

## Kunst- und Museumsbibliotheken im Aufbruch Bericht über die AKMB-Herbstfortbildung im Neuen Museum in Nürnberg am 29. und 30. Oktober 2009

„Ich kann freilich nicht sagen, ob es besser wird, wenn es anders wird; aber soviel kann ich sagen, es muss anders werden, wenn es gut werden soll.“ Dieses Zitat von Georg Christoph Lichtenberg macht deutlich, dass Veränderung notwendig ist, um Bestehendes zu verbessern. Wie kann diese Veränderung aussehen? Auf der Herbstfortbildung der AKMB im Neuen Museum in Nürnberg gab es vielfältige, inspirierende Antworten auf diese Frage.

Die Herbstfortbildung begann mit einer Podiumsdiskussion mit dem Titel „Wunsch und Wirklichkeit: (Perspektiven der) Bereitstellung von Information für Forschung, Lehre und interessierte Öffentlichkeit in Kunst- und Museumsbibliotheken“. Teilnehmer waren *Dr. Brigitte Franzen* (Leiterin des Ludwig Forums für Internationale Kunst in Aachen), *Dr. Joachim Brand* (Vorsitzender der AKB, Kunstbibliothek der Staatlichen Museen zu Berlin), *Dr. Thomas Eser* (Germanisches Nationalmuseum Nürnberg) und die Studentinnen *Leonie Hesse* und *Jenny Keuter*. *Sonja Benzner*, 1. Vorsitzende der AKMB, übernahm die Moderation.

Joachim Brand eröffnete die Diskussion mit seinen Thesen zur gegenwärtigen Situation von Bibliotheken: Sie befinden sich in einer „Inkunabelzeit der digitalen Ära“, die durch ständige und rasante Veränderungen geprägt ist. Bibliotheken müssen sich der Tatsache bewusst werden, dass sich die Bedürfnisse der Benutzer stark gewandelt haben: die Erwartung, dass Informationen sowohl analog als auch digital zeitnah und kostengünstig zur Verfügung gestellt und auf unterschiedlichste Weise genutzt werden können, würde für Leser immer selbstverständlicher. Über diese neuen Wege der Informationsversorgung hinaus wird die Bibliothek als Ort anders wahrgenommen: sie wird immer stärker als sozialer Ort mit Netzwerkcharakter genutzt.

Thomas Eser benötigt als Wissenschaftler schnellen Zugang zu fachlichen Informationen, die er nicht ausschließlich über die Bibliothek erlangt. Bibliotheken stehen nicht unter Denkmalschutz und sollten sich darüber im Klaren sein, dass sie ihre Vorteile gegenüber anderen Möglichkeiten der Informationsbeschaffung stärker profilieren müssen. Er betonte ferner die sozialen Faktoren,

sie bieten die Möglichkeit zur Kontaktpflege und den wissenschaftlichen Austausch vor Ort sowie die Möglichkeit, konzentriert und ungestört arbeiten zu können – die Bibliothek als Enklave.

Die Studentin Leonie Hesse von der HBK Braunschweig schloss sich der Meinung ihrer Vorredner an und machte deutlich, dass die Bibliothek für Studenten als sozialer Raum sehr wichtig ist. Um den Bedürfnissen der Studenten noch besser entsprechen zu können, sollten Bibliotheken ihre Dienstleistungen stärker hervorheben („Wenn ich nicht weiß, was es für Angebote gibt, kann ich auch nicht danach fragen!“) und Bibliothekseinführungen veranstalten, die über die Veranstaltungen zu Studienbeginn hinausgehen.

Jennifer Keuter, Studentin an der London School of Communication und an der FH Aachen, wünscht sich in der Bibliothek eine gute Navigation, um auch ohne Hilfe bzw. Nachfrage zu den benötigten Informationen zu gelangen. Dabei könnte ein digitaler Bibliotheksguide genutzt werden, der z. B. einen Lageplan, generelle Informationen zur Bibliothek, einen Zugang zum OPAC, Ausleihfunktionen etc. enthalten könnte.<sup>1</sup>

Brigitte Franzen sprach von der „Aufenthaltsqualität“ von Bibliotheken: sie böten eine besondere Arbeitsatmosphäre und sind ein hervorragender Lernort. Bibliotheken haben ihrer Meinung nach für Museen einen wichtigen Archivcharakter, da sie die Arbeit des Museums dokumentieren.

