

## Auskunftsdienst

In fast allen deutschen Bibliotheken ist der Auskunftsdienst nach dem Rotationsprinzip organisiert.<sup>1</sup> Zwar gelten Beratung und Informationsvermittlung als die Krone des bibliothekarischen Geschäfts. Doch während etwa Bibliothekshomepage, Dokumentlieferung, Bestandsaufbau oder Sacherschließung fest in die Hände versierter Fachleute gelegt werden, darf (muss?) an der Auskunft jede/r mal ran. Jede/r meint in diesem Zusammenhang vor allem die Bibliothekare des gehobenen Dienstes, denn die Fachreferenten stehen der Kundschaft an der Auskunftstheke nur im Ausnahmefall zur Verfügung. – Ein Kollege aus den USA, der die deutschen Bibliotheken auch als Student kennen lernen durfte, hat sich Gedanken über den hiesigen Auskunftsdienst gemacht. Der Beitrag beruht auf einem Vortrag, den der Autor am Mitte Oktober letzten Jahres an der Fachhochschule Köln gehalten hat.

### »Fühle mich oft als Bittsteller...« Anmerkungen zur Dienstleistungsmentalität in deutschen und in amerikanischen Bibliotheken

Dale Askey

Amerikanische Bibliotheken und das Bibliothekswesen der USA insgesamt werden in Vorträgen und Publikationen immer wieder als ein Vorbild für das deutsche Bibliothekswesen hervorgehoben. Solche Behauptungen rufen bei einem amerikanischen Kollegen ein gewisses Unbehagen hervor, denn als Vorbild trägt man auch eine Bürde. Darüber hinaus ist zu bezweifeln, ob man so etwas pauschal behaupten kann oder sollte.

#### Schwieriger Vergleich

Je nachdem, wie man das deutsche Bibliothekswesen mit dem amerikanischen vergleicht, könnte die Entscheidung – wenn sie unbedingt getroffen werden müsste – anders fallen. Wie in der deutschen bibliothekarischen Diskussionsliste InetBib zu lesen ist, gibt es derzeit einen heftigen Streit deutscher Bibliothekare um die Umstellung von RAK auf AACR. Man liest vernünftige, leidenschaftliche Argumente für und wider, aber wie könnte man sagen, dass das eine System besser oder geeigneter wäre, denn unter unterschiedlichen Bedingungen haben beide ihre Vorteile. Aber darüber sollen die Katalogisierer streiten...

Es gibt aber tatsächlich einige Charakteristika des amerikanischen Systems, die aus der Perspektive der Benutzer – deren Wünsche nicht immer mit denen der Bibliothekare übereinstimmen – als durchaus positiv zu bewerten sind. Das Regelwerk der Library of Congress für Inhalterschließung und Klassifikation,

zusammen mit dem universalen Einsatz von AACR2, ermöglicht es den Benutzern, in fast jeder Bibliothek Literatur im Katalog oder im Regal zu suchen, ohne sich mit den Regeln und Besonderheiten eines lokalen Systems befassen zu müssen.

Die Benutzer müssen sogar nur in einem einzigen Katalog suchen, denn die retrospektive Konvertierung der Zettelkataloge wurde schon in fast allen Bibliotheken vor Jahren abgeschlossen. Präsenzbibliotheken und Magazine sind selten zu finden; die überwiegende Mehrheit der Bibliotheken stellt den größten Teil ihrer Bestände freihand auf. Leihfristen sind in der Regel sehr liberal, nicht

aber klarstellen, dass sich meine Bemerkungen nur auf spezifische Bibliothekstypen beziehen, denn alle als ein einheitliches Ganzes zu betrachten, wäre natürlich eine unzulässige Vereinfachung.

Bei den amerikanischen Bibliotheken wird nur von den »Academic Libraries« die Rede sein, die sich, ob groß oder klein, relativ ähnlich sind. Bei den deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken wiederum muss man sehr klar trennen zwischen National- und Universalbibliotheken, Universitäts- und Hochschulbibliotheken sowie Fach- und Spezialbibliotheken. Unter Universitäts- und Hochschulbibliotheken ist ferner zu unterscheiden zwischen den älteren, tradi-

---

»Meiner Meinung nach müssten die Fachreferenten (wir haben vier) ständig erreichbar (und zwar fürs Publikum) sein, meine Vorstöße in diese Richtung scheiterten kläglich.«

---

nur für ProfessorInnen und DoktorandInnen, sondern auch für die jüngsten Undergraduates.

#### Unübersichtliche Bibliothekslandschaft

Im Folgenden soll nun konsequent Partei für die Benutzerschaft ergriffen werden. Aus dieser Position kommend, werde ich – trotz des beschriebenen Unbehagens – das deutsche mit dem amerikanischen Bibliothekswesen vergleichen – und zwar in Bezug auf ihre verschiedenen *Dienstleistungsmentalitäten*. Zuerst muss ich

tionellen Bibliotheken und denen an den neueren Universitäten wie Bochum, Bremen und so weiter. Letztere wurden unter ganz anderen Bedingungen gegründet und werden nach anderen Regeln verwaltet.

