

Angelika Brauns  
Universitätsbibliothek Lüneburg  
brauns@uni-lueneburg.de

## **'Ask Earl' oder viele Wege führen zur Auskunft** -Beratungstätigkeit an einer us-amerikanischen College-Bibliothek-

Fachaufenthalt vom 04.09. bis 13.10.06  
in der Earl Gregg Swem Library, College of William and Mary,  
Williamsburg, Virginia, USA

### **1. Earl Gregg Swem Library**

#### **1.1 College of William and Mary**

Mein 6-wöchiger Fachaufenthalt führte mich an die Ostküste der Vereinigten Staaten nach Williamsburg in den Bundesstaat Virginia. Die Bibliothek des Colleges of William and Mary hatte mich eingeladen, im Reference Department zu hospitieren und dadurch den Beratungs- und Auskunftsdienst der Bibliothek sehr genau kennenzulernen.



Haupteingang Earl Gregg Swem Library

Das im Jahre 1693 durch den englischen König William III. und Queen Mary II. gegründete College ist nach Harvard das zweitälteste College der USA und kann namhafte Persönlichkeiten wie Thomas Jefferson, James Monroe und John Tyler zu seinen ehemaligen Studenten zählen. Tradition und Geschichte spiegeln sich überall auf dem historischen College-Campus wider, der parkähnlich angelegt ist und neben weitläufigen Grünflächen einen alten Baumbestand und gepflegte Blumenbeete aufweist. Eine würdige Umgebung für ein renommiertes College.

Kein geringerer als George Washington, der erste Präsident der Vereinigten Staaten, amtierte von 1788 bis 1799 als Chancellor des Colleges. Auch in der Neuzeit kann das College mit berühmten Namen aufwarten: die ehemalige Premierministerin von England, Lady Margret Thatcher, war von 1993 bis 2000 Chancellor des Colleges und wurde von Henry Kissinger in diesem Amt abgelöst.

Der Ort Williamsburg war zur Zeit der amerikanischen Revolution Hauptstadt von Virginia und wirbt mit dem Slogan 'Where the nation began', denn in seiner Nähe wurde 1607 die erste englische Kolonie gegründet. Williamsburg ist heute aufgrund seiner historischen Bedeutung ein beliebtes Ziel von amerikanischen Touristen. Es handelt sich um eine kleine Stadt mit großer Tradition und einem berühmten College.

William and Mary ist ein staatliches College mit rund 7.500 Studenten und 550 Lehrenden. Das Fächerspektrum ist trotz der geringen Grösse sehr weitreichend: Recht, Wirtschaft, Geschichte, Sprachen, Physik, Biologie, Geologie, aber auch Kunst, Musik und Theaterwissenschaften gehören zum Profil der Hochschule. Neben einer Vielzahl von Bachelorstudiengängen bietet das College auch einige wenige Master- und PhD-Programme an. Es schneidet in us-amerikanischen Hochschulrankings unter anderem wegen des guten Betreuungsverhältnisses zwischen Studierenden und Lehrenden regelmäßig sehr positiv ab.

Wie in den Vereinigten Staaten üblich, konzentriert sich fast das gesamte Leben der Studierenden auf dem Hochschulcampus. Sportanlagen, Wohnheime, Cafés, Kultureinrichtungen, sogar eine Post, eine Buchhandlung und eine Polizeistation befinden sich auf dem Collegegelände. Zentraler Dreh- und Angelpunkt im Alltag der Studierenden ist jedoch die Bibliothek, die Earl Gregg Swem Library. Die Bibliothek als Lern- und Arbeitsort spielt im straff organisierten und anspruchsvollen Studium eine wesentlich bedeutendere Rolle als in Deutschland. Sie erfährt demzufolge auch eine höhere Wertschätzung und ist gemessen an deutschen Verhältnissen hervorragend ausgestattet.

## 1.2 Räumliche Bedingungen und Ausstattung

Die Swem Library ist nach ihrem ehemaligen Leiter Dr. Earl Gregg Swem benannt, der die Bibliothek von 1920 bis 1944 entscheidend prägte und zuvor einige Jahre in der Library of Congress tätig war.

Die Bibliothek bietet ihren Nutzern nach einem aufwändigen Um- und Erweiterungsbau, der von 1998 bis Ende 2004 andauerte, ideale räumliche Bedingungen: grosszügige, auf 4 Etagen verteilte Arbeits- und Regal-flächen befinden sich in einem hellen, technisch modern ausgestatteten Gebäude auf 25.000 qm Hauptnutzfläche.

Die Bibliothek verfügt über

- 1.700 Arbeits- und Leseplätze
- 28 Gruppenarbeitsräume
- 18 Carrels für Einzelarbeit
- 117 Internetarbeitsplätze
- 30 entlehbare Laptops
- 1 Learning Center zur Durchführung von Schulungen



Aussenansicht Swem Library bei Nacht

Die Ausstattung der Bibliothek ist in jeder Hinsicht optimal. PCs, Drucker und Fotokopierer sind auf dem neuesten Stand der Technik. Wireless LAN ist im gesamten Gebäude verfügbar. Zur Swem Library gehören zudem funktional gesondert zugängliche Bereiche innerhalb des Gebäudes:

- ein Multimedia-Zentrum (Media Center)
- eine Abteilung für Sondersammlungen (Special Collections) mit dem Hochschularchiv, Manuskripten und Rara sowie der sog. Burger-Sammlung (Nachlass des ehemaligen Leiters des Obersten Gerichtshofes, Chief Justice Warren E. Burger)
- eine Abteilung für Amtsdrukschriften (Government Documents)
- eine Sammlung mit Mikrofilmen und -fiches (Microforms)
- ein Kopier- und Druckzentrum (Copy Center)



Kompaktregale im Freihandbereich

## 1.3 Bestände und elektronische Angebote

Die Bestände der Swem Library umfassen 1,3 Mio. Bände, die überwiegend in Kompaktregalen (compact shelving) nach der Library-of-Congress-Klassifikation für die Nutzer frei zugänglich im Freihandbereich aufgestellt sind. Ältere Bestände befinden sich in geschlossenen Aussenmagazinen (Offsite-Stacks) und müssen zur Nutzung bestellt werden.

