

Machine or Mate? Nordic Virtual Reference Conference March 23-24, 2006 in Helsinki

Die virtuelle Auskunft hat ursprünglich in den USA bei den Universitätsbibliotheken angefangen und verbreitete sich von dort auf die öffentlichen Bibliotheken. Nicht so in den skandinavischen Ländern, hier waren die öffentlichen Bibliotheken die Vorreiter.

Die Entwicklung wurde und wird durch gemeinsame Konferenzen vorangetrieben, in denen die nordischen Länder ihr Wissen und Erfahrungen regelmäßig austauschen und die PraktikerInnen Gelegenheit haben miteinander Probleme zu diskutieren und von den Lösungen anderer zu profitieren.

Die erste Konferenz fand in Reykjavik im Jahre 2000 statt unter dem Titel „Referansearbeidet det elektroniske miljø - bibliotekar, brukar, betjening“, die zweite in Helsingør 2002 unter „Træfpunkt bibliotek? - Bibliotekerne i 24x7 samfundet“ organisiert durch die dänischen wissenschaftlichen Bibliotheken. Die dritte wiederum „Digital referensservice“ wurde von der Stadtbibliothek Malmö in Schweden auf die Beine gestellt, gefolgt von der „Virtuell referanse konferens“ in Tonsberg, Norwegen im Jahr 2004.

Jetzt waren die Finnen an der Reihe und sie luden im März 2006 in Helsinki ein mit der Frage „Machine or Mate“ zu diskutieren. Mit Unterstützung von BI-International konnte ich an dieser Konferenz teilnehmen, was für mich als Mitarbeiterin an einer Bibliothek, die bei der Deutschen Internetbibliothek mitmacht sehr interessant war und mich etwas dafür entschädigte, dass die deutschen KollegInnen leider nicht mehr zusammen kommen, um sich auszutauschen.

Finnland startete 1999 mit dem landesweiten „Ask a Librarian“ Service, an dem inzwischen 39 öffentliche und 14 Spezialbibliotheken teilnehmen. Diese treffen sich jährlich zu einer eigenen Tagung in der Hauptstadt. Die Teilnehmerzahl der Bibliotheken wächst kontinuierlich. Der Service hat seit einigen Jahren Gelegenheit im Rundfunk seine Qualität unter Nachweis zu stellen und das Archiv der Fragen und Antworten ist inzwischen ein wichtiger Bestandteil in der täglichen Arbeit bei der Auskunft. Kunden können dort direkt recherchieren. Eine Redaktion überwacht die eingehenden Fragen und Antworten und gibt laufend Hilfestellung für die teilnehmenden Bibliotheken. Inzwischen können Kunden aussuchen, welche Bibliothek ihre Frage als erste bearbeiten soll.

Die Stadtbibliothek Helsinki startete 2001 iGS (information Gas Station) als mobile Wissensstankstelle, die ab 2002 auch in Chatform ihre Kunden bedient.

Dänemark wird nach wie vor als der Pionier unter den nordischen Ländern gesehen, aber die anderen kommen mit Riesenschritten hinterher. So ist die virtuelle Auskunft für Kinder auch jetzt in Schweden verwirklicht – in Finnland ist sie in Planung und die baltischen Länder, vorneweg Estland holen mit Lichtgeschwindigkeit auf.

Die Konferenz startete bei strahlendem Winterwetter im Zentrum in Helsinki in den Räumen des Nationalmuseums. Die TeilnehmerInnen konnten in den Pausen die Sammlungen des Museums umsonst anschauen, und so konnte ich als Gegenwicht zur Web-Semantik und anderen digitalen Phänomenen das Alltagsleben meiner Vorfahrer vor zig Tausenden Jahren anhand modernster Museumspädagogik hautnah erleben und hören.

160 professionelle digitale AuskunftsbibliothekarInnen und Netzspezialistinnen aus den skandinavischen Ländern mit einigen VertreterInnen aus der Schweiz, Estland, aus den USA und Deutschland – ich traf während der Anmeldung Herrn Ulrich aus

der Zentral- und Landesbibliothek Berlin und erfuhr dabei, dass die ZLB digitale Auskunft in verschiedenen Fremdsprachen anbietet in Zusammenarbeit mit ausländischen Bibliotheken – sammelten sich in dem geräumigen Vortragssaal mit hervorragender Akustik. Die Konferenzsprache war Englisch.

The Boundless Library in the Ubiquitous Society

Nach der Begrüßung führte uns Maja Berndtson, Direktorin der Helsinki City Library als eine der VeranstalterInnen „From a Hybrid Library to a Boundless Library – Libraries in the Ubiquitous Society“ (Von der hybriden Bibliothek in die grenzenlose Bibliothek in der vernetzten Gesellschaft) ein und machte das Publikum zunächst vertraut mit der nördlichsten Hauptstadt der EU und ihrer Bibliothekspolitik. „Die Bibliotheken sind die strategische Speerspitze der Zukunft der Stadt“ zitierte sie den Oberbürgermeister Jussi Pajunen und erinnerte an das „Access to Learning Award“ das Helsinki im Jahre 2000 erhielt mit der Begründung, dass „Bibliotheken genau so wichtig sind wie Straßen und Brücken, die intellektuelle Infrastruktur eines Landes“. Die City Library sieht sich als Glied in einem weltweiten Netzwerk, das seinen Kunden grenzenlosen Zugang zur Kultur und Information anbietet und gleichzeitig für jeden Bürger bibliothekarische Dienstleistungen weiterentwickelt, damit diese an der Zivil – und Wissensgesellschaft aktiv teilhaben können und Freude an ihrem Leben haben. (Erholung wird heute noch explizit im finnischen Büchereigesetz genannt als eine der Aufgaben der Bibliotheken. Die Kunden sollen sich in der Bibliothek auch von Mühen ihres Alltages erholen!).

Die City Library Helsinki hat die Vision bis das Jahr 2010 auf der lokalen wie nationalen Ebene ihren Kunden als eine hybride Bibliothek zu dienen. Als eine grenzenlose Bibliothek will sie eine Quelle von Inspiration und Aufklärung durch das ganze Leben sein. Hatte die Bibliothek vor 10 Jahren über 6 Millionen Besuche (davon einige Tausend virtuell) waren 2005 beinahe die Hälfte der 12 Millionen Besuche virtuell. Maja Berndtson beschrieb den Weg aus der ersten öffentlichen Internet-bibliothek die „Kabelbibliothek“ von 1994 in die „Bibliothek 10“, die im April 2005 in dem ehemaligen Hauptpostamt in der Stadtmitte eröffnet wurde. Mit 78 Öffnungsstunden und 40 Computerarbeitsplätzen ist sie eine neuartige Mischung von einer aktiven Musikbibliothek und einer Stätte der neuesten Informationstechnologie. Diese hat bereits durchschnittlich 11.000 Besucher pro Woche von denen 60 % männlich sind und von denen „nur“ 50 % etwas ausleihen. Der Rest hört Musik, surft, komponiert, bedient die eigenen Lap-tops usw. Diese Bibliothek haben wir im Anschluss der Konferenz besucht.