Die folgenden Bemerkungen beziehen sich hauptsächlich auf die älteren Universitäts- und Hochschulbibliotheken sowie die zwei größten Universalbibliotheken in Deutschland, nämlich die Staatsbibliothek zu Berlin und die Bayerische Staatsbibliothek. Dabei ist diese Wahl nicht willkürlich: Obwohl andere Bibliotheken für ihre Institutionen von großer

### Freaked me out with fury

»I found your response amusing and also informative since I don't know how libraries are run, but I do remember that after I first started teaching at the University of Denver I never wanted to go back for research in Germany because my memories of libraries there were so awful.«

(Professorin aus den USA,  
nach ihrem Forschungsaufenthalt  
in München)

»The Stabi last fall just about freaked me out with fury. But there is one exception and if I am rightly informed two. One that I personally know and have used, is the Marchbach Schillerarchiv. [...] The other library is Lessing's old stomping ground at Wolfenbüttel – but that for me is hearsay.«

(Professorin aus den USA,  
studierte und forschte ebenfalls in  
Deutschland)

Bedeutung sind, sind die zwei Staatsbibliotheken und die älteren Universitätsbibliotheken wegen ihrer Sammlungen für Gelehrte aus dem Ausland die häufigsten Ziele ihrer Forschungsaufenthalte.

### Horror in der Bibliothek

Ich selbst bin, um genau zu sein, nach einem solchen Aufenthalt auf diese Thematik gestoßen. Dieser Sachverhalt verlangt natürlich nach einer Erklärung:

Meine Frau Jennifer, eine Germanistin, und ich waren in den Jahren 1998 und 1999 als DAAD-Stipendiaten in Berlin. Im Rahmen unserer Projekte haben wir in vielen Bibliotheken in Berlin und anderswo gearbeitet, wo wir viele negative, aber auch einige positive Erfahrungen gesammelt haben. Meinen Frust habe ich mit nach Hause geschleppt.

Kurz nach unserer Heimkehr in die USA leitete Jennifer eine Mail an mich weiter, die an eine Liste für GermanistIn-

nen geschickt worden war. Die Verfasserin stand kurz vor einer Forschungsreise nach Berlin und wollte sich informieren, ob sie etwas im Voraus wissen sollte, das ihren Aufenthalt erleichtern könnte. Na gut, dachte ich, jetzt kann ich meinen Frust verarbeiten, indem ich ihr einige Tipps gebe, wie man in der Stabi doch erfolgreich forschen kann.

Ich habe schließlich eine sehr lange Mail in polemischem Unterton verfasst. Der Text war ein Versuch, die Ursachen

zum Nutzer. Wenn ich selbst in Deutschland fremde Bibliotheken nutzen möchte, fühle ich mich oft als Bittsteller nehme zweckmäßigerweise eine devote Haltung an.« [...] Inzwischen habe ich selbst ein Team aufgebaut, dem ich dieses Wissen [die Einstellung zum Nutzer in den USA] weitergegeben habe, sodass unsere Nutzer sich bei uns gut aufgehoben, betreut und beraten fühlen. [...] Unser allgemein sehr guter Ruf hat uns allerdings innerhalb der übrigen hannoverschen Bibliotheken

»Zusätzlich stehen noch alle Fachreferenten für spezialisierte Anfragen zur Verfügung. Diese müssen natürlich aus ihren Dienstzimmern gerufen oder der Kunde dorthin geleitet werden.«

klarzulegen, warum amerikanische Gelehrte (ich hatte in Berlin und anderswo viele kennen gelernt, die unsere Meinung teilten) solche Schwierigkeiten mit deutschen Bibliotheken haben. Ich habe viele Kommentare auf diese Mail erhalten, fast alle ergänzt durch persönliche Horrorgeschichten der Verfasser in dieser oder jener Bibliothek.

Diese Antworten wurden sorgfältig gesammelt und aufbewahrt, einige Kostproben finden sich in den Kästen auf den Seiten 577, 578 und 580.

### »In Notfällen erreichbar«

Meine Polemik kursierte durch andere Listen und elektronische Postfächer, bis sie schließlich in Deutschland gelandet ist. Überraschenderweise waren die Kommentare der deutschen Kollegen durchaus positiv. Sie alle hatten ähnliche Schwierigkeiten mit deutschen Bibliotheken erfahren und teilten mit mir den Wunsch, dass insbesondere die Dienstleistungen in ihren Bibliotheken benutzerfreundlicher wären.

Durch diese Mails kam schließlich auch die Idee, einen Artikel zu verfassen, in dem ich den Gründen für die Unterschiede in der Dienstleistungsmentalität nachgehen wollte.<sup>2</sup> Während der Arbeit an diesem Artikel habe ich auch eine Frage an die InetBib-Liste geschickt, nämlich: »Wo in Ihren Bibliotheken ist die Auskunft zu finden?«

Durch die Resonanz bin ich zusätzlich in Kontakt mit einer Gruppe deutscher BibliothekarInnen gekommen, mit der ich das Thema weiter besprochen habe. Sie alle waren mit der Stellung des Auskunftsdienstes in der deutschen Bibliotheklandschaft unzufrieden und haben Interessantes berichtet. Hier sind einige zutreffende Bemerkungen deutscher Kolleginnen und Kollegen:

»Es ist ja nicht nur eine Frage der Topographie, es ist noch mehr eine Frage der Hal-

nicht gerade beliebt gemacht. [...] Ich würde mir wünschen, dass sich in möglichst vielen Bibliothekarsköpfen der Dienstleistungsbegriff durchsetzen würde.« (Hannover)

»Meiner Meinung nach müssten die Fachreferenten (wir haben vier) ständig erreichbar (und zwar fürs Publikum) sein, meine Vorstöße in diese Richtung scheiterten kläglich (Argument: sie haben zu viel zu tun und sitzen ja eh in Ihrem Büro – im zweiten Stock, vom Lesesaal nicht zugänglich – und könnten in »Notfällen« dort erreicht werden).« (Hamburg)

»Zusätzlich stehen noch alle Fachreferenten für spezialisierte Anfragen zur Verfügung. Diese müssen natürlich aus ihren Dienstzimmern gerufen oder der Kunde dorthin geleitet werden.« (Augsburg)

»Du streifst hier die in Deutschland seit Menschengedenken immer wieder gestellte Frage, ob wir in unseren Bibliotheken für die Auskunftstätigkeiten den »Spezialisten« in seinem Fach (beziehungsweise eine Vielzahl davon!) oder den »Generalisten« (der sich mit allen denkbaren Recherchefragen befassen kann) brauchen. Die bibliothekarische Ausbildung (zweigeteilt in Diplom-Bibliothekare und Fachreferenten) gibt darauf keine eindeutige Antwort. [...] Richtig ist aber, dass die Fachreferenten meistens nicht an der Info-Theke sitzen, sondern sich in den meisten wissenschaftlichen Bibliotheken nur dann mit Informationsrecherche für den Benutzer befassen, wenn die dort sitzenden Diplom-Bibliothekare keinen Erfolg haben und der Benutzer hartnäckig genug ist, auf einer Expertenrecherche zu bestehen!« (Berlin)

»Eines möchte ich noch fragen: Glauben Sie wirklich, dass in einer Bibliothek hier bei uns der Auskunftsdienst »oben im zweiten Stock hinter einer geschlossenen Tür, oder irgendwo anders« zu finden ist? Das erinnert mich an das Haus, das Verrückte macht, bei Asterix.« (Lüneburg)▷

1 Deutschen Bibliotheken mit abweichenden Organisationsformen oder einer Spezialisierung im Auskunftsdienst war ein Themenschwerpunkt in BuB Heft 4/98 gewidmet.

2 Dale S. Askey: Academics Abroad: Conducting Scholarly Research in German Libraries. In: Libraries and the Academy 1(2001)4, S. 445–453, online (erfordert Zugangsberechtigung) [http://muse.jhu.edu/journals/portal\\_libraries\\_and\\_the\\_academy/v001/1.4askey.html](http://muse.jhu.edu/journals/portal_libraries_and_the_academy/v001/1.4askey.html)

In diesen Bemerkungen findet man einige Spuren für die zentralen Unterschiede in der Dienstleistungsmentalität deutscher und amerikanischer Bibliotheken. Eine dieser Abweichungen besteht in den doch sehr unterschiedlichen Ausbildungssystemen für den Beruf des Bibliothekars in Deutschland und in den USA. Diplom-BibliothekarInnen haben einen Diplom-Abschluss von einer Fachhochschule oder Universität, müssen aber keinen weiteren Abschluss erwerben. BibliothekarInnen im höheren Dienst an wissenschaftlichen Bibliotheken haben nicht nur eine bibliothekarische Ausbildung abgeschlossen, sondern auch ein zweites Studium in einem anderen Fach.

### Fachreferent weit weg

In den Bibliotheken, die hier beschrieben werden, werden Bibliothekare im höheren Dienst als Fachreferenten eingesetzt. Dadurch entsteht ein Problem für die Benutzer: Fachreferenten haben viele Aufgaben in Deutschland, unter anderem Bestandserwerbung, Bestandserschlie-

ßung und Benutzerbetreuung. In der Praxis aber werden, wie wir bereits gesehen haben, die ersten zwei Aufgaben betont, während Benutzerbetreuung eher vernachlässigt wird. Das ist natürlich eine grobe Vereinfachung, denn selbstverständlich gibt es Ausnahmen.

Die Frage hier ist: Wer sitzt eigentlich an der Informationstheke? In den größte-

Technologies. (Obwohl ich während des Studiums gar nichts über Learning Technologies gelernt habe, war diese Bezeichnung für das Institut von politischer Bedeutung.)

Egal wie sie heißen, haben diese Studiengänge sehr ähnliche Lehrpläne. Da es sich um einen Master-Abschluss handelt, ist vorher ein Erststudium erfolgreich zu

---

**Es gibt sicherlich viele Diplom-BibliothekarInnen, die in der beruflichen Praxis von FachreferentInnen kaum zu unterscheiden sind. Es ist nur bedauerlich für die Benutzer, dass die Fachkenntnisse der Fachreferenten der Öffentlichkeit vorenthalten werden.**

---

ren Bibliotheken sind es hauptsächlich Diplom-BibliothekarInnen, aber nicht die Fachreferenten. Aber gerade in Bibliotheken, die über tiefe Bestände in vielen Fächern verfügen, braucht man die Hilfe eines Experten, um mit diesen Informationsquellen erfolgreich umzugehen. Es wird zwar immer wieder behauptet, die Fachreferenten seien durch einen Anruf zu erreichen, aber dieses Verfahren beachtet nicht die psychologischen Vorgänge, die in Benutzerköpfen vorgehen.