Die laufenden Hefte der 5.500 Print-Zeitschriften werden für den aktuellen Jahrgang alphabetisch in einem gesonderten Bereich zugänglich gemacht, während man gebundene Jahrgänge sachlich der entsprechenden LoC-Gruppe zuordnet und im Regal neben Büchern archiviert.

Das Angebot an elektronischen Ressourcen (Datenbanken und elektronische Zeitschriften) enthält durch die Teilnahme der Swem Library am staatlich geförderten VIVA-Konsortium (Virtual Library of Virginia) eine grosse Zahl einschlägiger lizenzierter Titel mit Volltext-Zugriff.

Internetarbeitsplätze Erdgeschoss Swem Library



So sind z.B. Datenbanken wie

- Web of Science
- Medline
- Lexis-Nexis

sowie E-Journal-Pakete wie

- JSTOR
- SpringerLink
- ScienceDirect

verfügbar. Insgesamt sind 225 Datenbanken und rund 7.000 elektronische Zeitschriften im Angebot.

#### **1.4 Budget und Zugang**

Das Budget der Bibliothek für Erwerbung teilt sich in staatliche und private Mittel auf. Das vom Bundesstaat Virginia bzw. dem College für den Erwerbungsbereich zur Verfügung gestellte Budget beläuft sich auf rund 2.600.000 Dollar. Davon werden alleine 1.900.000 Dollar für Periodika und weitere 175.000 Dollar für Datenbanken und elektronische Zeitschriften verwendet. Das Budget wird auf die Studienfächer verteilt (die sog. 'state funds') und von den Lehrenden des Colleges in enger Zusammenarbeit mit der Bibliothek verausgabt.

Darüber hinaus verfügt die Bibliothek über sog. 'private and endowment funds', die zum Teil zweckgebunden für besondere Buchanschaffungen von Alumnis (Ehemaligen des Colleges) oder sonstigen privaten Geldgebern zur Verfügung gestellt werden. Hier stehen im Haushaltsjahr 2006 insgesamt 195.000 Dollar für den Kauf von Büchern bereit. Die Bibliothek hat einen Förderverein (Friends of the Library Board), der aktiv zusammen mit dem Development Department der Bibliothek die Einwerbung neuer privater Spendengelder betreibt. In der laufenden Spendenkampagne konnten bereits 13 Mio. Dollar gesammelt werden, wobei diese Gelder für diverse Zwecke verwendet werden: Kauf von technischer Ausstattung für das Medienzentrum, Mobiliar, Datenbanklizenzen, Restaurierung von Büchern, Ankauf von weiteren Sondersammlungen etc.

Die Zahl der Neuzugänge, die durch die Erwerbungsabteilung im Jahr 2005 vereinnahmt wurde, betrug 19.514 Medieneinheiten, davon 2.432 Bände durch Geschenkzugang.

#### **1.5 Aufbauorganisation und Personal**

Die Swem Library gliedert sich aufbauorganisatorisch in folgende Verwaltungseinheiten:

- Leitung und Verwaltung (Administration)
- Fundraising und Öffentlichkeitsarbeit (Library Development)
- Bestands- und Personalentwicklung (Collections and Staff Development)
- Technik- und Informatikabteilung (Systems)
- Konservierungs- und Restaurierungsabteilung (Conservation and Preservation)
- Erwerbungsabteilung (Acquisitions Department)
- Fortsetzungen (Serials)
- Katalogisierungsabteilung (Cataloging Department)

- Fernleihabteilung (Interlibrary Loan)
- Ausleihe (Circulation)
- Auskunft und Beratung (Reference Department)

Insgesamt sind in der Swem Library 60 Bibliotheksbeschäftigte (überwiegend in Vollzeit) angestellt. Die allermeisten arbeiten im Rahmen von auf 1 Jahr befristeten Verträgen, die regelmäßig verlängert werden, wenn in einem entsprechenden Evaluationsverfahren keine Bedenken gegen die Weiterbeschäftigung festgestellt werden. Dieses jährliche Evaluationsverfahren hat sich etabliert und wird von beiden Seiten, den Vorgesetzten sowie den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern, akzeptiert und für sinnvoll erachtet. Es kommt nur in sehr seltenen Fällen zur Nichtverlängerung von Arbeitsverträgen der sog. 'classified staff'. Selbst die Leiterin der Bibliothek, Dean of the Library Conny McCarthy, hat einen befristeten Arbeitsvertrag. Demgegenüber haben die wenigen Beschäftigten der sog. 'academic staff', die über eine Promotion verfügen, unbefristete Arbeitsverträge.

## 1.6 Öffnungszeiten und Internetauftritt

Die Bibliothek beschäftigt an die 100 studentische Hilfskräfte (student assistants), die vor allem zur Aufrechterhaltung der Öffnungszeiten und zum Einsortieren zurückgegebener Bücher eingesetzt werden. In der Vorlesungszeit ist die Bibliothek 94 Stunden pro Woche geöffnet:

- montags bis donnerstags von 8 Uhr morgens bis Mitternacht
- freitags von 8 Uhr bis 18 Uhr
- samstags von 9 Uhr bis 18 Uhr
- sonntags von 12 Uhr bis Mitternacht

Diese umfangreichen Öffnungszeiten werden auch in den späten Abendstunden intensiv genutzt, so dass in Kürze sogar eine Ausweitung bis 2 Uhr nachts vorgenommen wird.