In der anschließenden gemeinsamen Diskussionsrunde wurde deutlich, dass Web 2.0-Anwendungen wie Twitter oder Facebook für Bibliotheksbenutzer kaum Relevanz haben, aber z. B. die E-Mail-Auskunft immer wichtiger wird. Fazit des Podiums: Bibliotheken müssen sich stärker spezialisieren, Alleinstellungsmerkmale schaffen und diese besser „vermarkten“. So sollte die Bibliothek als sozialer Ort attraktiver gestaltet werden und sich durch kontinuierliches Ausprobieren weiterentwickeln.

### Yes – we can! Beispiele erfolgversprechender Neuorientierung

Der Vortrag von *Andrea Glöckner* mit dem Titel „Warum sagt mir denn eigentlich keiner, was man in der Bibliothek alles bekommen kann?“

gab beeindruckende und inspirierende Antworten genau auf diese Leserfrage: die Bibliothek der HBK Braunschweig hat nach einer eingehenden Situationsanalyse aus Perspektive der Benutzer und der Bibliotheksmitarbeiter ein Fachinformationskonzept entwickelt, um die Zufriedenheit auf beiden Seiten deutlich zu erhöhen. Das Fachinformationskonzept verbindet die Kernaufgaben der Bibliothek (Erwerbung, Erschließung, Bereitstellung, Vermittlung) mit den vier Prinzipien der verbesserten Fachinformation (Beratung, Veranstaltungen, Informationsmaterial, Webseite). Diese vier Bereiche wurden analysiert und konsequent erweitert und verbessert. Zum Beispiel wurde die Webseite durch Online-Tutorials erweitert und eine Online-Benutzerbefragung durchgeführt. Darüber hinaus wurde auch ein in der Podiumsdiskussion häufig angesprochener Aspekt berücksichtigt: die Bibliothek als Lernort ist näher in den Fokus der bibliothekarischen Tätigkeiten gerückt. Zahlreiche innovative Kooperationen wurden entwickelt, zum Beispiel mit Schulen, die in der Bibliothek mithilfe bereitgestellter Informationen Klausurarbeiten erstellen oder mit dem Studiengang „Darstellendes Spiel“, der die Bibliothek als Bühne nutzt. Die Referentin betonte, dass die Kommunikation mit dem Bibliotheksbenutzer intensiviert werden muss und ein ständiger Austausch nötig ist, um am Puls der sich stetig verändernden Bedürfnisse der Benutzer zu bleiben.

Anschließend stellte *Karin Stengel* das documenta Archiv in Kassel vor und zeigte in ihrem Vortrag „Archive in motion“ wie das Archiv große Herausforderungen gemeistert hat. Das 1961 auf Initiative von Arnold Bode gegründete documenta Archiv besteht aus drei Abteilungen: dem eigentlichen documenta Archiv (alle Akten und Materialien der Geschichte der documenta), der Bibliothek mit mehr als 90.000 Bänden und dem Medienarchiv (Dias, Fotos, Videos und Audiomaterialien). Darüber hinaus beinhaltet das Archiv auch Nachlässe. Als städtische Einrichtung unabhängig von der documenta GmbH, blickt es auf eine sehr wechselvolle Geschichte zurück, in der sich auch die heutigen Herausforderungen widerspiegeln: das Archiv ist personell und finanziell knapp ausgestattet und stand immer wieder zur Disposition. Anstrengungen, um die Situation zu stabilisieren, wurden in den letzten Jahren intensiviert: so durch Teilnahme an dem europäischen Projekt „Vektor“ (<http://www.vektor.at>) sowie dem Nachweis der Bestände im Südwestdeutschen Bibliotheksverbund (SWB). Diese Verbundteilnahme war auch eine Voraussetzung für eine DFG-Förderung. Es folgten die Einbindung in *arthistoricum.net*, *artlibraries.net*, KARLA (Kassler Recherche-, Literatur- und Aus-