Konfrontiert mit der Wahl, den Fachreferenten aus dem Büro zu holen, werden sich viele Benutzer dagegen entscheiden, wie ein deutscher Kollege behauptet: »Die vermutlich vorhandene »Informationskompetenz« wird von der Öffentlichkeit natürlich nicht genutzt, wenn man jemanden herbeitelefonieren muss, »so wichtig ist die Anfrage nicht.« Für Benutzer mit wenigen oder schwachen Deutschkenntnissen käme das schon gar nicht infrage. Denn wenn man nicht weiß, dass es FachreferentInnen gibt, wird man auch nicht auf die Idee kommen, nach Expertenhilfe zu fragen.

Hier behaupte ich natürlich nicht, dass Diplom-BibliothekarInnen für den Auskunftsdienst nicht geeignet sind. Es gibt sicherlich viele Diplom-BibliothekarInnen, die in der beruflichen Praxis von FachreferentInnen kaum zu unterscheiden sind. Es ist nur bedauerlich für die Benutzer, dass die Fachkenntnisse und Ausbildung der Fachreferenten der Öffentlichkeit vorenthalten werden.

### Bibliothekarausbildung in den USA

Die bibliothekarische Ausbildung in den USA hat einen anderen Charakter. Der einzige berufsqualifizierende Abschluss ist ein MLS, Master of Library Science. Heutzutage hat dieser Abschluss viele Namen: Master of Information and Library Science, Master of Arts in Information Technology und so weiter. Mein Abschluss heißt zum Beispiel Master of Arts in Information Science and Learning

absolvieren (Bachelor of Arts oder Bachelor of Sciences). Darüber hinaus verlangen größere akademische Bibliotheken von BewerberInnen einen zweiten Master-Abschluss in einem anderen Fach. Insgesamt sind das mindestens acht Jahre Studium, an dessen Ende man nicht nur eine bibliothekarische Ausbildung hat, sondern auch Fachkenntnisse auf einem anderen Gebiet, dem Fachreferenten ähnlich.

### Auskunftsdienst als Studienfach in den USA...

Schon während des MLS-Studiums entscheiden sich viele Studierende, in welche Richtung sie ihre Karrieren entwickeln möchten. Es gibt zwei wichtige Entscheidungen: Erstens muss man wissen, ob man in Öffentlichen (public), wissenschaftlichen (academic) oder Spezialbibliotheken (special) arbeiten will. Zweitens entscheidet man sich entweder für den Bereich »Technical Services« (Catalogers, Systems Librarians, Circulation und so weiter) oder für das Aufgabenfeld »Public Services« (Reference Librarians, Subject Selectors und so weiter).

In den Public Services sind die meisten Stellen beides auf einmal: Reference Librarian (Auskunftsdienst, Recherche) and Subject Selector (Medienauswahl, Bestandsaufbau), und gerade für diese Stellen wird der zweite Master-Abschluss fast immer verlangt oder ist zumindest erwünscht. Das bedeutet, im Gegensatz zum deutschen System, dass jene Bibliothekare, die tagtäglich an der Informationstheke sitzen, in der Tat die Fachreferenten sind.

Als Beispiel nehme ich die Yale University, wo ich derzeit angestellt bin. In meiner Abteilung gibt es zehn Bibliothekare. Darunter haben fünf einen PhD (Doktor der Philosophie), alle anderen mindestens einen zweiten Master-Abschluss. Unser Informationsdienst ist während des Semesters insgesamt 63 Stunden besetzt, 56 dieser Stunden wer-

### Prevents you from asking certain questions

»Just to make sure that I familiarize myself with important literature on masochism I thought I better do a preliminary catalog search at our main library. [...] I found within 30 minutes literature of about 20 books and articles that seemed relevant. [...] I didn't print it out, just took a few notes since I imagined myself being soon in a better library than ours, i.e. in Berlin, i.e. the Stabi. What a naive thought! There, I found one of those representatives that you mention in your description, i.e. grumbling and not of any particular help. [...]

I started using various bibliographic methods (Systematischer Katalog, Spezialbibliographien like MLA – which was difficult to find – etc.). Either my searching skills were seriously flawed or the library was of no particular help for my topic. After three hours (!) I had found four or five somewhat helpful books at the Stabi (of course you had to wait another day for them)! If I had relied on only their resources I had no way of finding out more. [...] In other ways: Their system is not only not so efficient but it actually prevents you from asking certain questions.«

(Professor aus den USA, zu Gast in Bonn und Siegen)

den von BibliothekarInnen geleistet, auch abends und am Wochenende.