Einen vollständigen Überblick über die Dienstleistungen und Angebote der Bibliothek bietet ihre Website: <http://www.swem.wm.edu/>

The screenshot shows the Earl Gregg Swem Library website. At the top, there is a navigation bar with links for 'hours', 'directions', 'floor plans', 'departments', 'jobs', 'policies', 'about', 'contact', and 'search'. Below this is a green banner with the library's name and logo, and icons for 'Electronic Journals', 'Interlibrary Loan', 'My Account', and 'Library Catalog'. A search bar is located below the banner. The main content area is divided into several sections: 'News' with a featured article 'Faculty Book Talk-- Sept. 29', 'Resources' with links to 'Research: Getting Started @ Swem', 'Subject Guides', 'Databases', 'Full-Text Electronic Collections', 'Interlibrary Loan', and 'Tools for Advanced Users'; 'Services' with links to 'Reference', 'Circulation', 'Media Center', 'Technology', 'Printing & Duplication', and 'Meeting Space & Storage'; and 'Recently Noted' with links to 'Annual FOTL Book Sale this weekend!', 'Web 2.0 Brown Bag Sessions', 'What's New@Swem?', 'Welcome Guide now available electronically!', 'Exhibit: Animals in Print', and 'Tell us what you think'. At the bottom, there are logos for 'GIVING OPPORTUNITIES', 'ASK A LIBRARIAN', and 'RefWorks'.

## 2. Organisation des Informations- und Auskunftsdienstes der Swem Library

### 2.1 Vielseitige Aufgaben des Reference Departments der Swem Library

Hauptziel meines Fachaufenthaltes war das genaue Kennenlernen des Informations- und Beratungsdienstes der Swem Library und hier insbesondere die verschiedenen Wege, auf denen Fragen gestellt und beantwortet werden, sowie die dabei eingesetzten technischen Mittel. Weiterhin wollte ich klären, inwieweit die Methoden auf den Auskunftsdienst meiner Bibliothek, der Universitätsbibliothek Lüneburg, übertragbar sind.

Dazu hospitierte ich 6 Wochen lang im Reference Department, der Auskunftsabteilung der Swem Library, in der ausschließlich Bibliothekarinnen und Bibliothekare mit einem Master-Abschluss in Library and Information Science tätig sind. Insgesamt arbeiten 9 Personen in der Abteilung plus einige studentische Hilfskräfte. Hauptansprechpartner war für mich in dieser Zeit der Leiter des Departments, Reference Librarian Don Welsh (im Bild unten im Vordergrund zu sehen).



Reference Desk der Swem Library mit hauptamtlichem Auskunftspersonal

Der Informationstresen (Reference Desk) ist in der Regel ab 9 Uhr morgens bis 21 Uhr abends besetzt, freitags bis 18 Uhr, samstags von 10 Uhr bis 17 Uhr und sonntags von 13 Uhr bis 21 Uhr. In diesen Zeiten ist ausschließlich hauptamtliches Personal in Wechselschicht im Einsatz. Für technische Fragen (Probleme mit Rechnern, Druckern und Kopierern) stehen von 17 Uhr bis zur Schliessung der Bibliothek studentische Hilfskräfte zur Verfügung, die keine bibliothekarischen Auskünfte erteilen. Dieser technische Service nennt sich e-SWAT.

Weiterhin ist das Reference Department insbesondere zu Beginn des Semsters dafür verantwortlich, Führungen durch die Bibliothek sowie Schulungen in der Nutzung des Online-Kataloges und der Datenbanken in enger Zusammenarbeit mit den Lehrenden des Colleges anzubieten. Die Datenbankschulungen werden für jede Klasse des Colleges individuell durchgeführt, so dass alle Studierenden daran teilnehmen müssen und vom Angebot erreicht werden. Die Schulungen finden im Learning Center der Bibliothek statt, einem speziell dafür eingerichteten Raum mit Projektionswand und Beamer sowie PCs für die Studierenden, auf deren Bildschirme sich die schulende Person vom 'Lehrer-PC' aus zuschalten kann.

Das Personal im Reference Department verfügt neben dem Masterabschluss in Library and Information Science jeweils über ein Fachstudium, so dass die einzelnen Reference Librarians bestimmten Studienfeldern zugeordnet sind. Für diese Fächer führen sie die entsprechenden Datenbankschulungen durch und übernehmen spezielle Anfragen in der Fachauskunft. Weiterhin haben sie neben den klassischen Tätigkeiten im Reference Department die Aufgabe, für ihre Fächer als sog. 'liaisons' den Kontakt zu den sog. 'representatives' im Lehrkörper des Colleges zu pflegen. Die 'representatives' sind vergleichbar mit Bibliotheksbeauftragten der Fachbereiche bzw. Fakultäten an deutschen Universitäten. Das Personal in der Auskunftsabteilung ist also die fachliche Schnittstelle zwischen der Bibliothek und den Fakultäten des Colleges, was sowohl die Informationsvermittlung als auch den Bestandsaufbau betrifft. Sie sind vergleichbar mit den Fachreferenten in deutschen Hochschulbibliotheken.