Einsamkeit in der Online- Gesellschaft

Der Vortrag von Tarja Cronberg, Vorsitzende des Büchereiverbandes, Doktor von Technologie und Wirtschaftswissenschaften und Reichstagsabgeordnete (in der Fraktion der Grünen) wurde vorgezogen, da sie nachher wegen einer dringenden Abstimmung ins benachbarte Parlament musste. Ihr Thema war „Einsamkeit – der Preis der Online-Gesellschaft“. Sie erinnerte uns an die Visionen der vernetzten Gesellschaft in den 70er Jahren in Japan, wo die neuen Medien seltsamerweise die Menschen näher aneinander brachten. Sie zitierte den damaligen Guru, den japanischen Philosophen Yonej Masuda, der schon damals die Idee einer Wissensgesellschaft entwarf, in dem er jeden Bürger als Mitglied zweier Gesellschaften sah; der Informationsgesellschaft und der lokalen Gemeinschaft.

Wer z.B. Tomaten züchtet, ist TeilnehmerIn eines weltweiten Netztes der TomatenzüchterInnen, die sich austauscht über die beste Art Tomaten zu züchten - gleichzeitig braucht die oder derjenige auch den Kontakt zu lokalen TomatenzüchterInnen.

Tarja Cronberg hatte Anfang 80er Jahre die Experimente der japanischen Informationsgesellschaft in der Nähe von Tokio kennen gelernt. Dort gab es lokale Fernsehsender, lokale Netzwerke mit Chats, die zunächst nur von den Männern benutzt wurden - und die Frauen zunächst passive Nutzerinnen dieser Programme waren. Diese wurden nach ihren Erfahrungen gefragt und die Ergebnisse waren verblüffend. Vorher gab es kaum Kommunikation von Tür zu Tür – die Frauen kannten ihre NachbarInnen nicht. Nachdem sie diese im lokalen Fernsehen gesehen hatten, setzten sie diese Kontakte dann auch ohne die Vermittlung der Medien fort. Hausfrauen, die durchschnittlich 5 Stunden pro Tag fernsahen (der höchste durchschnittliche Konsum damals weltweit) lernten über dieses Medium ihre Nachbarn kennen und sprachen diese jetzt beim Einkaufen im Supermarkt an.

Telearbeit anstatt Kitas

In den 80er Jahren gab es verschiedene Diskussionen um die Rolle der sozialen Beziehungen in der Wissensgesellschaft. Die Telearbeit wurde als die Arbeitsform der Zukunft speziell für Frauen gesehen. Britische Frauen wurden über ihre Erfahrungen mit der Telearbeit interviewt und es gab diese beiden Aussagen: „Der **Vorteil** der Telearbeit war, dass ich die ganze Zeit bei meinen Kindern bleiben **konnte**“ „Das **Schlimme** war, dass ich die ganze Zeit bei meinen Kindern bleiben **musste**“. Obwohl es in England keine flächendeckende Kinderbetreuung gab wie in den skandinavischen Ländern, wurde in der Telearbeit mit der Zeit nicht mehr die ideale Lösung für Vereinbarkeit von Familie und Beruf gesehen wegen der bedrückenden Isolation der Arbeitnehmerinnen. Heute ist Telearbeit in England eine ergänzende Möglichkeit für erwerbstätige Männer wie Frauen einige Tage in der Woche auf dem Land zu bleiben und trotzdem zu arbeiten.

Zur gleichen Zeit gab es Visionen eines „intelligenten Zuhause“ das rechtzeitig die Badewanne mit heißem Wasser füllt und die Mikrowelle startet, so dass die berufstätige Familienfrau nach dem Arbeitstag sofort in die Badewanne hüpfen und dort sich entspannen kann, während dessen die Mikrowelle die Mahlzeit für die Familie aufwärmt. Jedes Familienmitglied hatte ein eigenes Zimmer, von dem aus es mit der ganzen Welt über das Netz kommunizierte und als Zugabe gab es ein Zimmer für alle, in dem die Familienmitglieder einander begegneten.

Tarja Cronberg beschrieb noch einige Experimente in Frankreich mit „Mini-tel“ vor wie Projekte im finnischen Karelien, bei denen Menschen mit PCs, Internetzugang und Emailadressen ausgestattet wurden und die dann ähnlich wie in Japan so ihre Nachbarn besser kennen lernten. Das Projekt wurde später in fünf anderen Regionen in Finnland weiter entwickelt und man stellte ernüchtert fest, dass es nur in einem begrenzten lokalen Rahmen funktionierte.

„Heute haben wir die Informationsgesellschaft zu Hause wie am Arbeitsplatz, die Technologie ist „domestiziert“. Wir haben verschiedene Geräte in unseren Alltag integriert und auf der anderen Seite gibt es immer mehr Einsame unter uns“.

Tarja Cronberg erwähnte die erschreckenden Zahlen des finnischen Kinderschutzbundes von 300.000 finnischen Kindern, die einsam sind, weil ihre Eltern ihnen fehlen. Diese Kinder haben mindestens einen Elternteil, wenn nicht beide, und

trotzdem haben sie in ihrer Not das Servicetelefon des Kinderschutzbundes angerufen.

„Die SozialarbeiterInnen sagen uns, dass das größte Problem der älteren Menschen nicht ihre Krankheiten sind, sondern ihre Isolation und Einsamkeit“. Zwei Drittel der Haushalte bestehen in Finnland heute aus einer Person.

„Eigentlich war die ursprüngliche Vision, dass alle diese Maschinen uns die Arbeit weitgehendst abnehmen und wir dadurch immer mehr Freizeit zur Verfügung haben. Aber das Gegenteil ist eingetreten. Je mehr wir produzieren dank der Automation, desto weniger Zeit haben wir füreinander, für die Kinder, für die Älteren. Wir haben die Technologie am Arbeitsplatz und zu Hause und immer weniger Treffpunkte in einer Gemeinde, da es keinen Grund mehr gibt sich dorthin zu begeben – wir können ja alles von Zuhause aus erledigen - der Preis dafür ist Einsamkeit“.

Deshalb sieht Tarja Cronberg die Stunde der Bibliotheken kommen. Sie sind Kommunikationszentren von morgen. Sie bieten virtuelle Services und **gleichzeitig** einen physischen Ort für Begegnung. Nur 12 % der Finnen benutzen keine Bibliothek. In Kundenbefragungen über die kommunalen Services erreichen die Bibliotheken stets die Spitzenwerte: 88 % der Befragten sind mit ihnen sehr zufrieden, trotz der sinkenden Etats und reduzierten Öffnungszeiten. Deshalb hofft Tarja Cronberg, dass das Bibliothekssterben bald ein Ende hat. „In den Bibliotheken in der Nähe haben wir diese lokalen Gemeinschaften als Treffpunkte, die nicht kommerziell sind, die digitales wie physisches Infomaterial bieten **und** soziale Kontakte!“.

Tarja Cronberg schloss mit der alten Vision von Masuda und meinte, dass Bibliotheken heute seine Vision verwirklichen, in dem sie Menschen beides anbieten: Teil eines weltweiten Netzes zu sein und gleichzeitig soziale Kontakte - und daher weniger Einsamkeit.

Dänemark will immer besser werden

Vera Daugaard gab einen Überblick über den dänischen „Biblioteksvagten“. Von 3 000 Anfragen im Jahr 2000 ist die Zahl bis 2005 auf knapp 23.000 angewachsen. Im 2.,006 waren es bereits bis März über 8000 Fragen. Die Ziele des Biblioteksvagten sind: weiterhin die Qualität des Services zu steigern (nach der Evaluation von 847 Antworten von 11.000 zwischen November 2005 und Februar 2006 waren 87 % der Fragesteller zufrieden oder sehr zufrieden, 5 % neutral und 8 % unzufrieden bzw sehr unzufrieden), die Zahl der teilnehmenden Bibliotheken wie die Zahl der Anfragen zu steigern, Ko-operation mit allen relevanten „Internetbibliotheken in Dänemark, neue Methoden auszuprobieren insbesondere neue Wege mit den Kunden zu kommunizieren, Zusammenarbeit mit einem bedeutenden Webanbieter ausserhalb der Bibliotheken, und mehr interaktive Internsetseiten.