Damit wird deutlich, dass die Art der Ausbildung großen Einfluss auf den Charakter des Auskunftsdienstes in Bibliotheken hat. Aber auch die Betonung gewisser Bereiche der Bibliothekswissenschaft während des Studiums prägt die Dienstleistungen der Bibliotheken. Ein Blick auf die Lehrpläne deutscher und amerikanischer Bibliotheksschulen zeigt, welche Stellung das Thema Auskunft im gesamten Studiengang hat. Bibliotheksinstitute in den USA bieten mindestens ein Einführungsseminar zum Thema an, aber viele haben außerdem Seminare für Auskunft in gewissen Fächern, etwa Reference Services and Resources for the Humanities, oder Seminare spezifisch zur Informationsvermittlung mit Online-Datenbanken im Studienangebot.

Das Einführungsseminar ist in der Regel ein Pflichtkurs mit drei oder vier Semesterwochenstunden. Das Seminar behandelt die Kernpunkte des Auskunftsdienstes: allgemeine Informationsmittel in jeder Form, Zusammenstellung des Präsenzbestandes (The Reference Collection), Ethik und Kommunikationsmethoden des Auskunftsdienstes, das »Reference-Interview« und Ähnliches.

#### ... und in Deutschland

Man findet in den Vorlesungsverzeichnissen der deutschen bibliothekarischen Ausbildungsstätten ähnliche Seminare, aber nicht überall. Das Institut für Bibliothekswissenschaft an der Humboldt-Universität zu Berlin zum Beispiel hat in den letzten Jahren kein Seminar angeboten, das allgemeine Kenntnisse zu Auskunftsdiensten vermittelt. An der

Liest man regelmäßig deutsche Stellenausschreibungen, wird man keine finden, die als künftige Hauptaufgabe den Auskunftsdienst nennt, geschweige denn eine Stelle, die explizit als »Auskunftsbibliothek« bezeichnet wird.

Bayerischen Bibliotheksschule findet man Informationsvermittlung in den Lehrplänen für den mittleren und den höheren Dienst, aber als kleiner Bestandteil des Faches Informationsmittel. Weit mehr Stunden werden Themen wie Bibliotheksgeschichte oder Verwaltung gewidmet.

An den Fachhochschulen in Potsdam und Köln findet man glücklicherweise Seminare über Informationsvermittlung; das Seminar in Potsdam hat aber nur zwei Semesterwochenstunden und ist das einzige Seminar überhaupt, das sich gezielt mit diesem Stoff beschäftigt. An der FH Köln gibt es zwei Seminare – Auskunftsdienst

**JUDAICA/REFERENCE LIBRARIAN**  
University of California, Berkeley  
Assistant/Associate Librarian  
\$37,728–\$63,840 per annum, based upon qualifications

**REFERENCE LIBRARIAN**, Long Island University, Brooklyn, New York. Provide reference services, including some evening and weekend hours; develop user guides and

**HEAD OF REFERENCE AND READERS SERVICES**  
Vassar College

**Head, Reference and Research Services Department**  
The University of Cincinnati seeks a dynamic, innovative, service-oriented, team

**MCDANIEL COLLEGE**  
Founded in 1867 as Western Maryland College  
**REFERENCE LIBRARIANS**  
McDaniel College, a selective, private liberal arts and sciences institution located near Baltimore and Washington DC, invites applications for two full-time

**SCIENCE REFERENCE LIBRARIAN**, Wake Forest University. Wake Forest University seeks an energetic, innovative, and service-oriented science reference librarian to join

Beispiele für Stellenanzeigen in amerikanischen Fachzeitschriften: Die Tätigkeit in den Bereichen Auskunftsdienst und Informationsvermittlung ist in den USA ein Vollzeitjob und setzt bei den Bewerbern entsprechende Kenntnisse und Erfahrungen voraus.

dienst und Informationsvermittlung sowie Allgemeine Informationsmittel – die den amerikanischen Seminaren sehr ähnlich sind.

Das Bibliotheksstudium in den USA verlangt in den meisten Fällen Studienleistungen im Umfang von 30 bis 36 Semesterwochenstunden. Das heißt, wenn das Pflichtseminar drei bis vier Stunden beträgt, und wenn Studierende ein zweites, fachspezifisches Seminar belegen, und genau das tun viele, dass ein relativ hoher Zeitanteil Auskunftsdiensten und

Stellenausschreibungen in InetBib und anderen deutschen Publikationen, wird man keine finden, die als Hauptaufgabe des künftigen Stelleninhabers den Auskunftsdienst nennt, geschweige denn eine Stelle, die explizit als »Auskunftsbibliothek« bezeichnet wird.

#### Kulturelle Unterschiede

Und es gibt weitere Gründe für die herausragende Stellung der Auskunftsdienste in der amerikanischen Bibliothekslandschaft. Da ist einmal der enorme finanzielle Druck, unter dem die überwiegende Mehrheit der amerikanischen Hochschulbibliotheken steht. Natürlich fließt auch in deutschen Bibliotheken das Geld nicht wie Milch und Honig. Aber es gibt doch feine Unterschiede in der Finanzpolitik in beiden Ländern, die ganz spezielle Auswirkungen auf die Bibliotheken haben.