## 2.2 Sechs Wege, eine Auskunft zu erhalten

Die Auskunftsabteilung bietet den Nutzerinnen und Nutzer der Swem Library sechs verschiedene Wege an, ihren Informationsdienst in Anspruch zu nehmen:

1. **Ask-A-Librarian:** ein Chatangebot, um online und live Fragen zu stellen und sofort von einem Auskunftsbibliothekar Antwort zu erhalten
2. **Swemrefdesk:** ein Angebot, Fragen und Antworten über das AOL-Tool „Instant Message“ abzuwickeln (AIM Express), also ebenfalls per Chat
3. **Ask Earl:** Fragen können per E-Mail an die Adresse des Auskunftstresens gerichtet werden an [sweref@wm.edu](mailto:sweref@wm.edu), und zwar alternativ über ein Webformular auf den Internetseiten oder direkt vom persönlichen E-Mail-Account aus
4. **Walk-Up Service:** persönliche Beratung am Auskunftstresen
5. **Telephone Reference:** telefonische Auskunft am Auskunftstresen
6. **Make a Research Assistance Appointment:** persönliche, tiefer gehende Beratungstermine im Büro des für das jeweilige Fach zuständigen Auskunftsbibliothekars

Auf den Webseiten der Abteilung werden diese Möglichkeiten der Auskunftserteilung näher vorgestellt und um einige internetbasierte Angebote, wie z.B. einem 'Reference Blog' mit aktuellen Hinweisen und häufig gestellten Fragen und Antworten, ergänzt.

Earl Gregg Swem Library  
AT THE COLLEGE OF WILLIAM AND MARY

Electronic Journals Interlibrary Loan My Account Library Catalog

### Reference Services

**Six Ways to Get Reference Service**

- **Ask-A-Librarian** (chat live, online)
- **swemrefdesk** (AIM) - instant message
- **Ask EARL**  
Send an e-mail question to Swem Reference staff
- **Walk-Up Service**  
Basic reference services available in person, on a first-come, first-serve basis. [Hours](#)
- **Telephone Reference**  
Basic Reference services available by phone: (757) 221-3067
- **Make a Research Assistance Appointment**  
In-depth, individual attention

**Reference Blog**  
Daily updates about the Reference collection, the Information Commons, and the Learning Center.

**Specialized Reference Assistance**  
Questions regarding government information and Special Collections resources.

**Writing Resources Center @ Swem**  
A branch of the campus Writing Resources Center is situated in the group study room behind the reference desk. The WRC@Swem provides on-site writing consultations between 2 pm and 5 pm on Sunday afternoons on a drop-in basis. For more information and to make an appointment, go to the Writing Resources Center website at <http://www.wm.edu/wrc/>.

**About the Reference Department**  
General information, mission, policies, staff

**Subject Guides**  
Guides to information sources for specific academic disciplines that highlight Swem Library and major Web resources.

**Library Instruction Request (Faculty)**

**Recommended Web Sites**  
Swem Librarians suggest web sites for particular subject areas.

Copyright © 2006 The College of William and Mary. All Rights Reserved. | [Site Map](#) | [Text-Only](#)  
William & Mary Libraries are active members of [VIVA, The Virtual Library of Virginia](#).  
[<http://www.swem.wm.edu/services/reference/index.cfm>] was last updated 4 September 2006

### 2.2.1 Ask-A-Librarian und 2.2.2 Swemrefdesk (zwei Chatdienste)

Diese beiden Möglichkeiten der Informationsvermittlung können zusammen beschrieben und bewertet werden, da es sich jeweils um Chatdienste handelt.

Das Chatangebot 'Ask-A-Librarian' ist in der Swem Library eine relativ neue Möglichkeit, sich an die Auskunftsabteilung zu wenden. Der Service wird seit einem Jahr in Kooperation mit anderen Bibliotheken im Bundesstaat Virginia angeboten und ist theoretisch nicht nur auf die lokale Bibliothek ausgerichtet, sondern soll Fragen aus dem ganzen Land zu bibliothekarischen Themen beantworten. Für diesen Chatdienst wird eine gemeinsame technische Plattform im Verbund verwendet. Die beteiligten Bibliotheken versuchen den Chatdienst an möglichst allen Tagen der Woche und zu möglichst umfassenden Tageszeiten mit mindestens einer Person online zu halten.

Man sieht über die Internetplattform von 'Ask-A-Librarian', ob ein 'operator' in einer Bibliothek eingeloggt ist und Fragen beantworten kann. In der Praxis wird das Chatangebot eher von den Nutzerinnen und Nutzern der eigenen Bibliothek wahrgenommen, da man sehen kann, welche Bibliothek gerade online ist.

Seit einigen Jahren wird in der Swem Library bereits über den AOL-Instant Messenger ein lokaler Chatdienst angeboten. Die Nutzerinnen und Nutzer richten dabei ihre Anfragen an die AIM-Express-Adresse der Bibliothek 'swemrefdesk' oder an die persönliche AIM-Adresse eines Auskunftsbibliothekars. Sie erhalten möglichst umgehend eine Antwort und können -wie es beim Chatten üblich ist- weitere Nachfragen und Rückmeldungen online während der Chatsitzung übermitteln.

Wie bereits erwähnt handelt es sich bei 'Ask-A-Librarian' um einen relativ neuen Service im Verbund, den die Swem Library anbietet. Er wird von den Studierenden des Colleges -wie auch 'Instant Message Express' von AOL- sehr gerne genutzt, wobei einschränkend zu sagen ist, dass der Chat oft 'nur aus Spass' verwendet wird, während die Person irgendwo innerhalb der Bibliothek sitzt. Statt die Frage persönlich zu stellen, was viel einfacher und zeitsparender wäre, wird lieber geschattet. Der 'operator' merkt davon oft gar nichts und wähnt seinen Chat-Partner ganz woanders. Wie hoch der Anteil dieser Fälle ist, kann allerdings nur geschätzt werden.