kunftsportal) und KKK, eine Arbeitsgruppe von drei Kassler Kunstbibliotheken. Finanziert durch die Kassler Rotarier, konnte eine herausragende Fotosammlung digitalisiert, eine neue Stelle geschaffen und die Finanzierung eines Dienstleisters sichergestellt werden. Die DFG förderte das Projekt *mediencluster-documenta.de*. Mithilfe der Software DigiTool von ExLibris konnten die kunsthistorischen documenta-Inhalte erfasst werden. Ein weiteres Projekt des documenta Archivs ist *mediaartbase.de*, das 2011 abgeschlossen sein wird: In Zusammenarbeit mit dem ZKM Karlsruhe und dem EMAF Osnabrück geht es um die digitale Konservierung von Videos, Filmen und Audiomaterialien. Abschließend machte *Karin Stengel* deutlich, dass es nicht immer leicht war, den Forderungen der DFG nach Innovation und Nachhaltigkeit gerecht zu werden. Die Stabilisierung des documenta Archivs ist durch große Eigeninitiative und durch vielfältige nationale und internationale Kooperationen gelungen, die meist gleichzeitig Voraussetzung für eine finanzielle Förderung sind.

Zu Beginn ihres Vortrags „Datenwelt 2015“ stellte *Sabine Thänert* vom Deutschen Archäologischen Institut Berlin die Geschichte und Aufgaben des DAI sowie das Vorgehen zur Vernetzung von Bibliothek, Archiv und Forschungsdaten vor. Die neun Bibliotheken des DAI (u. a. in Berlin, Rom, Madrid, Athen, Istanbul, Kairo und Damaskus) stellen für die Recherche den gemeinsamen OPAC „Zenon DAI“ zur Verfügung. Im Zuge der Umstellung auf die Bibliothekssoftware Aleph hat das DAI von RAK auf AACR2 gewechselt. Das DAI meldet seine Daten an „Kalliope“, die Datenbank, die Nachlässe und Autografen in Deutschland zentral nachweist. Des Weiteren betreibt das DAI die Objektdatenbank *Arachne* für digitalisierte Bildbestände. Sie bildet die maßgebliche Publikationsplattform für DAI-eigene Fotografien.<sup>2</sup>

Unter dem Titel „Trotzdem – Konzepte zwischen Schublade und Chefetage“ präsentierte *Simone Moser*, Leiterin der Bibliothek am Museum Moderner Kunst Stiftung Ludwig Wien, Zukunftsstrategien und vielfältige Möglichkeiten, Krisen als Chance zu nutzen. Ein von ihr erarbeitetes Konzept sah eine Prozessverbesserung, die Erarbeitung effizienterer Arbeitsabläufe (und damit einer Reduktion der Kosten) und eine Qualitätssteigerung vor. Nach einem Umzug der Bibliothek folgte eine Stärken-/Schwächenanalyse mit dem Ergebnis, dass die herausragenden Bestände zur Kunst der 60er- und 70er-Jahre des 20. Jahrhunderts ein Alleinstellungsmerkmal darstellen, das gefördert werden muss. Zwischenzeitlich gab es innerhalb des Museums Unstimmigkeiten über die Zukunft der Bibliothek, so-

gar eine Schließung wurde in Betracht gezogen. Neuankäufe sind momentan kaum möglich, also werden die vorhandenen Bestände profilierter präsentiert (z. B. mit dem Projekt „Buchstücke“). Nach wie vor ist die Zukunft der Bibliothek des MuMoK ungewiss: die Überlegungen schwanken zwischen dem Ausbau zu einem hoch spezialisierten Forschungsinstitut und der Verkleinerung zu einer OPL für die rein interne Nutzung.