Wer diesen Service testen will, kann eine Anfrage auf dänisch oder auf Englisch hier stellen (<http://www.biblioteksvagten.dk/>).

Jens Thorange und die Zukunft der Bibliotheken

Jens Thorange, Generaldirektor des Dänischen Bibliotheksdachverbandes philosophierte über die Aufgaben der Bibliotheken durch Jahrhunderte: einmal „Zu sammeln, zu ordnen, und zugänglich machen von Information“, zweitens „jeder und jedem den Zugang dazu zu erleichtern“.

Im ersten Fall hätten die Bibliotheken klar ihr Monopol wegen Internet eingebüsst, das zweite Ziel wäre greifbar, wenn die Bibliotheken bereit sind ihre alten Denkmuster ablegen. „Gegenüber google und amazon bleiben unsere Kataloge bescheiden, die junge Generation ist geprägt vom Denken: was nicht im Internet ist, existiert erst gar nicht.. Buchpreise werden fallen, es werden weniger Bücher geliehen, mehr gekauft. Aber es gibt auf der anderen Seite immer mehr funktionalen Analphabetismus und es gibt immer größer werdenden Bedarf an Fachwissen wie kultureller Kompetenzen in der globalen Wissensgesellschaft. Bibliotheken können „**Provider**“ vom Wissen werden!

„Wir hören oft, dass Bibliotheken Wissen sammeln, ordnen und ausbreiten – aber das sind unsere Aktivitäten – nicht der Zweck unseres Tuns. Wir tun das, weil es einen immensen und andauernden Bedarf danach gibt in der Gesellschaft, der wir dienen – wir tun das **um Lernen abzusichern, um Lernen zu ermöglichen**“.
Er schloss mit der Vision des dänischen Bibliothekswesens: Forschung und Bildung überall zu unterstützen um Dänemark in der Weltklasse zu positionieren, Innovation in allen Ebenen und den Zusammenhalt im Wohlfahrtsstaat fördern, Integration von Mehrwert des Wissens in das alltägliche Leben und Arbeit.

Childrens library (<http://www.barnensbibliotek.se/katalog/contact.asp>)

Katharina Dorbell hielt einen spannenden Vortrag über die „Bibliothek der Kinder“ in Schweden. Diese startete im 1996 als eine virtuelle Bibliothek um Kindern ein eigenes Portal im Internet zu entwickeln. Die Hauptzielgruppe sind heute noch Kinder zwischen 6 und 12. LehrerInnen, Eltern wie Kinderbibliothekarinnen finden zwar dort ebenfalls nützliche Informationen und Anregungen. Der Auftrag lautet nach wie vor Kindern das Lesen leichter zu machen und ihnen gute Informationen über Kinderbücher und Autoren zu vermitteln. Das zentrale Anliegen ist die Hilfestellung für die einzelnen Bibliotheken, damit nicht jede das Gleiche aufs Neue erfinden muss; Buchkritiken über Kinderbücher schreiben, Kinderautoren vorstellen usw. Anfänglich war die „Childrens Library“ weitaus beliebter bei LehrerInnen als bei KinderbibliothekarInnen aber mit der Zeit haben auch diese die Vorteile entdeckt. Seit 2003 gibt es einen interaktiven Katalog über alle Kinder- und Jugendbücher mit Rezensionen von Kindern selbst wie von BibliothekarInnen. Es gibt einen jährlichen Wettbewerb um die besten Kinderbücher. Von den 37.000 Stimmen kamen 6000 im Jahr 2005 online – 31.000 Kinder wählten noch mit Wahlzetteln, die von den BibliothekarInnen gezählt werden mussten (Wie langweilig! kommentierte Katharina Dorbell). Immer mehr KinderautorInnen entwickeln eigene Webseiten, ausserdem gibt es Internetseiten über einzelne ProtagonistInnen der Bücher, wie digitale Kinderbücher zum Ausleihen. (Diese werden übrigens auch rege von schwedischsprachigen Kindern in Finnland ausgeliehen). Kinder können eigene Geschichten und Gedichte schreiben und ins Netz stellen wie auch Links für Informationen, die sie empfehlen. Seit 2002 beantwortet „Childrens Library“ Fragen der Kinder – über Internet, SMS und Email. Der Anlass dazu war die Tatsache, dass die schwedische Internetbibliothek immer mehr Fragen von Kindern bekam und beantwortete ohne zu wissen, wie alt diese waren, und die Kinder manchmal mit den Antworten überfordert waren. Heute halten 73 Freiwillige MitarbeiterInnen in 23 Bibliotheken, diesen Dienst aufrecht.

”Why do you only give a lot of homepages as answer?”

Katharina Dorbell hat 556 Anfragen an die „Childrens Library“ analysiert. In 334 Fragen ging es um spezielle Titel, AutorInnen und Inhalte von Kinderbüchern aber auch darum, wie man einen Leseausweis bekommt oder „warum die BibliothekarInnen immer so mürrisch sind?“. 222 Fragen umkreisten Themen wie Natur, Tiere, der eigene Körper, berühmte Menschen, viele „Warum-Fragen“ – „I wonder why...“ –

Die große Menge von Fragen nach Kinderbüchern zeigt nach Ansicht von Katharina Dorbell, dass die schwedischen Schulbibliotheken nicht kindgemäße Kataloge haben für die Suche nach Büchern mit einem bestimmten Inhalt.

Die Hälfte der Fragen, die per Email oder SMS ankommen, behandeln übrigens das eigene Schreiben.

Es gibt auch immer mehr Fragen nach guten Internetseiten. Wenn z.B. vor 3 Jahren häufig nach guten Büchern über Hunde gefragt wurde, werden heute gute Internetseiten zum gleichen Thema gesucht. Fragen über Kinderautoren haben etwas abgenommen – von 16 % auf 10 % - Katharina Dorbell wagte die Hypothese, dass das „Bokpratt“ (booktalk) – in den Schulen immer besser wird.

Bsp von Fragen an die „Barnens Bibliotek“:

- „Wenn man im All fliegt mit Lichtgeschwindigkeit - oder noch schneller und eine Taschenlampe bei sich hat, sieht man dann das Licht?“ Sanna, 10 Jahre

- „Woher weiss man, wie schwer die Erde ist?“ eine Vorschulklasse.

„Haben sie die Telefonnummer von Michael Jackson?“ eine, die angibt M.J. zu kennen

- „Gibt es Konditionen für arme Menschen?“ 15 Jahre alt

- „Hallo! Ich will nur meine Pickel loswerden, **jetzt!** Hilft mir!!“

Katharina Dorbell verglich das Beantworten der Fragen von Kindern und Erwachsenen so:

- Kinder brauchen kindgemäße Links und Antworten. Wenn du aus einer Enzyklopädie was kopierst, musst du es umschreiben.

- Überlege, wie du antwortest. Manchmal ist eine Geschichte oder ein Gedicht eine bessere Antwort – wenn z.B. ein Fünfjähriger fragt, warum der Himmel blau ist. Oder wo die Vögel die ganze Nacht bleiben. Oder warum man ausgerechnet gegen das eigene Haustier allergisch wird? Oder was passiert mit der Kacke?

