen werden, um die Anpassung der Dienstleistungen an den neuen Bedarf vornehmen zu können. Dazu sind in diesem Kapitel eine Reihe praktischer Tipps aufgelistet.

Der nächste Planungsschritt besteht darin, Informationen zu sammeln, etwa über bereits vorliegende praktische Erfahrungen anderer Bibliotheken. Die dafür einschlägigen Quellen (Bibliographien, Diskussionslisten, Standards zur Qualitätsmessung, Positionspapiere zu Rechtsfragen etc.) werden kurz vorgestellt. Anschließend folgt eine höchst nützliche Checkliste zur Bewertung der diversen Softwareangebote.

#### *Zahlreiche praktische Beispiele*

Im zweiten Teil geht es um die praktischen Schritte, die mit der Einführung von Virtual Reference verbunden sind. Zunächst werden die Besonderheiten der Chat-Kommunikation diskutiert. Auch hier findet sich eine äußerst pragmatisch orientierte Zusammenstellung in Form einer »Basic Chat Etiquette«, verbunden mit einer ausführlichen Darstellung der für Chat-Kommunikation benötigten Fähigkeiten (»Skills«). Dann werden die wichtigsten Fragen behandelt, die bei der Erarbeitung einer »Virtual Reference Policy« beantwortet werden sollten.

Damit ist ein Aspekt angesprochen, der sich kaum in einem Begriff zufrieden stellend ins Deutsche übersetzen lässt. Es handelt sich um die für amerikanische Bibliotheken selbstverständliche Praxis, ihre »Unter-

Anschrift des Rezensenten:  
Prof. Dr. Hermann Rösch,  
Fachhochschule Köln, Institut für  
Informationswissenschaft,  
Claudiusstraße 1, 50678 Köln;  
E-Mail Hermann.Roesch@fh-  
koeln.de, Internet www.fbi.fh-  
koeln.de/fachbereich/personen/  
Roesch/roesch.htm