Linda Seckelson vom Metropolitan Museum of Art, New York, erläuterte den „American Way“, um den neuen Herausforderungen gerecht zu werden. Linda Seckelson und zehn weitere Bibliothekarinnen aus den USA besuchten auf Einladung der Initiative Fortbildung und der Checkpoint-Charlie-Stiftung Kunst- und Museumsbibliotheken in Berlin und München. Die Teilnehmer wurden gebeten in einem kurzen Text ihre Strategien vorzustellen, mit denen sie Herausforderungen, z. B. in den Bereichen Planung, Reorganisation, neue Managementstrukturen, neue Entwicklungen bewältigen wollen. Neben der Reduzierung der finanziellen Ressourcen sehen sich die Bibliotheken mit veränderten Benutzererwartungen konfrontiert. Informationen sollen schnell und kostengünstig zur Verfügung stehen, am besten digital und vielseitig nutzbar. Mögliche Strategien sind: die Erweiterung des Nutzerkreises, abteilungs- bzw. institutsübergreifende Kooperationen, Schulungen der Nutzer. Diese Veränderungen gleichen denen in Deutschland. Linda Seckelson stellte die Kernthemen ihrer Kolleginnen vor und resümierte am Schluss folgende Strategien, um gegenwärtigen und zukünftigen Herausforderungen entgegenzutreten: wir müssen u. a. unsere „user-communities“ erweitern, uns reorganisieren, interne Grenzen überschreiten, zusammenarbeiten und unsere internen und externen Nutzer schulen.<sup>3</sup>

Meinhard Motzko, Praxisinstitut Bremen, behandelte in seinem Vortrag „Konzeptentwicklung: strategische Planung für die moderne Kunst- und Museumsbibliothek“ die Situation in Deutschland: eine strategische Planung kann Kunst- und Museumsbibliotheken dabei helfen, einen klaren Auftrag zu formulieren und ihren Beitrag zum Erfolg der Gesamteinstitution zu verdeutlichen. Er empfahl als Basis für die Erarbeitung eines Bibliothekskonzeptes die Qualitätsstandards der AKMB (<http://www.akmb.de/web/html/fachgruppen/standards.html>) und erläuterte, welche Aspekte berücksichtigt werden sollten: zum Beispiel können eine Umfeldanalyse, eine Definition der Aufgaben der Bibliothek und die Formulierung messbarer Ziele der Bibliotheksarbeit die Grundlage für ein erfolgreiches Bibliothekskonzept darstellen. Diese Aspekte erläuterte er mithilfe eines Gliederungsrasters und später

anhand von konkreten Praxisbeispielen. Dazu stellte er einige Projekte zur Entwicklung von Bibliothekskonzeptionen in öffentlichen Bibliotheken vor. In der anschließenden Diskussion wurden die Vorschläge und Thesen von Motzko kontrovers diskutiert.

### Veränderungen herbeiführen

Die Vorträge des zweiten Tages hatten das Thema „Veränderungen herbeiführen über neue Dienstleistungen – das Spektrum des Möglichen“. Den Anfang machte Maria Effinger, Universitätsbibliothek Heidelberg, über Linkresolving. Ein Linkresolver ist ein System zur Verfügbarkeitsanzeige wissenschaftlicher Publikationen. Man übernimmt Metadaten und erzeugt in Verbindung mit Informationen über lokale Bestandsdaten und Lizenzinformationen einen direkten Link auf passende Dienste, z. B. Verweise auf elektronische Volltexte, Dokumentlieferdienste oder den lokalen OPAC. Durch „Reference Linking“ wird der Nutzer vom Zitat oder bibliografischen Daten direkt zu weiteren relevanten Informationen geleitet, z. B. vom Zitat zum Volltext, oder vom Namen des Autors zu einer Bibliografie. Um diese Möglichkeiten anbieten zu können, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt werden: das Ausgangssystem muss zumindest die Definition eines Links pro Zitat erlauben, über den die bibliografischen Daten an das Zielsystem weitergegeben werden können. Das Zielsystem muss eine Schnittstelle anbieten, über die die bibliografischen Daten übergeben werden können. Im Idealfall geschieht dies mit Unterstützung von Open-URL, einem Standard zum Austausch bibliografischer Daten über URLs. Maria Effinger veranschaulichte diese Technologie anhand einer Beispielrecherche in der BHA. Anschließend erläuterte sie die unterschiedlichen Linkingsysteme und die Voraussetzungen für eine Volltextverlinkung auf Artelebene: benötigt werden Aufsatzdaten, Bestandsangaben und die Volltext-URL des Aufsatzes. Abschließend erläuterte sie den Begriff „Digital Object Identifier (DOI)“: dieser ermöglicht die eindeutige und dauerhafte Identifizierung digitaler Objekte.