- Du brauchst manchmal viel Fantasie, um trotz miserabler Rechtschreibung den Sinn der Frage zu verstehen.

- Unter Umständen ist das Kind auf eine erwachsene Person angewiesen um Bücher aus der Bücherei zu bekommen. Oder die nächste Bücherei hat vielleicht nicht die gewünschten Titel.

- Prüfe alle Internetseiten, bevor du diese empfiehlst.

- Kinder sind ungeduldig, sie brauchen die Antwort sofort, auf der Stelle, Jetzt! Kinder „testen“ uns oft, aber auch hinter ganz unsinnig mutenden Fragen steckt echtes Interesse. Nimm das ernst.

- Kinder haben Schwierigkeiten aus dem Netz Informationen herauszufiltern, auch wenn sie eine gute Seite gefunden haben.

- Kinder haben ein anderes Verständnis vom Internet. In einer Untersuchung glaubten 46 % der schwedischen Jungen, das alles im Internet der Wahrheit entspricht.

-„Manchmal müssen wir zusammen arbeiten mit dem Kinderombudsmann oder Kinderschutzbund. Z.B. bei Fragen wie diese: Ich habe ein Problem mit meiner Familie. Ich bin 11 Jahre alt. Wir streiten die ganze Zeit. Meine Geschwister prügeln sich und schreien die ganze Zeit. Mir geht es schlecht. Was soll ich tun?“

-Eine persönliche Antwort oder Hinweise?!

Katahrina Dorbell ist der Meinung, dass Kinder unter 8 Jahren immer eine persönliche Antwort bekommen sollen. Ältere können auch mit Hinweisen auf gute Seiten und Büchern zufriedengestellt werden. Das ist allerdings nicht immer der Fall. Hier ein Kommentar von Markus, 13 Jahre alt: "Why do you only give a lot of homepages as answer? It's poor of you. You should give real answer with facts if possible! So you are in fact poor, if I'm not mistaken. Good bye and be well, I hope, cause you are poor."

Den Kindern zu sagen, klick Google und nehme die erste Adresse, ist riskant. Es kann schief gehen und dieses Kind wird uns nie wieder schreiben.

Als Teilnehmerin der Deutschen Internetbibliothek ist mir auch der zeitweise hoher Anteil von fragenden Kindern in Erinnerung. Sie fragten z.B. während des Karikaturenstreites, ob es einen Mohammed überhaupt wirklich gegeben hat, oder beängstigt durch die drohende Pandemie Vogelgrippe, ob es überhaupt einen Schutz davor gibt, „da die wilden Vögel ja überall ihr Geschäft machen...“ Eine Internetbibliothek für Kinder in Deutschland wäre sicher notwendig. am Besten in Form einer populären Gestalt wie die Lydia in Dänemark.

Internet contra Bibliothek

Tuula Haavisto, früher die „fliegende freiwillige Feuerwehr“ für finnische wie osteuropäische Bibliotheken, heute Direktorin der Stadtbücherei Tampere, verglich das Internet und die Bibliotheken so:

Internet bietet Daten und Information, Bibliotheken Information und Wissen – ihre Aufgabe ist es auf die „Hirnmasse“ in ihrer Umgebung Einfluss zu nehmen.

Im Internet wird alles gelagert, es hat einen enormen Ausmaß ohne Anspruch auf Qualität, ein jeder kann dort alles Mögliche anbieten, es ist wie ein Drache mit immer neuen Köpfen.

Internet ist ein Werkzeug für viele Aufgaben einer Bibliothek, um Kataloge und anderes Material der Bibliotheken zugänglich zu machen. Es ermöglicht interaktiven Dialog mit Kunden, anderen Bibliotheken und KollegInnen, politischen Entscheidern usw.

Mit dem Internet können die Bibliotheken Staatsbürgerinformation verbreiten und gleichzeitig Bürger zum kritischen Umgang mit diesem Medium anleiten. In Finnland vernetzen sich die Bibliotheken traditionell schon immer (das war und ist eine der Forderungen des Büchereigesetzes seit 1929) und die BibliothekarInnen begriffen rasch, dass das Internet dafür hervorragend eignet.

Rivalisieren die Bibliotheken mit Suchmaschinen? Oder ist das Internet ein neuer Weg um den Kern der bibliothekarischen Arbeit sichtbar zu machen; denn jeder Mensch muss heute lernen, wie er sich daraus wenigstens die Grundinformationen holt und für welche Fragen welche Suchwege die geeignetesten sind.

Internet ist auch ein Segen, da es uns in 24 Stunden an 7 Tagen 365 mal im Jahr zur Verfügung steht und neue Services an Kunden möglich macht: Information auf Chat-Basis, Verlängern und Vorbestellen von Medien von Zuhause aus, Veröffentlichen von lokaler Geschichte auf Bibliotheksseiten usw.

Warum überhaupt noch Bibliotheken im Zeitalter des Internets?

Nicht alles Material ist in digitaler Form verfügbar. Bibliotheken sammeln Inhalte mit einer Langzeitperspektive.

Immer mehr Information schreit nach mehr Professionalität, es müssen Schlüsselfertigkeiten entwickelt werden um die gesuchte Information zu finden.

Bibliotheken helfen Inhalte zu finden und fördern die Lesefähigkeit.

„Your brains grow in the library“ (a Dutch library slogan).

Was bringt die Zukunft? Laut Tuula Haavisto wird Internet ein kontroverses aber nützliches Medium bleiben.

Die Aufteilung zwischen der Arbeit von Suchmaschinen und Bibliotheken wird stabiler, es wird auch Zusammenarbeit geben (e.g. the eIFL consortium, the Icelandic Gagnir). Bibliotheken werden Metadaten koordinieren, das andere produzieren. Internet wird fortschreiten mit einem endlosen Lernbedarf für normale Menschen. Lernende, Forscher usw brauchen laufend Hilfe um Material zu finden und Hilfe beim Entwickeln ihrer eigenen erweiterten Lesefähigkeit.

Sie schloss mit einigen Zitaten:

„A good library is a place, a palace where the lofty spirits of all nations and generations meet“ (S.Niger 1883 – 1956) (lofty spirits= erhabene Geister)

“A library is the medicine chest of the soul”. (Eine gute Bibliothek ist das Medizinschränkchen für die Seele).

“Can you say the same about Internet?” fragte Tuula Haavisto die Kolleginnen!

Semantic web

Der nächste Referent, Professor Eero Hyvönen von der Universität Helsinki weihte uns in die Geheimnisse von semantic web ein „die heute genau so notwendig ist, wie die Straßen für den Verkehr“ daher die Notwendigkeit für ein nationales Projekt namens FinnONTO (2003 – 2007). Eero Hyvönen steckte mit seinem Engagement die ZuhörerInnen an, die eigentlich lieber eine Pause reingelegt hätten, da sie eh das Thema nicht zu verstehen glaubten. Maschinen, die ebenbürtig mit Menschen kommunizieren können dank semantic web, war ein zu faszinierender Gedanke, als dass man den Hörsaal hätte verlassen können. „Computer brauchen Strukturen um das Wissen zu systematisieren und das ist schwierig, weil die Maschinen eben dumm sind (das tat ja der Seele der Bibliothekarin gut!!) und deshalb entwickeln die Bibliothekarinnen mit WissenschaftlerInnen zusammen Ontologien um den Maschinen wie den Menschen auf die Sprünge zu helfen. Ontologien sind die Wunderwaffe (silver bullet). Wie sonst einem Computer nahe bringen, welchen Nokia man meint: Nokia als Firma? Nokia als eine finnische Stadt? Nokia als Protagonist in einem Roman von Sillanpää? Mit solchen Bsp machte Professor Hyvönen uns klar, wie überlegen wir doch den Maschinen gegenüber sind mit unserem Allgemeinwissen und Intelligenz aber wie sinnvoll diese uns ergänzen und unterstützen können, wenn wir erst sie dazu befähigen – durch semantic web!