Für die Bibliothek ist das Chatangebot eine relativ zeitaufwändige und komplizierte Angelegenheit, da es häufig technische Probleme und Instabilitäten mit dem Chatprogramm für 'Ask-A-Librarian' gibt. Die Swem Library hofft hier auf baldige Besserung durch eine neue Version der Software. Der lokale Chatservice über AOL läuft problemlos, bedarf allerdings ebenso wie 'Ask-A-Librarian' einer zeitlichen Einteilung der Auskunftsbibliothekare, wer wann „online“ ist und Fragen beantwortet. Die Swem Library versucht auch am Wochenende und in den späteren Abendstunden das Angebot besetzt zu halten. Daher arbeiten einige Auskunftsbibliothekare im Rahmen des „Chats“ auch von Zuhause aus. Man kann sich leicht vorstellen, welchen Aufwand die Feinabstimmung über die Abdeckung der Servicezeiten darstellt.

Die per Chat gestellten Fragen bedürfen einer prompten Beantwortung, ansonsten wird der Sinn des Chattens nicht erfüllt. Sie erfordern also eine schnelle Reaktionszeit und 'flinke Finger' beim Eintippen der Antwort oder Gegenfrage, bevor die nächste Botschaft eintrifft. Da nicht vorausgesehen werden kann, wie intensiv das Chatangebot zu den Servicezeiten tatsächlich genutzt wird, muss der 'operator' geeignete andere Tätigkeiten für die Zeit seines Chatdienstes vorsehen, aber dennoch ständig präsent für den nächsten potentiellen Chat sein.

Meistens wird das Chatangebot durch Auskunftsbibliothekare abgedeckt, die gerade nicht am Informationstresen Dienst haben, sondern in ihrem Büro sitzen. Am Arbeitsplatz in der Bibliothek oder auch Zuhause. Falls der Chatdienst aber doch während des Auskunftsdienstes am Informationstresen durchgeführt wird, kommt es mitunter zu Problemen, da die Beantwortung der Chatfragen parallel zu telefonischen und persönlichen Anfragen vollzogen werden muss. Das erfordert vom Auskunftsbibliothekar ein hohes Maß an Multitasking-Fähigkeit.

Insgesamt würde ich die beiden Chatdienste 'Ask-A-Librarian' und 'Swemrefdesk' als moderne und den Wünschen von jungen Leuten entsprechende Mittel der Informationserteilung bewerten. Sofern die technischen und personellen Ressourcen zur Verfügung stehen, ist der Chat eine

kundenfreundliche Ergänzung des Serviceangebotes und trägt zum positiven Image der Bibliothek als innovative, kommunikative Einrichtung bei. Die gute Nutzung der Chatdienste in der Swem Library zeigt die Beliebtheit und den Erfolg des Angebotes.

Allerdings ist der Chat sicherlich nicht das geeignetste Medium, um bibliothekarische Fragen zu stellen und zu beantworten. Ein Telefonanruf ist einfacher, schneller und in der Regel informativer als eine Chatsitzung. Dabei wird diesselbe Zeitnähe, räumliche Unabhängigkeit und eine weitaus persönlichere Note erreicht. Der Intensität und dem Gehalt von Chatanfragen und -antworten sind Grenzen gesetzt. Insofern stehe ich der Einführung eines Chatdienstes in meiner Bibliothek eher distanziert gegenüber. Aufwand und Nutzen stehen in keinem ausgewogenen Verhältnis, auch wenn der Imagegewinn für die Bibliothek sicherlich hoch zu bewerten ist.

### 2.2.3 Ask Earl (E-Mail-Service)

Mit 'Ask Earl' bietet die Swem Library einen E-Mail-Service an, der entweder über den persönlichen E-Mail-Account des Nutzers oder über ein Web-Formular auf den Internetseiten der Bibliothek genutzt werden kann. Zieladresse ist die allgemeine E-Mail-Adresse der Auskunftsabteilung: [sweref@wm.edu](mailto:sweref@wm.edu). Die Anfragen laufen auf einem Rechner am Informationstresen auf.

Die Anfragen werden danach möglichst umgehend von einem Auskunftsbibliothekar beantwortet oder an eine Kollegin bzw. einen Kollegen weitergeleitet, die bzw. der für die Beantwortung der Frage geeigneter erscheint. Insbesondere Fragen, die ein bestimmtes Fachgebiet betreffen, werden auf diese Art und Weise auf die fachlichen Schwerpunkte der einzelnen Auskunfts-bibliothekare verteilt.

Besonders häufige auftauchende E-Mail-Anfragen und -Antworten werden für eine Liste der 'Frequently Asked Questions' (FAQ) gesammelt und aufbereitet. Gleiches geschieht übrigens auch mit immer wiederkehrenden Chat-Anfragen.

Der E-Mail-Service wird im Vergleich zum Chat relativ wenig genutzt, was mich verwundert hat. Die Statistik des Reference Departments belegt aber, dass durchschnittlich nur 20 bis 40 E-Mail-Anfragen per Monat eingehen, während in einigen Monaten über 50 Chatsitzungen und mehr anfallen.

Die Auskunftsabteilung führt eine sehr genaue Statistik über alle eingehenden Anfragen und differenziert dabei nach Art der Fragestellung und Medium, mit dem die Anfrage gestellt wurde. Hier die Statistik der vergangenen Monate:

DESK STATS.	Sep. '05	Oct. '05	Nov. '05	Dec. '05	Jan. '06	Feb. '06	Mar. '06	Apr. '06	May. '06	Jun. '06	TOTALS
in person/directional	356	289	271	137	166	235	233	299	162	143	2291
in person/reference	743	684	683	226	322	472	549	661	275	230	4845
telephone/directional	54	49	25	36	38	41	43	44	27	55	412
telephone/reference	73	63	66	36	58	72	70	73	50	64	625
emails received	37	46	30	23	22	18	37	24	29	27	293
chat	38	71	56	25	23	39	61	104	31	25	473
research questions	123	133	167	43	58	73	104	126	61	72	960
<b>Monthly totals</b>	<b>1424</b>	<b>1335</b>	<b>1298</b>	<b>526</b>	<b>687</b>	<b>950</b>	<b>1097</b>	<b>1331</b>	<b>635</b>	<b>616</b>	<b>9899</b>
<b>ASK-A-LIBRARIAN</b>											
# of chat sessions	65	92	31	23	8	26	64	45	1	0	355
<b>Research Consults.</b>	10	18	17	0	3	14	12	17	0	5	96
<b>Instruction</b>											
# of classes	50	30	5	3	19	34	27	18	3	2	191
# of students	893	508	100	76	375	458	386	196	35	35	3062
<b>REF. Collection</b>											
Books received	8	17	12	6	21	7	12	17	23	5	128
Volumes taken off	0	0	4	0	10	0	0	0	2	7	23