Hans-Adolf Ruppert, Universitätsbibliothek Freiburg, sprach über die Themen Identitätsmanagement, Authentifizierung mit Shibboleth und das Single-SignOn-Verfahren. Hier geht es um die Beantwortung der Frage: wie kann man seinem Nutzer das Recherchieren in unterschiedlichen Online-Ressourcen dahingehend erleichtern, dass er sich nicht immer wieder neu authentifizieren, anmelden oder registrieren muss? Authentifizierung meint die Beantwortung der Frage „Who are you?“ zum Beispiel durch ein Login bzw. eine Passwort-Abfrage. Autorisierung

klärt die Frage „Where are you from?“ zum Beispiel durch einen Nuterausweis. Der Kernbegriff des Vortrags (*Single SignOn*) verknüpft beide vorangegangenen Begriffe miteinander: der Nutzer erhält durch ein einmaliges Anmelden eine Authentifizierung und Autorisierung für alle Dienste, die er bei seiner Recherche nutzen möchte.

Die Universität Freiburg hat gemeinsam mit dem Rechenzentrum, dem Klinikrechenzentrum und dem Rektorat auf der Basis von Shibboleth (<http://shibboleth.internet2.edu/>) das Single-Sign-On-Verfahren myLogin (<https://mylogin.uni-freiburg.de/idp/mylogin/>) entwickelt. Es folgte der Beitritt der Uni Freiburg zum DFN-AAI im November 2007. Der DFN-Verein (DFN: d. i. das Deutsches Forschungsnetz) betreibt eine Authentifizierungs- und Autorisierungs-Infrastruktur (DFN-AAI), um Nutzern von Einrichtungen aus Wissenschaft und Forschung über das Wissenschaftsnetz einen Zugang zu geschützten Ressourcen (z. B. wissenschaftliche Veröffentlichungen, lizenzpflichtige Software, Großrechner, GRID-Ressourcen) von Anbietern zu ermöglichen (siehe <http://www.dfn.de/dienstleistungen/dfnaai/>). Seit März 2008 ist myLogin verfügbar. Der Referent zog ein positives Fazit: Der Zugang zu lizenzierten Diensten hat sich für die Nutzer deutlich vereinfacht, die Nutzerdaten liegen nur noch zentral an einer Stelle und es gibt sichere Übertragungswege mit einem weltweit einheitlichen Verfahren. Eine einheitliche Authentifizierung und Autorisierung innerhalb einer Einrichtung ist nun möglich.

In ihrem Vortrag berichtete *Michaela Hammerl*, BSB München, über den Umgang mit E-Books in Bibliotheken. Es gibt unterschiedliche Formen: E-Reader (z. B. Kindle von Amazon, Sony Reader), CD-ROMs/DVDs und Software E-Books, die online gelesen bzw. heruntergeladen werden können. Die gängigen Dateiformate, in denen E-Books angeboten werden, sind z. B. PDF, EPUB, HTML, XML oder Mobipocket. E-Books werden entweder parallel zu einer Printausgabe oder rein elektronisch publiziert. Es kann sich um eine 1:1-Umsetzung der Druckversion handeln oder um eine durch zusätzliche Funktionen (Suche, Verlinkung, Notizen...) erweiterte Version. Ein E-Book ist ein Buch in digitaler Form, wobei die Übergänge zu anderen digitalen Medien fließend sind, weil sich die Buchstruktur von E-Books in Richtung einer Datenbankstruktur mit kleineren Informationseinheiten wandelt. In Form von E-Books werden Nachschlagewerke, Handbücher, Lehrbücher und wissenschaftliche Monografien verfügbar gemacht. Die Erwerbung von E-Books ist nicht einfach: fehlende Standards, unklare Rahmenbedingungen und rechtliche Bestimmungen, undurchsichtige Preispolitik der