Er nannte einige Piloter im Internet angefangen von „Museum Finland – Finnish Museums on semantic web“ bis „Gesundes Finnland“ – Citizens’ health promotion portal – terveysuomi“

Mir fiel auf, dass die Maschinen doch sehr menschlich sind, denn sie verstehen anscheinend besser Begriffe, die unseren IKs ähneln, als Systematikgruppen.. Hyvönen schloss mit den Thesen: semantic web kommt , es ist notwendig bestehende Thesaurien in Ontologien zu verwandeln, der offene Zugang wird die Entwicklung praktikabler Lösungen beschleunigen.

In der Pause hörte ich von allen Seiten enthusiastische Äusserungen: „Endlich begreife ich, um was es geht“ bis „Und das Alles auch noch auf Englisch!“.

Reference work in the digital age

Somit war die Stimmung bereits angeheizt für den Höhepunkt der Konferenz: Joseph Janes aus der Universität Washington in Seattle mit seinem Vortrag „Reference work in the digital age“ Er brachte anfangs die Definition von Referenztätigkeit von

Samuel Green aus dem Jahr 1876: “Readers in popular libraries need a great deal of assistance...this is particularly needed by persons unused to handling books or conducting investigations.” Er verglich diese mit der Definition von Margaret Hutchins vom Jahr 1944: “Reference work includes the direct, personal aid within a library to persons in search of information for whatever purpose, and also various library activities especially aimed at making information as easily available as possible.”

Er stellte uns eindringlich die Frage:

Warum machen wir das und wie sollen wir das tun? Greens Antwort (1876): “We do reference, because there’s too much stuff and it’s hard to find...be pleasant, mingle freely, don’t make “readers” dependent no point of view on politics, etc”.

Er stellte nochmals die Frage, was Reference eigentlich ist – und beantwortete diese: **“The provision of direct, professional assistance to people who are seeking information, at the time and point of need”**.

(Gewähren von direkter, professioneller Hilfe für Menschen, die Information suchen zum richtigen Zeitpunkt und genau die, die sie suchen).

Die Stärken der BibliothekarInnen laut Janes:

- Kundenorientierung - wir sind in der Lage einen Bedarf zu ermitteln und verstehen Inhalte.
- Wir beherrschen mehrere Suchwege und sind in der Lage die Ergebnisse zu evaluieren
- Wir wissen, **wann** wir aufhören müssen zu suchen.
- Wir schulen durch diesen Prozess andere, und entwickeln Werkzeuge dafür.
- Wir bringen es synchron (persönlich übers Telefon, Chat, Video) usw oder asynchron durch Email oder im Web.
- Unsere Dienstleistungen sind attraktiv, effektiv, werden evaluiert, werden vermarktet, sind institutionalisiert, ganzheitlich, professionell, wertvoll und angemessen.

Man konnte ein kollektives Ausatmen im Saale sich breit machen hören – ja endlich spricht einer das aus...

„Wem dienen wir?“ fragte er: Lesern, Kunden, die reinspazieren (drop ins), Informationssuchende im Katalog, Datenbanken , Spezialisten, die in der lokalen Geschichte wühlen, in Genealogie..., Autoren, Forschern, Lernenden...

Was brauchen sie? **„Stuff, Help, Place!“**

„Von wem sprechen wir heute? Von Lesern von gedruckten Büchern, Hörbüchern wie digitalen Büchern, von Informationssuchenden in traditionellen Katalogen wie

Datenbanken und im Internet, von Bloggern, von Machern von Videos, Filmen, Musik, Internet...“

Das sind zum Teil die alten Kunden, zum Teil neue Nutzergruppen, die von alleine gar nicht auf die Idee kämen in der Bibliothek zu suchen – und vielleicht sind das auch Menschen, die gar nicht mehr in die Bibliothek kommen

Und sie alle benötigen das, was alle schon immer brauchten: Stuff, Help, Place!, „Bestände sind unsere Ressourcen, egal ob physisch oder digital erhältlich und benutzbar.

Wir bieten Hilfe zu jeder Art von Informationssuche unabhängig von Zeit und Platz, und einen Platz, wo anfangen, wo aufhören, wo fortsetzen, oder einfach verweilen – physisch wie virtuell.

BibliothekarInnen als Zeitsparer

So sollten wir uns unserer Stärken bewusst werden und uns entscheiden: Was können wir gut, und was nicht. Wir sollten unsere Stärken besser artikulieren, unsere Kundenorientierung herausstellen, Wege und Werkzeuge entwickeln, wie Menschen selbstständig zur Information kommen, uns als „**Zeitsparer**“ offerieren, entscheiden für was für Auskünfte wir uns am Besten eignen – und für was nicht. Das alles schafft eine Bibliothek, die überall, zu jeder Zeit und egal auf welchem Weg für Menschen, die Information suchen und mit Information in Interaktion treten für diese da ist.

Unser Beruf ist der erste unter allen – da alle Berufe uns brauchen! Menschen sind verlegen, wenn sie fragen müssen, der durchschnittliche Kunde im Web gibt nach 11 Minuten auf. Wir sind **Werkzeugmacher**, kein Medium ist für immer, Internet wird Platz machen für was anderes,

Wir werden bleiben und wir „make humanity more human“, then there is more information, more available to more people in more ways – und unsere Aufgabe ist es diese zu konzentrieren in eine Bibliothek einer Gemeinde.

Das Konzept einer Bibliothek ist nicht nur das Gebäude sondern ist überall und jede Zeit.!“

Joseph Janes baute sein Publikum auf – größtenteils BibliothekarInnen älteren Semesters - und entschädigte sie für den Frust des Alltages über politische Entscheider, die nicht den Wert der Bibliotheken verstehen. Wahrscheinlich strahlte ein jeder von uns nach seinem Vortrag wie ein kleines Lämpchen in der Dunkelheit voller Zuversicht und Selbstwertgefühl. Was passte dazu besser als ein Empfang in Lasipalatsi (Glasspalace) mit mitreissender Musik und anschließend ein Essen neben an in einem von Helsinkis traditionsreichsten Restaurants mit altmodischer, gemütlicher Einrichtung. Die KollegInnen säufzten vor Behagen. Mit dem durchschnittlichem Verdienst einer Bibliothekarin, die einer monatlichen Durchschnittsmiete einer 2-3 Zimmerwohnung in Helsinki entspricht ist dieses Restaurant normalerweise ausserhalb der finanziellen Reichweite. Die KollegInnen wussten diesen Abend zu schätzen. Nach dem Vortrag von Mr. Joseph Janes waren wir uns das auch wert. Die DozentInnen aus der Königlichen Schule in Kopenhagen wollten ihn gleich als Gastdozenten entführen. Ich fragte ihn, ob er nicht Lust hätte mal nach Stuttgart zu kommen – „oh, anytime“...sagte er grinsend und gab mir seine Visitenkarte. (Ich habe diese Frau Vonhof weitergegeben).