Zum E-Mail-Service lässt sich ansonsten nichts Außergewöhnliches berichten, da er sich neben der persönlichen und telefonischen Auskunft -ebenso wie in Deutschland- als 'ganz normaler' Alltagsdienst etabliert hat. Selbstverständlich sind alle Bibliothekarinnen und Bibliothekare der Auskunftsabteilung zusätzlich zur allgemeinen E-Mail-Adresse '[sweref@wm.edu](mailto:sweref@wm.edu)' auch unter ihrer persönlichen E-Mail-Adresse für Anfragen erreichbar.

#### 2.2.4 Walk-up Service (persönliche Auskunft am Informationstresen)

Der klassische Beratungsdienst am Informationstresen macht immer noch den Hauptanteil der Beratungstätigkeit in der Swem Library aus. Wie man der oben stehenden Statistik entnehmen kann, werden in der Vorlesungszeit pro Monat an die 1.000 persönliche Auskünfte gegeben, davon immerhin durchschnittlich 2/3 mit bibliothekarischem Inhalt.

Während meines Fachaufenthaltes habe ich aktiv am Informationsdienst teilgenommen und konnte dabei einen sehr genauen Einblick in die Art der Fragen und die Form der Dienstleistung durch die Auskunftsabteilung gewinnen. Grundsätzlich ist die Servicehaltung der Bibliotheksbeschäftigten stärker ausgeprägt, als ich es aus Deutschland kenne. Den Ratsuchenden wird immer sehr höflich und ausführlich geantwortet, auch wenn die Frage vermeintlich banal ist. Es gilt das Motto: es gibt keine dummen Fragen, nur dumme Antworten. Oberstes Gebot ist es, den Nutzer bzw. die Nutzerin zufrieden zu stellen und ihm bzw. ihr zur benötigten Information zu verhelfen. Dabei kommt neben der Beratung, wie sie bzw. er sich selber mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen helfen kann, auch die aktive Suche nach Fachinformationen durch den Auskunftsbibliothekar zum Tragen.

Grundsätzlich wird viel Zeit in das Beratungsgespräch investiert und wenn sich abzeichnet, dass die Beratung zu lange für ein Gespräch am Informationstresen dauern wird, kommt es zur Verabredung eines Beratungstermins im Büro eines Auskunftsbibliothekars. Positiv auf die Qualität der Beratung wirkt sich aus, dass der Informationstresen fast ausschließlich durch hauptamtliches Personal mit Masterabschluss in Library and Information Science und einem Fachstudium besetzt ist. Die Kolleginnen und Kollegen sind sehr erfahren und kompetent, da sie neben dem Auskunftsdienst auch Schulungen und in Zusammenarbeit mit dem Lehrkörper den Bestandsaufbau für die Bibliothek durchführen. Die ausführliche und intensive Beratungstätigkeit ist natürlich nur möglich, weil sich der Andrang am Informationstresen in überschaubarem Rahmen hält. Es herrscht dort selten Hektik oder Schlangenbildung.

Insgesamt empfand ich die Mitarbeit am Informationstresen als angenehme und abwechslungsreiche Tätigkeit. Die Freundlichkeit und Kompetenz des Personals, aber auch die dankbare und aufgeschlossene Haltung der Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek, haben mich stark beeindruckt. Es herrscht ein konstruktives Miteinander, beide Seiten begegnen sich geduldig, freundlich und respektvoll, was dem Ergebnis der Beratungstätigkeit sehr zuträglich ist. Ich habe keinerlei unangenehme oder kritische Diskussionen am Informationstresen erlebt.

Zur Beantwortung der bibliothekarischen Fragen steht dem Auskunftspersonal eine umfassende und sehr gut ausgestattete gedruckte 'Reference Collection' (Nachschlagewerke, Lexika, Biographien und Bibliographien, Altanten etc. in gedruckter Form und in unmittelbarer Nähe zum Auskunftstresen aufgestellt) zur Verfügung. Selbst der Gesamtkatalog der Wiegendrucke befindet sich im Bestand der Reference Collection! Darüber hinaus bedient sich das Personal natürlich allen über das Internet angebotenen Ressourcen.



Gesamtkatalog der Wiegendrucke

### **2.2.5 Telephone Reference (telefonische Auskunft)**

Vieles von dem zuvor Geschriebenen gilt gleichermaßen für den telefonischen Auskunftsdienst, der neben der persönlichen Beratung am Informationstresen quantitativ den zweitgrößten Anteil an der Beratungstätigkeit in der Swem Library ausmacht.

Hier ist lediglich zu ergänzen, dass die meisten telefonischen Anfragen nicht von Hochschulangehörigen, sondern von externen Nutzerinnen und Nutzern stammen. Sie haben zwar eingeschränkte Nutzungsbedingungen, aber der Beratungsservice durch das Reference Department ist fast identisch zu dem Service für die Hochschulangehörigen. Die Gebühr für externe Nutzerinnen und Nutzer beträgt je nach Gruppenzugehörigkeit 10 bis 50 Dollar pro Jahr, wobei keine Fernleihe und kein Zugriff auf lizenzierte Datenbanken von außerhalb des Campus darin enthalten ist.