Anbieter, fehlende Erwerbungsunterlagen (z. B. Neuerscheinungsdienste) und die Integration in bestehende Erwerbungsprofile und Geschäftsgänge stellen große Herausforderungen an die erwerbenden Bibliotheken. Hinzu kommt die Auswahl eines passenden Geschäftsmodells: Bibliotheken müssen sich entscheiden, zwischen Kauf oder Lizenzierung, Einzeltitelauswahl oder Paketkauf, Konsortialmodellen, speziellen Preismodellen und DFG-Nationallizenzen. Auch die unterschiedlichen Vertriebswege für E-Books müssen geprüft und bewertet werden: Direktbezug über Verlage, Bestellung über Zeitschriftenagenturen, Buchhändler oder E-Book-Anbieter. In der Praxis kombiniert man in der Regel verschiedene Bezugswege. Auch werden unterschiedliche Zugriffsmodelle angeboten: sie können online über Verlags- und Anbieterplattformen genutzt oder für einen begrenzten Zeitraum ausgeliehen werden. Eine weitere Möglichkeit ist der Download der Bücher in Verbindung mit dauerhaften Archivrechten. Die Erschließung von E-Books kann über die Einspielung von Metadaten des Anbieters in die eigene Verbunddatenbank oder durch manuelles Katalogisieren geschehen. Das Datenbank-Infosystem (DBIS) bietet den Zugang zur Anbieterplattform mit übergreifenden Suchmöglichkeiten. Die UB München und die ETH Zürich stellen dort Datenbanken für E-Books zur Online-Recherche zur Verfügung, die im BSB-Katalog nachgewiesen sind. Es wird diskutiert, ob eine anbieterunabhängige Plattform zur kooperativen Erschließung von E-Books, ähnlich der EZB, entwickelt werden soll. In der BSB stehen den Nutzern mehrere E-Book-Sammlungen und elektronische Nachschlagewerke zur Verfügung. Die Erwerbung erfolgt im Referat für „Zeitschriften und elektronische Medien“. Die BSB erwirbt E-Books im Rahmen des Bayern-Konsortiums, das in der BSB angesiedelt ist. Hier werden Konsortial- und Lizenzverhandlungen mit Verlagen geführt, Diskussionen über Konsortialmodelle geführt und die Zusammenarbeit und der Austausch mit E-Book-Händlern gefördert. Des Weiteren werden innerhalb des Bayern-Konsortiums E-Books kooperativ im BVB erschlossen und Informationsveranstaltungen zum Thema E-Books durchgeführt. In der AG E-Books des BVB werden Kriterien für E-Book-Standards (<http://www.ebookstandards.ub.uni-muenchen.de/wiki/Hauptseite>) verzeichnet und aktuelle Entwicklungen diskutiert.

*Manfred Müller*, ebenfalls BSB München, sprach über die Erschließung von Online-Ressourcen. Einleitend erläuterte er die Regelwerksaussagen zum Begriff „Ausgabe“: die RAK-NBM definieren Druckausgaben, elektronische Ressourcen auf Datenträgern und Online-Ressourcen als eigene

Ausgabe. Daher ist für jede Ausgabe eine separate Titelaufnahme notwendig. Diese kann durch Nutzung der vom Verlag bereitgestellten Metadaten geschehen. Für Online-Ressourcen stehen bei der Titelaufnahme Felder für Materialcodes, allgemeine und spezifische Materialbenennungen, Persistent Identifier (URN/DOI) und elektronische Adressen (URLs) zur Verfügung.

Über die Möglichkeiten, Chancen und Grenzen der „Virtuellen Auskunftsdienste an Bibliotheken“ berichtete *Berthold Gillitzer*, BSB München. Er definierte den Begriff „Virtuelle Auskunft“ als Virtualisierung des Auskunftsdialogs zwischen Nutzer und Bibliotheksmitarbeiter. Bei asynchroner Auskunftserteilung werden Anfragen per SMS oder E-Mail gestellt, die Antwort erfolgt zeitverzögert. Eine synchrone Auskunftserteilung erfolgt per Chat, Chatbot (Chatroboter) oder Call-Center: Fragender und Antwortender treten in einen Dialog miteinander. Eine weitere Form der virtuellen Auskunft können auch Soziale Netzwerke, wie z. B. Facebook sein.