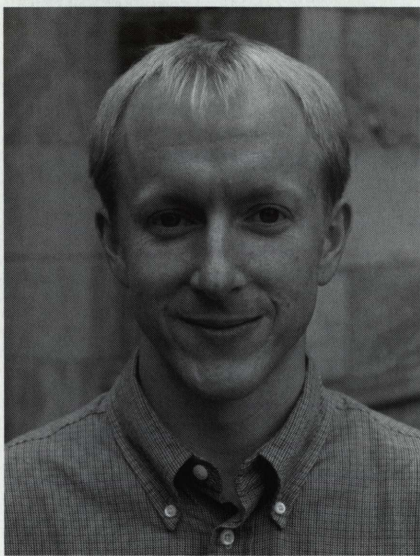
In Deutschland existiert noch der Gedanke, dass kulturelle Einrichtungen eine wichtige Rolle in der Gesellschaft spielen. Theater, Opernhäuser, Museen und Bibliotheken werden auch, wie in den USA, mit Kürzungen und Schließungen bedroht. Aber das Überleben und auch die Bedeutung der Mehrheit dieser Einrichtungen wird fast nie, auch von den übelsten Politikern, ernsthaft infrage gestellt. Für die Bedeutung der Kultur in der deutschen Gesellschaft sprechen zum Beispiel die vielen Fernseh- und Zei-

Informationsvermittlung gewidmet ist. Das reflektiert die Stellung von Auskunftsdiensten im ganzen Berufsbild.

In vielen Bibliotheken der USA bilden die »Reference Librarians« die größte Abteilung in der Bibliothek, Reference Desks und Reference Collections stehen fast immer an zentraler Stelle in der Bibliothek. Darüber hinaus gibt es verschiedene Fachzeitschriften, die sich nur mit Informationsvermittlung und Auskunftsdiensten beschäftigen. Man sieht auch zahlreiche Stellenausschreibungen, wo gezielt ein Reference Librarian gesucht wird (siehe dazu die Abbildung auf dieser Seite). Liest man regelmäßig die

tungsinterviews mit Intellektuellen, die politische Themen und Fragen behandeln. Das heißt natürlich nicht, dass diese Gruppe direkten Einfluss auf politische Entscheidungen ausübt. Dass sie aber ein Teil der öffentlichen Debatte rund um solche Angelegenheiten ist, zeugt doch von ihrer Bedeutung.

Intellektuelle in den USA werden nicht nur fast immer von den Machtzentren ausgeschlossen, sondern es wird ihnen auch die Kompetenz, sich zu solchen Fragen zu äußern, abgesprochen. Als Beweis dafür muss man nur an den jetzigen US-Präsidenten denken.



Dale S. Askey arbeitet im Reference Service an der Hochschulbibliothek der Yale University. Studium und Ausbildung: 1985–1989 The Colorado College, Colorado Springs, Colorado (B.A. in German); 1990–1991 Universität Bremen (Fulbright Student Grant); 1993–1995 Washington University in Saint Louis (M.A. in Germanic Languages and Literatures, Piper Fellow); 1996–1998 University of Missouri-Columbia (M.A. in Library Science); 1998–1999 Humboldt-Universität zu Berlin (Coursework Institut für Bibliothekswissenschaft). Berufliche Stationen: 1995–1998 Washington University, Saint Louis, Missouri (1995–1997 Technical Assistant, West Campus Library; 1997/98 Web Designer and User Analyst, Department of Pediatrics); von 1999–2002 University of Utah, Salt Lake City, Utah (Reference and Web Services Librarian, Marriott Library); seit 2002 Yale University, New Haven, Connecticut (Librarian for Germanic Languages and Literatures, Sterling Memorial Library). Mitglied der American Library Association (ALA) sowie der Association of College & Research Libraries. – Privatschrift: Dale S. Askey, 47 Downing Street, New Haven, CT 06513, USA; E-Mail dale.askey@yale.edu

Amerikanische Hochschulpolitik erfordert, dass die verschiedenen Einrichtungen und Fakultäten miteinander für Finanzmittel sehr intensiv konkurrieren müssen. Deswegen werden die Bibliotheken ständig von Überlebensängsten geplagt. Wenn der Universitätsetat knapp wird, können die Fakultäten auf ihre Studentenzahlen zeigen, um ihre Forderungen nach Mitteln zu unterstützen. Studentenzahlen bedeuten, in starkem Kontrast zu Deutschland, Einkommen, denn in den USA, wie allgemein bekannt, liegen die Studiengebühren sehr hoch und steigen unaufhörlich.

Die Bibliotheken, obwohl sie doch von praktisch allen Studierenden und Lehrkräften benutzt werden, aber kosten nur Geld. Die enormen Steigerungen bei den Preisen für Fachzeitschriften und die erheblichen Ausgaben für Informationstechnologie verschlechtern die Lage der Bibliotheken zusätzlich.

Man übertreibt nicht, wenn man behaupten würde, dass das Überleben von vielen Bibliotheken in den USA, zumindest in der Form, in der wir sie jetzt kennen, gefährdet ist.