Wiedereinstieg einer alten Bibliothekarin

Am letzten Tag hörten wir uns die „Memoiren“ von Marja-Leena Länsipuro mit dem Titel „Re-educating an old librarian“. Vor 30 Jahren arbeitete sie 1977 als junge

Bibliothekarin in der Zweigstelle Laajasalo in Helsinki am ersten Automationsprojekt in den finnischen Bibliotheken. Es ging um computergestützten Leihverkehr zwischen den einzelnen Bibliotheken. „Ich war wohl dazu auserkoren worden, weil ich eine saubere Handschrift hatte und ganz viel Geduld“. 1982 verließ sie Finnland um mit der Familie ihren Mann zu folgen, der von Kuala Lumpur bis Washington D.C. tätig war. Nach 14 Jahren kehrte sie zurück und konnte glücklicherweise gleich in einer kleineren Zweigstelle in der City Library Helsinki anfangen zu arbeiten. Trotz der guten Einarbeitung und Weiterbildungsmaßnahmen war der Wiedereinstieg für sie ein Schock. Sie arbeitete mit Kollegen und KollegInnen zusammen im Alter ihrer eigenen Kinder und hatte stets das Gefühl, dass ihre Kunden mehr von Computern verstanden als sie. Daher, sagt sie, hat sie heute noch viel Sympathie für ältere Kunden, die sich unsicher fühlen im Umgang mit Computern.

Und trotzdem, hatte sich ja im Wesentlichen nicht viel geändert. „Wir hatten neue Werkzeuge, aber es gab immer noch die Theke zwischen uns und der Bildschirm brachte eigentlich noch mehr Entfernung mit sich zum Kunden. Und eigentlich drehte es sich meistens doch nur um die Bücher, das war es, was die Kunden in erster Linie wollten. Ganz langsam änderte sich das und man bekam immer öfter eine zustimmende Reaktion, wenn man den Kunden fragte, ob man nicht auch im Internet suchen könnte für seine Frage..“

Eine grundlegende Veränderung gab es um Millenium herum durch den „Ask a librarian“ Service. Anfangs beteiligte Marja-Leena Länsipuro sich an den neuen Service in dem sie neben dem laufenden Geschäft die Fragen beantwortete. „Es wurde damals als zu luxuriös betrachtet, wenn jemand einige Stunden in der Woche nur für diesen Service gearbeitet hätte – und auch dieses geschah mit etwas schlechtem Gewissen. Man beteiligte sich an einen virtuellen Service, während die anderen **richtig arbeiteten...**“

Manchmal waren die Fragen so unklar oder heikel, dass sie am liebsten gleich nachgehakt hätte, um zu erfahren, was der Kunde wirklich wissen wollte. Als Helsinki City Library im Sommer 2002 ihre Chat Auskunft startete, war sie gespannt zu erfahren, wie es sein werde, wenn man jetzt den Kunden gleich die erhellenden Rückfragen stellen könnte. Anfangs war das Team allerdings mehr oder weniger nur mit Fragen beschäftigt, die die neue Bibliothekssoftware Helmet betraf. Die Kunden wurden dabei immer mehr: 2003 waren es 3762 Besuche, im Jahr 2005 bereits 12 000. Der Service ist heute geöffnet von Mo bis Do von 10 bis 20 Uhr und Freitags von 10 bis 16 Uhr. Immer noch gibt es viele Fragen nach Büchern – so wurde z.B. kurz vor der Konferenz in der Nacht vor der Veröffentlichung der finnischen Übersetzung des neuesten Harry Potter wiederholt danach gefragt.

Ihr gefällt inzwischen das Chatten, obwohl sie sich wünschte schneller tippen zu können. Neulich wurde sie von einem kleinen Mädchen gefragt: „Wie alt bist du eigentlich?“ „Alt genug“ antwortete sie. „Ich meine, weil du so viele Fehler beim Schreiben machst. Ich hoffe, ich habe dich nicht beleidigt.“ Natürlich war sie nicht beleidigt, und sie sagte „es wurde ein grossartiger Chat - das kleine Mädchen hatte viele, sehr interessante Fragen“.

Tarja Cronberg hatte am Vortag die vielen Kinder genannt, die spätnachmittags sich einsam fühlen. Marja-Leena Länsipuro erzählte von vielen hyper-aktiven Kindern, die um diese Zeit die Chat Auskunft mit Kommunikation bestehend hauptsächlich von „four-letter-words“ lahm legen. Das sei oft recht frustrierend. „Aber vielleicht

brauchen die Kinder genau das, dass jemand Erwachsenes ihnen hier Grenzen setzt. Es ist eine skurrile Art miteinander zu kommunizieren - aber immerhin eine.“

Befremdlich findet sie Situationen, wenn ein Kunde in der Nähe von der realen Auskunftstheke eindeutig mit einer Kollegin chattet – und wenn sie sogar im Chat fragt, ob sie an die Theke kommen könnte um eine Vormerkung zu machen. „Sind wir so unerreichbar? Ist es für die Kunden einfacher uns online zu fragen als „face to face“?

Gestern hörten wir von Joseph Janes, was es für eine Schwelle für manche Menschen bedeutet, eine Frage zu stellen. Wäre es nicht eine Herausforderung für uns eine so freundliche und einladende Atmosphäre zu schaffen, dass unsere Kunden uns direkt fragen - anstatt über die Chat Auskunft?“

(Hand aufs Herz, in wie vielen deutschen Bibliotheken sagen die Kunden erstmal: „Entschuldigung, dass ich störe...“ wenn sie sich an die Auskunftsbibliothekarin wenden, die früher mit Stirnfalten ihren ID-Stoß studierte und heute wie hypnotisiert ihren Bildschirm anstarrt anstatt die BesucherInnen mit einem einladendem Lächeln zu begrüßen...)

Die Informationstankstelle iGS startete im Jahr 2001. Inzwischen ist sie ständig unterwegs in Super Markets, Bahnhöfen, bei Sportereignissen, in Museen,. Bei den Wahlen war sie in einem Wahllokal und erregte viel Aufsehen. „Ich denke nicht, dass sie das Ergebnis der Wahlen beeinflusste, aber es gab viele positive Reaktionen. Nächsten Sommer will iGS die vielen Musikfestivals in und um Helsinki herum besuchen.

„Natürlich sind wir mit der iGS unterwegs um besser sichtbar zu werden. Die Bibliotheken wollen zeigen, dass sie ein Teil der Gesellschaft sind und die Interessen der Bürger ernst nehmen. Gleichzeitig wollen wir die Möglichkeiten unserer Auskunftsdienste bekannt machen. iGS war von Anfang an ein demokratisches Werkzeug. Kunden und BibliothekarInnen sitzen nebeneinander vor dem gleichen Bildschirm.“ Die Kunden haben unterschiedliche Fertigkeiten im Umgang mit Computern. In den ersten Jahren, da ist sich Marja-Leena Länsipuro ganz sicher, animierte der Besuch bei der IGS viele Menschen zur Teilnahme an einen Computerkurs in der nächsten Bibliothek.

All die Jahre hat das große Engagement das Team, das hinter des iGS Auskunft arbeitet ausgezeichnet. Hier kann man alles fragen – und es wird alles beantwortet, jede Frage wird ernst genommen. „Wahrscheinlich hat jeder von uns diese Situation öfter erlebt, dass ein Kunde schüchtern meint, eine dumme Frage zu haben, die dann alles andere als dumm ist. Ich glaube gerade diese Kunden waren gemeint, als iGS ihr Motto entwickelte“. (Ask anything you want...)