Die Swem Library wird beispielsweise stark von externen Personen genutzt, die Ahnenforschung betreiben oder anderen historischen Dingen auf der Spur sind. In der Bibliothek befinden sich alte Quellen aus der Zeit der amerikanischen Revolution und des Bürgerkrieges sowie Chroniken von Familien des Bundesstaates Virginia. Dies macht sie insbesondere im Sommer während der Semesterferien zu einer beliebten Anlaufstelle für genealogische Anfragen.

### **2.2.6. Research Assistent Appointments (Beratungstermine)**

Wie bereits erwähnt werden für alle Anfragen, die sich im Laufe eines Beratungsgesprächs am Informationstresen als zeitlich aufwändiger erweisen oder die bereits im Vorhinein erkennen lassen, dass ein ausführliches Gespräch erforderlich ist, gesonderte Beratungstermine vereinbart. Dies trifft vor allem auf Studierende in der Zeit ihrer Abschlussarbeit und für Doktoranden zu. Auch Mitglieder des Lehrkörpers greifen auf diesen Beratungsservice für ihre Forschungstätigkeiten zurück.

Der für das jeweilige Fachgebiet zuständige Auskunftsbibliothekar steht für die Beratungstermine zur Verfügung und bereitet sich im allgemeinen intensiv auf das Gespräch vor. Das Thema ist vorher bekannt. In der Regel dauern die Beratungstermine 60 bis 90 Minuten und finden im Büro des Auskunftsbibliothekars statt. Mitunter werden auch Folgetermine vereinbart.

Dieser Service wird mit durchschnittlich 15 Konsultationen im Monat gut genutzt und ist sehr effektiv. Auch hier ist der Grad der Servicebereitschaft durch das Bibliothekspersonal ausgesprochen hoch und die Beratung erstreckt sich je nach Bedarf auch in den Bereich der Informationsvermittlung hinein.

## **2.3 Schulungen im 'Learning Center'**

Neben den 'sechs Wegen zur Auskunft' möchte ich zum Abschluss noch etwas näher auf das Schulungsangebot des Reference Departments eingehen.

Meine Ankunft im September fiel genau auf den Semesterbeginn und so konnte ich einer ganzen Reihe von unterschiedlichen Datenbankeinführungen und Schulungen im Learning Center der Swem Library beiwohnen. Das Learning Center war fast den ganzen Tag durch Klassen belegt. Der Statistik der Auskunftsabteilung kann man entnehmen, dass alleine im September 2005 fünfzig Schulungen mit rund 900 Studierenden stattfanden. Im September 2006 waren es mindestens genauso viele.

Den Ausgangspunkt für ein Schulungsangebot bildet der Antrag einer Professorin oder eines Professors an das Reference Department, für seine 'Klasse' zu einem bestimmten Termin eine Schulung in fachlich relevanten Datenbanken durchzuführen. Dieser Antrag wird vor Semesterbeginn gestellt. Es wird zwischen Erstsemesterangeboten und Schulungen für höhere Semester differenziert. Der Lehrende spricht vor der Durchführung der Schulung mit dem für das Fach

zuständigen Auskunftsbibliothekar und man vereinbart gemeinsam, was innerhalb der Schulung vermittelt werden soll. In der Praxis nehmen zwischen 10 und 20 Studierende an der Schulung teil und die Professorin bzw. der Professor ist während der Datenbankschulung anwesend.

Die Klassen am College sind in der Regel nicht viel grösser als 20 Personen, so dass die Zahl der Computerarbeitsplätze mit 20 Geräten für eine komplette Klasse ausreicht. Die Schulungen dauern zwischen 60 und 120 Minuten und bestehen aus einem theoretischen Einführungsteil und praktischen Übungen. Die Schulungen gehören zum Pflichtprogramm der Studierenden im Rahmen der Belegung der Klasse. Dadurch wird erreicht, dass jede bzw. jeder Studierende das Angebot wahrnimmt. Die Lehrenden planen fast ausnahmslos das Schulungsangebot der Swem Library zu Beginn des Semesters in ihre Veranstaltung ein, weil damit die Grundlage für das weitergehende Eigenstudium der Studierenden gelegt wird. Die Schulungen der Bibliothek gehören zum ganz normalen Semesterablauf und werden darin als Selbstverständlichkeit integriert.

Während der Schulung hat der zuständige Auskunftsbibliothekar im Learning Center die Moderation und führt am 'Lehrer-PC' mit Projektion durch einen Beamer an die Leinwand Recherchen durch. Dabei wird darauf Wert gelegt, dass es nicht auf einen langweiligen und belehrenden Frontalunterricht hinausläuft, sondern durch spritzige Fragen und Bemerkungen eine lockere Lernatmosphäre geschaffen wird. Die Studierenden sollen sich aktiv in die Schulung einbringen. Sie werden zwar nicht genötigt, aber geschickt dazu bewegt, die Rechschritte am eigenen PC parallel durchzuführen und gedanklich mitzuarbeiten. In der Regel funktioniert dieses didaktische Konzept hervorragend, was natürlich auch durch die kleine Gruppengröße unterstützt wird. Jede bzw. jeder Auskunftsbibliothekar hat dabei ihre bzw. seine persönliche Note, eine Schulung durchzuführen. Ähnlich wie beim allgemeinen Beratungsdienst kommt auch hier sehr positiv zum Tragen, dass Bibliothekare und Studierende sich gegenseitig gleichberechtigt gegenüber stehen und in unverkrampfter Art und Weise begegnen.