#### Finanzkrise amerikanischer Bibliotheken

Diese Gefahr ist keine Abstraktion, sondern ein allzu realer Zustand. Vor einigen Jahren hat der Kanzler der Washington University in Saint Louis, eine private Universität in einer noch sehr günstigen finanziellen Lage, vor einer Gruppe ProfessorInnen der Geisteswissenschaften behauptet, in 20 Jahren brauche man gar keine Bibliothek mehr, wie wir sie heute haben. Man könne das Ganze durch ein paar Dutzend Computer ersetzen. Ungefähr zur gleichen Zeit hat der Präsident des Universitätssystems von Missouri vor der Presse auf eine Kreditkarte gezeigt und erklärt, in der Zukunft müsse der Staat nicht mehr so viel Geld in teure Bibliotheksbauten stecken, denn die Bibliothek der Zukunft werde man auf einer ähnlichen Karte in der Tasche herumtragen können.

Solche Unwissenheit über die diversen Aufgaben und die Wirklichkeit des Bibliothekswesens mag lächerlich sein, aber sie versetzt amerikanische Bibliothekare in wahre Panik.

Wegen der andauernden Wirtschaftskrise in den USA ist diese Situation aktuell geworden. In einer neueren Ausgabe der Zeitung »The Chronicle of Higher Education« wird darüber berichtet, wie die Kürzungen in den Universitätsetats gravierende Auswirkungen auf die Fähigkeit der Bibliotheken hat, ihre Aufgaben zu erfüllen. Der Autor der Zeitung macht

#### I found a firm arrogance

»I worked at the Stabi in Munich (or I should say I tried to work there), conducted research at the library at the Museum für Völkerkunde at the FU (I had some success there – but nothing like a foreign scholar would have received at a special library in the States), and listened to constant complaints from my [German] students about German libraries.

I was struck by the overall inferiority of the German libraries and the self-serving arrogance of the German library (not to mention academic) community. As a historian, I was trained in the 19th century German seminar and »scientific« historical method and expected the highest standards across the board when I arrived.

I found a firm arrogance, a lack of interest, a bureaucratic rigor as the standard operating procedure over there. There was no commitment to helping patrons. The really serious part is there is no teaching function of librarians for the students. They must learn it for themselves or never learn. The culture of librarians thus seems to suggest that the librarians really don't care if folks learn how to use the precious tomes.«

(Professor aus den USA,  
Fulbright-Gastprofessor  
in München)

klar, dass in schlechten wirtschaftlichen Zeiten gewisse Bereiche des Etats geschützt werden, hauptsächlich Fakultätsgehälter und Bauprojekte, aber die Einrichtungen, »die das intellektuelle Leben unterstützen, sind viel unscheinbarer und weitaus mehr verwundbar, und daher glauben viele Akademiker, dass sie sich auch nach einem Wirtschaftsaufschwung nicht erholen werden«.

Um das schlimmste Beispiel zu nennen: Das Bundesland Massachusetts hatte im Jahr 2002, wie übrigens viele US-Bundesstaaten, ein großes Haushaltsdefizit, das die konservative Gouverneurin des Landes dazu veranlasst hat, die Etats der Hochschulen drastisch zu reduzieren. Es wird natürlich noch Football gespielt, aber die Bibliothek der University of Massachusetts at Amherst, eine sehr angesehene öffentliche Universität, musste 20 Prozent ihrer Stellen streichen, eintausend Fachzeitschriften kündigen und deutlich weniger Bücher erwerben. Das war leider nicht das einzige Beispiel solcher Kürzungen in dem genannten Artikel.

Sich unersetzlich machen

Nach diesem langen Abstecher in die Finanzpolitik, sollte klar werden, was diese Lage mit der Dienstleistungsmoralität in amerikanischen Bibliotheken zu tun hat. Um diese Krisen zu überstehen, versuchen viele Bibliotheken fast fieberhaft, sich bei ihren Benutzern unersetzlich zu machen.

Obwohl die Bestände der Bibliothek doch auch eine Rolle spielen, basiert der Ruf einer Bibliothek weit mehr auf den Erfahrungen der Benutzer mit den Dienstleistungen der Bibliothek. Werden sie in freundlicher Weise von kompetenten Angestellten der Bibliothek bedient, dann sind sie zufrieden.

Die Bedeutung dieser Zufriedenheit für die Bibliothek sollte man auf keinen Fall unterschätzen. »User Satisfaction« ist wesentlich mehr als ein modisches Managementstichwort. Sie wird als eine der wichtigsten Kriterien eingeschätzt, mit denen die Bibliothek von der Universitätsverwaltung bewertet wird. Die ausdrückliche Unterstützung der ProfessorenInnen und der Studentenschaft ist für diesen Bewertungsprozess von besonderer Bedeutung.

Selbstverständlich sind die hier geschilderten Umstände etwas idealisiert. Es gibt doch viele Kollegen in den Public Services amerikanischer Bibliotheken, die wenig Lust noch Neigung für Customer Service haben, obwohl sie trotzdem am Informationsschalter sitzen und tagtäglich die armen Benutzer quälen. Solche Bibliothekare sind wohl leider überall zu finden.