Anfangs war es möglich die Fragen per SMS zu schicken und per SMS beantwortet bekommen. Es wurde versucht, diese Fragen möglichst sofort zu beantworten, da diese offensichtlich ganz dringend waren. „Vielleicht war jemand in einer Kneipe und musste auf der Stelle wissen, welches Gebäude das Höchste in Hong Kong ist – oder was Hasen im Winter fressen?“ Die kurze Form der Antwort war eine echte Herausforderung.

„Wir versuchen wirklich jede Frage zu beantworten bis auf die, wie man eine Gastankstelle betreibt. Diese Frage erreicht uns tatsächlich immer wieder, hauptsächlich von irgendeinem Entwicklungsland. Wir geben ausserdem keinen medizinischen oder juristischen Rat. Hausaufgaben übernehmen wir auch nicht: wenn jemand alles über den Zweiten Weltkrieg wissen will oder Kalevala analysiert

bekommen möchte, verweisen wir auf die nächste Bibliothek. Natürlich geben wir nützliche Links und empfehlen Lektüre – aber wir schreiben nicht die Referate. Andererseits – es gibt keine dumme Fragen! Wir haben das Vertrauen, dass unseren Kunden es ernst meinen. Zehn verschiedene Fragende haben zehn unterschiedliche Stilrichtungen, wir versuchen auf jede individuell einzugehen. Wir sind auch öfter in einer Situation, dass wir mit unseren Mitteln nichts finden. Dann fragen wir Spezialisten – ob in der Verwaltung oder Regierung, in Museen, Wissenschaftler, Künstler, Geschäftsleute, Juristen. Die Resonanz war bis jetzt sehr gut, wir haben brillante Antworten bekommen per Telefon oder Mail. Und natürlich fragen wir auch KollegInnen über die Mail-Listen.

Warum tun wir das? Warum stellen wir den Kontakt nicht einfach her und bitten die Kunden selbst zu fragen? Natürlich könnten wir das so lösen. Aber wir haben das Gefühl, dass **wir eher in der Lage sind durch unsere Erfahrung** die richtigen Fragen zu stellen um die Kunden möglichst schnell zu ihren erwünschten Auskünften zu verhelfen. Vielleicht sind die Ergebnisse so besser. Die Antworten werden archiviert – das ist das Neue – **wir produzieren Information selbst**“.

Marja-Leena Länsipuro fing erst 2003 bei der iGS an, als diese mit ihrer wöchentlichen Sendung im Radio startete. „Das Radio-Team traf sich damals in der Zweigstelle von Töölö vor der Sendung. Eines morgens stellte jemand die Frage, wie man in einem Wolkenkratzer einen stabilen Wasserdruck aufrecht hält? Das Team brauchte dringend jemanden, der mit „the San Fransisco Public Library“ live telefonieren konnte. „Das Jemand“ war ich. Und so startete ich meine iGS-Karriere. Es war gerade Mitternacht in San Fransisco, aber wir bekamen sofort eine gute Antwort!“.

Heute ist „ask anything“ im Radio ein eigener morgentlicher Programmpunkt für 5 Minuten, der sehr populär ist. Die ZuhörerInnen scheinen sich vor allem für die Geschichte von Helsinki und Umgebung zu interessieren. Aber es gibt andererseits Fragen nach Wohnungen, die besser schallisoliert sind - oder was man machen kann, wenn einem die Hunde in einem nahegelegenen Park auf die Nerven gehen. „In den letzten Jahren wurde ich im Radio z.B. gefragt , wie man rote Beete konserviert ohne Zucker, warum New York Big Apple genannt wird, warum die Sphinx und andere ägyptischen Statuen keine Nasen haben. Eine der schwierigsten Fragen war, wie und wo wurde menschliches Haar recycled während des Zweiten Weltkriegs in Finnland?“ Die Antworten sind auch im YLE (das staatliche finnische Radio) archiviert.

„Viele der ZuhörerInnen sind ältere Menschen ohne Computer. So bekommen wir oft Fragen auf handgeschriebenen Briefe auf schönstem Papier. Auch diese Fragen werden beantwortet wie andere auch. Manchmal kommen ZuhörerInnen nacher persönlich in die Bibliothek um sich zu bedanken, oft mit einer neuen Frage. Ich habe über die virtuelle Auskunft gesprochen, da sie das Thema der Konferenz ist und ein wichtiger Teil unserer Arbeit. Wir geben aber auch direkt Auskunft – „live“. Beides ergänzt und bereichert sich gegenseitig. Ich hoffe, dass wir in Zukunft wieder mehr physische Kunden haben werden“.

Viele fanden sich in Marja-Leenas Ausführungen wieder. Bestimmt ein Drittel des Publikums hat studiert und die ersten Jahre im Beruf verbracht ohne je ein Computer gesehen zu haben. In ihrer Zweigstelle in Helsinki, Töölö, gibt es eine monatliche Sprechstunde mit RechtsanwältInnen in der Bücherei. Die Kunden können dort juristischen Rat bekommen umsonst. Das ist eine wunderbare Ergänzung, denn wie

oft stößt man in der Auskunft an Grenzen, wo man das Gefühl hat, dass der Kunde mit den Gesetzestexten alleine nicht zurecht kommt und eigentlich dringend Rat von einem Juristen bräuchte.

Es gab im Laufe der Konferenz einige Präsentationen über virtuelle Dienste, die wissenschaftliche Bibliotheken zusammen mit öffentlichen Bibliotheken betreiben, so z.B. in Lappland „lapponica.net“ – ein Service, der alle Fragen über Lappland und die nordischen Gebiete in Russland beantwortet.

Island wird flächendeckend von zwei Services erfasst: „**Gegnir.is**“ (hier können Leihfristen verlängert werden, Medien vorgemerkt, Gebührenstände abgefragt werden usw) und „**Hvar.is**“ - eine Auskunftsdienst mit Datenbanken, Enzyklopädien, mit der größten Tageszeitung von Island usw.

Estland – bald ein ganzes Land im Wireless LAN

In Estland scheint man mit riesen Schritten die anderen Ostseestaaten zu überholen. 70 Bibliotheken nehmen dort teil an der nationalen Internetbibliothek (praktisch genau so viele wie in Deutschland!). Der Kunde kann im Internet die Beantwortung seiner Frage genau verfolgen. Der Internetauskunft in Chatform LIBchat startete 2005. Es gab 2004 in Estland 564 öffentliche Bibliotheken, 75 wissenschaftliche oder Spezialbibliotheken und 512 Schubbibliotheken– in einem Land mit nur 1,3 Mill. Einwohner!

Das Land hat immer mehr Gebiete, in denen Internet kostenlos empfangen werden kann. Die Bürger können bald mit einer „e-card“ alle Bibliotheken nutzen, im Zug und Bus fahren usw.

Daher war es sehr wohltuend am letzten Tag die alte Hauptstelle von Helsinki City library in Rikhardstraße zu besuchen. Es ist das erste Gebäude in Skandinavien, das von Anfang an als öffentliche Bibliothek 1882 gebaut wurde, zuerst als die einzige öffentliche Bibliothek für die ganze Stadt, dann als die Zentralbibliothek. Heute dient sie als Zweigstelle. Ihre dunklen Holzwände und schmalen Treppen atmen heute noch die gleiche Atmosphäre, die mich als Schülerin in ihren Bann zog. Ihr verdanke ich mein Abitur, denn anstatt daheim fleissig zu lernen lungerte ich täglich mehrere Stunden in dieser alten, gemütlichen Bibliothek und konnte nie genug bekommen. Heute sind die Kinderbücher nach Interessenkreisen geordnet und dank den Selbstverbuchungsautomaten sind Schlangen vor den Verbuchungstheken Vergangenheit. Dafür gibt es immer wieder welche vor den Internetplätzen, an denen jeder mit einem Leserausweis umsonst surfen kann. (Leserausweis kostet ebenfalls nichts, denn die Gebührenfreiheit ist im Büchereigesetz in Finnland garantiert).

