



IFLA  
2005  
OSLO

## World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council

### "Libraries - A voyage of discovery"

August 14th - 18th 2005, Oslo, Norway

*Conference Programme:*

<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>

May 27, 2005

**Code Number:**

**030-G**

**Meeting:**

**75 Reference and Information Services**

#### **Noch Fragen zur Schweiz ? SwissInfoDesk**

##### **Jean-Philippe Accart**

Bibliothèque nationale suisse -

Schweizerische Landesbibliothek

Centre d'information (IZ) Helvetica

Hallwylstrasse 15

3003 Berne - SUISSE

Tel. : ++41/ (0)313 235 848

Fax : ++41/ (0)313 228 408

Email : [Jean-Philippe.Accart@slb.admin.ch](mailto:Jean-Philippe.Accart@slb.admin.ch)

Site Web : <http://www.snl.ch/>

SwissInfoDesk : <http://www.swissinfodesk.ch>

#### **Auf dem Weg zur virtuellen Information**

*«Dem Suchenden das verlangte Werk oder die gewünschte Auskunft schliesslich einzuhändigen, ist und bleibt ja Endzweck jeder bibliothekarischen Tätigkeit.»*

Schweizerische Landesbibliothek, Achtundzwanzigster Bericht 1928, S. 8.

*«Die Schweizerische Landesbibliothek ist weltweit die wichtigste Informationsquelle für die Kenntnis und das Verständnis der Schweiz und ihrer Bevölkerung. Ihre vorrangige Aufgabe ist dabei, allen Personen in der Schweiz wie im Ausland den Zugang zu den diversen Sammlungen zu ermöglichen.»*

Jean-Frédéric Jauslin und Marie-Christine Doffey, *La stratégie de la Bibliothèque nationale pour la période 2003-2006*, in: Schweizerische Landesbibliothek, 89. Jahresbericht 2002, S. 21.

In der Absicht, ihre Sammlungen bestmöglich zu nutzen und dem Auftrag der Publikumsinformation nachzukommen, haben die Bibliotheken schon sehr früh Auskunftsdienste für ihre Benutzer eingerichtet. Diese treten unter verschiedenen Bezeichnungen auf, welche sich im Laufe der Zeit je nach angebotener Dienstleistungen verändern (Katalogsaal, Auskunftsbüro etc.). Die heute bekannten Informationsdienste werden im Englischen «Reference Service» oder «Reference Work» genannt. Ihre Dienstleistungen bestehen im Allgemeinen darin, bibliografische Auskünfte und Literaturhinweise aufgrund der vorhandenen Katalogeintragungen zu geben. Mit dem Aufkommen des Internet bieten diese Dienste vermehrt «virtuelle Auskunftsdienste» an und beantworten die Benutzeranfragen (welche sich meist nicht mehr auf bibliografische Themen beschränken müssen) aufgrund eines Online-Formulars. Sie sind somit sowohl vor Ort wie aus räumlicher Distanz zugänglich und liefern Informationen, welche vom Publikum sehr geschätzt werden. Diese «Auskunfts-Bibliothekare» («Reference Librarians») müssen über besondere Fähigkeiten verfügen, um die Aufgaben des Informierens, Beratens und Weiterverweisens zu beherrschen und so ihrer Rolle als Rechervespezialisten gerecht zu werden.

In der Schweizerischen Landesbibliothek (SLB) ist diese Entwicklung auch das Resultat eines Reorganisations- und Erneuerungsprozesses, welcher seinen Ursprung im neuen «Bundesgesetz über die Schweizerische Landesbibliothek» von 1992 hat: Dieses sieht vor, die SLB besser in die Wissenschafts-, Bildungs- und Wirtschaftslandschaft zu integrieren; dies unter Berücksichtigung der neuen Medien und der neuen Kommunikationstechnologien.

Wir werden im Folgenden detaillierter auf die Tätigkeiten des Recherchedienstes IZ-Helveticum der SLB eingehen, welcher die Weiterentwicklung des Auskunftsbüros ist, das 1928 zeitgleich mit dem Schweizerischen Gesamtkatalog geschaffen wurde.

### **Der Recherchedienst IZ-Helveticum**

Die Benutzeranfragen zu Informationen über die Schweiz sind vielfältig und stammen sowohl von Schweizern im In- und Ausland als auch von anderen Personen, die sich für die Schweiz interessieren<sup>1</sup>. Eine Besonderheit der Schweizerischen Landesbibliothek besteht darin, dass ihre Dienste und Lieferungen allen Benutzern offen stehen und nicht auf ein wissenschaftliches oder universitäres Publikum beschränkt sind. Es wurden Informations- und Dokumentationsspezialisten engagiert, um die Anfragen zu bearbeiten und einen bestmöglichen Service in Bezug auf die Qualität der Informationen und der gelieferten Dokumente anbieten zu können, und dies innert kurzer Zeit (zwischen 24 und 36 Stunden je nach Schwierigkeit). Da komplexere Anfragen mehr Zeit benötigen, wird auch eine kostenpflichtige Recherche angeboten<sup>2</sup>, zudem besteht die Möglichkeit vor Ort die Hilfe einer bibliothekarischen Fachperson

---

<sup>1</sup> Die Anfragen stammen zu 60% aus der Schweiz, zu 20% aus Europa und zu 20% von ausserhalb Europa (Zahlen 2004).