In der BSB München wird die Mailauskunft „QuestionPoint“ von OCLC angeboten. Die Auskunft per E-Mail bietet im Vergleich zu anderen Formen der virtuellen Auskunft einige Vorteile: die Anfrage kann zielgerichtet an eine kompetente Stelle weitergeleitet werden, es kann auf ausgereifte Systeme zurückgegriffen werden, die Ergebnisse sind gut dokumentiert und es können ausführliche Hintergrundrecherchen durchgeführt werden. Nachteile liegen in der aufwendigen asynchronen Kommunikation und der zeitlich verzögerten Auskunftserteilung. Bei QuestionPoint stellt der Benutzer seine Anfrage über ein Webformular, die Antwort erfolgt per Mail und über das Benutzerkonto. Über das Benutzerkonto können Antworten gespeichert, Rückfragen gestellt und der Status verfolgt werden. Alle Auskunftskommunikationskanäle der BSB wurden konsequent durch QuestionPoint (durch eine umfassende Einbindung in den OPAC und die Webseite) ersetzt. Durch eine manuelle Weiterleitung oder eine automatische Weiterleitungsfunktion (nach Bibliotheksprofilen) gelangen die Anfragen innerhalb des Verbundes an die entsprechende fachlich kompetente Stelle. Die differenzierten Bibliotheksprofile geben Antworten auf folgende Fragen: Welche Sondersammelgebiete und Sammelschwerpunkte sind vorhanden? Welche Bestände sind in Hinblick auf Materialien und Sprachen in welcher Bibliothek vorhanden, welche Themen- und geografischen Gebiete werden abgedeckt? Und: Welche Fragen nehmen wir entgegen und in welcher Tiefe können wir

sie beantworten? Nicht beantwortet werden allgemeine Wissensfragen, wissenschaftliche Fachfragen. Es gibt weder eine juristische noch eine medizinische Beratung. Die Erfahrungen der BSB mit QuestionPoint seit Einführung im Mai 2006 sind durchweg positiv und die Akzeptanz durch die Benutzer sehr gut. Berthold Gillitzer stellte die Themenbereiche Chat-Auskunft und Chatbot anhand praktischer Beispiele vor und schloss seinen Vortrag mit der Beantwortung einiger strategischer Fragen in Bezug auf die Einführung einer virtuellen Auskunft.

Der letzte Beitrag dieser Fortbildungsveranstaltung von Maria Effinger, UB Heidelberg, lieferte ein sehr anschauliches Resümee der prägnantesten Schlagworte der vergangenen zwei Tage in Form von Tagclouds. Abschließend spannte Maria Effinger den Bogen von der diesjährigen Herbstfortbildung zu den Qualitätsstandards der AKMB: die Standards beinhalten bereits all das, was in den vergangenen zwei Tagen immer wieder gefordert wurde: eine genaue Zielgruppen- und Aufgabendefinition, Entwicklung zukunftsfähiger Konzepte, konsequente und kontinuierliche Einbindung und Entwicklung von Web 2.0-Angeboten und vieles mehr. In naher Zukunft werden keine Konzepte mehr gefordert sein, sondern deren Umsetzung.

Das Rahmenprogramm mit einem Empfang in der Ehrenhalle des Rathauses, der Möglichkeit zur Besichtigung der Bibliothek des Instituts für moderne Kunst sowie des Kunstarchivs des Germanischen Nationalmuseums<sup>4</sup> rundete das Programm ab.

Ein herzlicher Dank für die Konzeption und Organisation der Herbstfortbildung geht an Evelin Morgenstern von der Initiative Fortbildung und an Maria Effinger. Ein ebenso großer Dank gilt auch für die hervorragende Organisation vor Ort Kathrin Mayer und ihren Kolleginnen.<sup>5</sup>

*Nikola Appel – (Hannover)*

1. Die Ideen von Jennifer Keuter finden Sie in diesem Heft, S. 6–10.
2. Siehe hierzu den Beitrag von Sabine Thänert in diesem Heft, S. 3–5.
3. Den Vortrag von Linda Seckelson finden Sie in deutscher Übersetzung in diesem Heft, S. 11–15.
4. Einen Aufsatz über das Deutsche Kunstarchiv im Germanischen Nationalmuseum finden Sie in diesem Heft, S. 16–21.
5. Die Vorträge bzw. die Präsentationen der Herbstfortbildung finden Sie auf der Internetseite der AKMB: <http://www.akmb.de/web/html/fortbildung/herbst2009.html>.