In der Rikhardstraße befindet sich auch die Artothek, die sehr gut angenommen wird und viele NachahmerInnen in Europa gefunden hat. Das Prinzip ist einfach. Die Mitglieder des Künstlerverbandes stellen ihre Bilder für diesen Service zur Verfügung – allerdings nicht kostenlos – sondern zu unterschiedlichen Gebühren die von 10 Euro bis 100 Euro pro Monat betragen können. Die Künstler bestimmen selbst den Preis. Die Kunden können ein Bild kaufen, wenn sie es nicht mehr hergeben wollen. Dann werden die geleisteten Leihgebühren voll angerechnet. Die Kunstgalerien in der Innenstadt empfinden die Artothek nicht als Konkurrenz, denn mancher guter Kunde hat seine ersten Schritte als KunstliebhaberIn zuerst hier gemacht. Die Werke der 300 KünstlerInnen sind denkbar eng untergebracht in den schmalen Räumen, die

auch direkt von der Straße betreten werden können. Die gute Beleuchtung und die strahlenden Farben der ausgestellten Bilder waren ein lebhafter Kontrast zum Wetter draußen – Helsinki versank gerade in einen Schneegestöber.

Bibliothek 10

Von der Rikhardstraße mit seinem altrussischen Flair waren es nur einige Minuten mit Straßenbahn zu der neuesten Zweigstelle in Helsinki, Bibliothek 10 in der ehemaligen Hauptpost. www.lib.hel.fi/kirjasto10 Hier geht seit der Eröffnung buchstäblich die Post ab: über 10.000 Besucher jede Woche, 78 Öffnungsstunden, ein junges Bibliotheksteam für Kunden mit dem Durchschnittsalter von 35 Jahren, die meisten männlich, davon viele Kollegen, die selbst komponieren oder musizieren. Denn Musik und IT sind die Hauptthemen der Bibliothek mit umfangreichen Sammlungen von CDs und DVD, finnischen und ausländischen Kulturzeitschriften, mit vielen Übungsräumen wie 39 Arbeitsplätzen, an denen nicht nur im Netz gesurft wird sondern auch mit modernsten Mitteln eigene Musik produziert werden kann. Mein technisches Verständnis reichte nicht aus um alles zu begreifen, wofür all die schmalen, durchgestylten Geräte gut waren. Alles schien möglich, ob live oder virtuell. Ob ich eine Animation fertigen wollte, auf Video oder DVD, eine Demo-CD – das alles könnte ich dort umsonst.. Es gibt Stimmen in Finnland, die diese Bibliothek als übertrieben oder nicht mehr ganz nachvollziehbar halten. Im Zentrum gäbe es dafür keine Bibliothek für Familien mit Kindern. Wie in jeder Zweigstelle in Helsinki kann aber hierher auch jedes Medium aus Helsinki und Espoo kostenlos bestellt werden oder hier abgegeben werden. In den Bibliotheksräumen herrschte ein hektischer Betrieb. Das Publikum war sehr jung und schien die Bestände gerade zu verschlingen. Das Team machte einen engagierten Eindruck, während der Führung wurde viel gelacht und geflächst. Im ersten Jahr seit der Eröffnung am 1.4. 2005 fanden bereits 24 Konzerte in der Bibliothek statt - „the stage is free“ . Das Team bietet auch Chat Auskunft von Mo bis Do von 10 bis 20 Uhr und Fre von 10 bis 16 . Samstags und Sonntags ist die Bibliothek wahrscheinlich so voll, dass die Kunden vor Ort „live“ bedient werden müssen.

Allgemeines vernetzen um Individuelles leisten zu können

Der Gesamteindruck der Konferenz war, dass die Kunden immer mehr Services erwarten können und bekommen, die zusammen mit ihnen auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten werden. Dagegen organisieren und unterhalten die Bibliotheken, egal ob öffentliche oder wissenschaftliche Einrichtungen – die Unterschiede scheinen immer mehr zu verwischen – immer mehr gemeinsame zentrale Dienste um eben für diese individuellen Services Zeit und Geld übrig zu haben. In den Pausen wurde leidenschaftlich diskutiert so z.B über die Berechtigung von Filterprogrammen in den Bibliotheken. Sie sind unumstritten für Kinder, aber für die Erwachsenen werden sie von der Mehrheit der KollegInnen einhellig abgelehnt als Beschneidung und Einschränkung der Informationsfreiheit, die in Skandinavien einen viel höheren Stellenwert hat, als woanders. Dafür bieten die Bibliotheken verstärkt Kurse und Einführungen für den Umgang mit Internet, sie **befähigen** ihre Kunden mit dieser Freiheit umzugehen.

Bei manchen von uns hallten noch die engagierten Sätze von Joseph Janes im Kopf: „Make them love you, or make them hate you – but don't let them be indifferent!“ Ich hatte einen Tag vor meiner Abreise eine Ausstellung über den Irak-Krieg in der

Bibliothek in Göppingen für den „Tag der politischen Lüge, 20. März“ gemacht und machte mir in Helsinki darüber Gedanken, ob die Bibliothek eventuell deshalb Ärger bekam. Joseph Janes fand die Idee samt Ausstellung gut. In der Zweigstelle Kallio hatte eine Ausstellung über das Elend der Pelznutztiere in ihren Käfigen die Gemüter erhitzt bis der dortige Leiter die Ausstellung genervt vorzeitig abbauen liess. Die Zweigstelle war die neunte Bibliothek im Großraum Helsinki, die diese Ausstellung zeigte. In Kallio hatten Pelzhändler gegen sie protestiert. (Junge NaturschützerInnen in Finnland machen seit Jahrzehnten Aktionen in finnischen Pelztierfarmen von Demonstrationen bis zur konkreten Befreiung der Tiere. Diese werden oft dabei mit Farbe besprüht, so dass ihr Pelz nicht mehr verwendet werden kann. Diese Aktionen sind sehr umstritten, da die Tiere zwar nicht besonders artgerecht gehalten werden, andererseits aber auch nicht mehr alleine in der Natur zurecht kommen).

Nach dem Abbau der Ausstellung ging erst recht eine erregte Diskussion los. Alles, was nur einen Hauch von Zensur hat, bringt die Bürger in Skandinavien auf die Palme. Es gab viele Tage lang erregte Leserbriefe in der größten finnischen Tageszeitung „Helsingin Sanomat“ mit Zuschriften wie diese; „Wie so **ausgerechnet in einer Bibliothek** zensiert wird? Das sei schlimmer als alles andere, egal wie einer der Pelztierhaltung gegenüber steht! **Bibliotheken dürfen und sollen frei ausstellen und informieren** und sollen sich nicht von irgendwelchen Interessengruppen daran hindern lassen! Das sei wohl das Letzte! usw.... „make them love you, make them hate you – don't let them be indifferent....“ Joseph Janes, Du hättest Deine helle Freude daran gehabt – ob live oder digital!

Armi Bernstein