Wichtig zu verstehen ist, dass unter diesen Kollegen, die von dem schönen Leben eines puren Bibliographers träumen, bei dem man von den lästigen Benutzern nicht gestört wird, nur äußerst wenig zu finden sind, die jünger als 55 bis 60 Jahre alt sind. Es hat sich ansonsten ein Umdenken in der Bibliothekslandschaft durchgesetzt, und der »Traumjob« des Bibliographers wird nur noch von wenigen angestrebt.

Zwang zur Legitimation als Chance

Es gibt womöglich eine weitere Erklärung für den Unterschied in der Dienstleistungsmoralität. Dabei handelt es sich um Geschlechterdifferenzen und deren Auswirkung auf den Beruf. BibliothekarInnen gehört in den USA zu den Berufen,

wie zum Beispiel auch Grundschullehrer oder Krankenpfleger, die von der Öffentlichkeit traditionell als Frauenberufe bezeichnet werden. Das hat natürlich viele Folgen: unterdurchschnittliche Gehälter, wenig Anerkennung von Politikern und Uni-Verwaltungen und ein nur schwer abzuschüttelndes Minderwertigkeitsgefühl im Berufsstand.

Die etwas positivere Kehrseite dieser Situation ist aber, dass eben deswegen viele Bibliothekare sich gezwungen fühlen, sich selbst und ihre Einrichtungen den Geldgebern gegenüber immer wieder von neuem behaupten zu müssen. Es läuft etwa so: Na gut, wir sind der Uni unsichtbar, aber durch Dienstleistungen wie tolle Informationstheken, die übrigens billiger als Fachzeitschriften sind, werden wir uns einfach bei den Benutzern unersetzlich machen und dadurch einen gewissen Status innerhalb der Uni erreichen. Das hat selbstverständlich für die Benutzer viele Vorteile. Und es hat schon eine gewisse Ironie, dass durch Vernachlässigung und Missachtung der Bibliothek bessere Dienstleistungen entstehen, die die modernen Bibliotheken als wahre Lagerhäuser von Informationsquellen der Öffentlichkeit zugänglicher machen. <

**Pfiffige Neuheiten für Ihre Mediothek**

**350 Jahre Hörbuch**

Wissen Sie, was ein Walzensänger ist? Oder ein Theatrophon? Ein Phonograph? Ein Graphophon? Ein Ultraphon? Wissen Sie, wer schon 1653 Hörbücher hörte? Und wo?

**Haben wir Sie neugierig gemacht?**

Zum 25-jährigen LITRATON-Jubiläum haben wir aus heutiger Sicht Kurioses wie Interessantes zur technischen wie inhaltlichen Entwicklung des Hörbuchs zusammengestellt. Dazu gibt es die aktuelle Hörproben-CD, die unsere Vorleser mit Auszügen aus ihren Hörbüchern vorstellt: Rolf Boysen - Uwe Friedrichsen - Ruth Geede - Gerda Gmelin - Volker Hanisch - Dieter Hildebrandt - Wolfgang Kaven - Siegfried W. Kernen - Hans Korte - Eduard Marks - Hannes Messemer - Hans Paetsch - Otto Sander - Peter Striebeck - Gert Westphal - Mathias Wieman. **Bestellnummer: 5.8833.00 / 1 CD / EUR 0.00**

**SkipDoctor**

Das Originalgerät zur **Reparatur von CDs und DVDs**. Mit dem SKIPDOCTOR funktionieren beschädigte CDs wieder wie neu. Repariert auch CD-ROMs, CD-Rs, CD-RWs, Audio-CDs, DVDs sowie CDs für Playstation, PS2, Gamecube, X-Box und andere Spiele.

**Der SKIPDOCTOR repariert**

- Abrieb • leichte, mittlere und tiefere Kratzer
- Staub, Fingerabdrücke und andere Oberflächenunvollkommenheiten

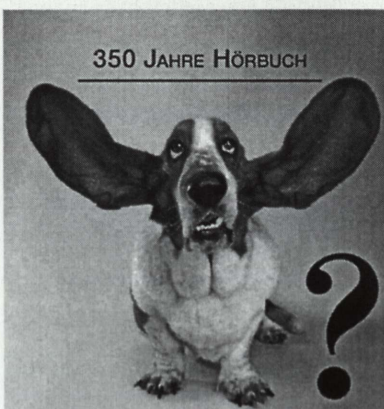
**Der SKIPDOCTOR repariert keine**

- Rillen und durchgängige Kratzer
- Kratzer oder Beschädigungen auf der Etikettenseite • verzogene Stellen

Jedes Set enthält:

- 1 Einheit der „Doctor“ Serie • 1 runden CD-Halter • 1 Schleifrad • 1 Aqua Trockentuch
- 1 Poliertuch aus Filz • 1 Flasche Polierspray • 1 Bedienungsanleitung

**Bestellnummer: 659-104-6 / EUR 46.00**



Das alles und dazu  
**12000 Hörbücher**  
 auf deutsch und englisch  
 für Menschen von 1 - 100  
**Kataloge wie immer kostenlos**

**Wo?**

**Natürlich bei LITRATON -  
 25 Jahre Hörbucherfahrung**

**LITRATON** Grete Schulga  
 Winterhuder Weg 31 • 22085 Hamburg  
 Telefon: 040 - 229 11 93  
 Fax: 040 - 229 69 87  
 eMail: LITRATON@aol.com