Die bzw. der Lehrende mischt sich an passender Stelle in die Schulung fachlich mit ein, überlässt jedoch der Bibliothekarin bzw. dem Bibliothekar ganz eindeutig während der Schulung das Feld. Ich habe die Schulungen als überaus professionell, didaktisch anspruchsvoll und kurzweilig erlebt. Die Studierenden haben nach kurzer Aufwärmphase meistens aufmerksam und aktiv mitgearbeitet. Am Ende der Schulungen werden schriftliche 'Haus- und Übungsaufgaben' ausgegeben, mit denen die Studierenden das Gelernte in Form von Übungen und aktiven Suchaufträgen nachbereiten müssen.

Sie werden dazu ermuntert, sich nach der Schulung gerne wieder mit jeder Art von Fragestellung an die Auskunftsabteilung zu wenden. Die anwesenden Lehrenden unterstreichen dieses Angebot und betonen den guten Service sowie die Wichtigkeit der Bibliothek. Es werden Visitenkarten und Flyer der Auskunftsabteilung verteilt, mit denen das ganzheitliche Konzept der Vermittlung von Informationskompetenz abgerundet wird. Eine bessere Werbung kann das Reference Department nicht für sich machen.

### **3. Beurteilung des Fachaufenthaltes**

Durch einen Aufenthalt von 6 Wochen war es mir möglich, nicht nur als kurzfristige Besucherin der Bibliothek einen groben Überblick über die Angebote der Bibliothek zu erhalten, sondern aktiv in die Arbeit mit einzusteigen. Das wurde mir durch die grosse Aufgeschlossenheit und Informationsbereitschaft des Personals in der Swem Library sehr angenehm und einfach gestaltet.

Ich erhielt ein eigenes Büro, einen eigenen Rechner mit persönlichem E-Mail-Account des Colleges und einen Zugriff auf das Intranet der Bibliothek. Im Vorfeld meiner Ankunft war ein Plan ausgearbeitet worden, an welchen Sitzungen von Kommissionen und Gremien ich teilnehmen konnte. Freundlicherweise betraf dies nicht nur den Bereich des Reference Departments, sondern die gesamten Bibliotheksaktivitäten. So war ich bei den Sitzungen folgender Gremien zugegen und erhielt alle relevanten Dokumente wie Arbeitspapiere, Berichte, Einladungen und Protokolle:

- Task Force for Collection Development and Growth (Aussonderungs- und Raumfragen)
- Policy Planning Group (Leitbild, allgemeine Bibliotheksentwicklung und -management)
- Development Advisory Group (Bestands- und Budgetfragen)
- Electronic Resources Committee (Einsatz elektronischer Medien und Datenbanken)
- Staff Training and Development Committee (Fort- und Weiterbildung für das Personal)
- Staff Meeting (Dienstbesprechung der gesamten Bibliotheksbelegschaft)

Ebenso wurden mir Treffen mit allen Leitungen der einzelnen Bibliotheksabteilungen sowie der Bibliotheksdirektion ermöglicht, durch die ich einen umfassenden Eindruck von der gesamten Bibliothek erhielt. Ausserdem nahm ich an verschiedenen Fortbildungsveranstaltungen teil, die während meiner Anwesenheit stattfanden.



Lobby und Ausleihbereich Swem Library

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass ich sehr abwechslungsreiche und lehrreiche sechs Wochen in den USA erleben konnte, die genug Raum und Zeit für persönliche Gespräche und private Aktivitäten liessen. Ich traf auf eine ausgesprochen kollegiale, freundliche und problemlösungsorientierte Arbeitskultur. Die Identifikation der Beschäftigten mit ihrer Bibliothek ist stark ausgeprägt, was sich unter anderem in gemeinsamen Wochenend-Einsätzen zur Bekämpfung von Wasser einbrüchen zeigte, die ich miterleben konnte. Anfang September sorgte Hurricane Ernesto für eine Evakuierung des Gebäudes und wenige Wochen später flutete der Regen an einem Samstag das Untergeschoss der Bibliothek. Fast alle Bibliotheksbeschäftigte kamen, um zu helfen.

Bezogen auf die Übertragbarkeit von Dienstleistungen der Swem Library auf die Universitätsbibliothek Lüneburg stellt sich allerdings immer die Frage der Realisierbarkeit unter deutschen Rahmenbedingungen. Die Stellung der Bibliotheken im Rahmen des Studiums in den USA ist aus meiner Sicht grundsätzlich nicht vergleichbar mit den Verhältnissen, die wir im deutschen Bibliotheks- und Hochschulwesen antreffen. Die kulturellen und gesellschaftlichen Unterschiede sind zu gross.

Was ich aus meinem Fachaufenthalt jedoch ohne Vorbehalte positiv nach Lüneburg mitgenommen habe, ist die freundliche Haltung im menschlichen Miteinander, die einem im College-Alltag überall begegnet. Davon können wir uns in Deutschland eine Scheibe abschneiden. Und natürlich erlebt man neben den rein bibliothekarischen Aspekten während eines mehrwöchigen Aufenthalts in einem fremden Land mit fremder Sprache viele interessante Dinge, die einen neuen Blick auf das eigene Land und die eigene Arbeit geben. Daher kann ich nur jedem empfehlen, die Gelegenheit zu einem Auslandsaufenthalt zu nutzen und danach mit einer vielleicht veränderten Sichtweise nach Hause zurückzukehren.

Mein Dank gilt BI International für die finanzielle Unterstützung des Fachaufenthalts und Berna Heyman, Associate Dean of Swem Library, für die hervorragende Organisation meines Besuches in der Bibliothek des Colleges of William and Mary.

Lüneburg, 12.11.06

Privat:

Angelika Brauns  
Am Bergfeld 57  
21335 Lüneburg

Dienstlich:

Angelika Brauns  
Volgershall 1  
21339 Lüneburg  
Tel.: 04131/677-5678 oder -1134