<sup>2</sup> Die ersten 30 Minuten sind kostenlos, anschliessend werden 20 Franken pro 15 Minuten Arbeitszeit verrechnet (Personen in Ausbildung bezahlen die Hälfte).

in Anspruch zu nehmen («Lend a Librarian»). Von den rund 700 im Jahre 2004 erbrachten Recherchen waren jedoch 95 % Gratisrecherchen <sup>3</sup>.

Die Stärken des Dienstes liegen – innerhalb des übergeordneten Themas «Schweiz» – bei Geschichte, Geografie, Politik, Kultur, berühmte Personen etc.

Um die Anfragen beantworten zu können hat der Recherchedienst Zugang zu sämtlichen Sammlungen der Schweizerischen Landesbibliothek <sup>4</sup>, zum Schweizerischen Literaturarchiv <sup>5</sup> und zur Graphischen Sammlung <sup>6</sup>. Die Recherchedienstleistungen wurden zudem im Jahre 2003 mit der Einrichtung eines virtuellen Auskunftsdienstes <sup>7</sup>, genannt SwissInfoDesk, ausgebaut.

### **Eine Frage zur Schweiz? SwissInfoDesk <sup>8</sup>**

Ähnlich konzipiert wie Verzeichnisse anderer Bibliotheken (seien es National-, Universitäts- oder öffentliche Bibliotheken) ist SwissInfoDesk sowohl ein in die Website der Landesbibliothek <sup>9</sup> integriertes Informationsportal mit einem Linkverzeichnis, als auch ein virtueller Auskunftsdienst, der es jedem Benutzer erlaubt, anhand eines Online-Formulars eine Frage zur Schweiz zu stellen.

### **Das Informationsportal: Struktur und Organisation**

Um die Recherche zu erleichtern, wurden zwölf übergeordnete Themen definiert. Sie entsprechen den am häufigsten gestellten Fragen zu:

- Geografie,
- Geschichte,
- Wirtschaft,

---

<sup>3</sup> Zahlen gemäss «Statistik der Sektion Öffentlichkeitsdienste», SLB, Dezember 2004.

<sup>4</sup> Dies sind (Zahlen Dezember 2004):

- 2'651'261 Monografien;
- 9'742 periodische Schriften;
- 358'627 grafische Dokumente;
- 57'376 Musiknoten;
- 11'970 Mikroformen und CD-ROMs;
- 13'141 audiovisuelle Dokumente.

<sup>5</sup> Das Schweizerische Literaturarchiv (SLA) wurde 1989 als Folge der Schenkung von Friedrich Dürrenmatt gegründet und 1991 in die Schweizerische Landesbibliothek integriert. Das SLA vereinigt Dokumente mit Bezug zur Literatur der vier Sprachregionen der Schweiz, der deutschen, der französischen, der italienischen und der romanischen, dies mit Schwerpunkt auf dem 20. Jahrhundert. Unter den 120 Nachlässen finden sich jene von Corinna Bille, Blaise Cendrars, Jacques Chessex, Albert Einstein, Hermann Hesse, Patricia Highsmith und Anne-Marie Schwarzenbach.

<sup>6</sup> Die Graphische Sammlung der Schweizerischen Landesbibliothek umfasst eine grosse Sammlung an [Druckgraphiken](#) aus dem 17. bis 20. Jahrhundert, eine [Fotosammlung](#) mit Aufnahmen von der Daguerrotypie aus der Mitte des 19. Jahrhunderts bis zur Agenturaufnahme von heute, eine [Ansichtskartensammlung](#) und eine [Plakatsammlung](#).

<sup>7</sup> Was ist eigentlich ein virtueller Auskunftsdienst? Basierend auf der Technologie des World Wide Web und somit jedermann, überall und jederzeit zugänglich, enthält ein virtueller Auskunftsdienst in der Regel ein Linkverzeichnis, welches eine erste Recherche ermöglicht, und ein Anfrageformular, um die Recherche zu vertiefen. Der Benutzer erhält von der Bibliothek oder dem Betreiber des Informationsdienstes per E-Mail eine Antwort auf seine Frage. Falls die Antwort nun von einer anderen Bibliothek – zum Beispiel weil diese in einem bestimmten Bereich spezialisiert ist – kommt, interessiert dies den Benutzer kaum, da für ihn lediglich wichtig ist, überhaupt eine Antwort auf seine Frage zu bekommen.

<sup>8</sup> <http://www.snl.admin.ch/swissinfodesk/indexd.html>

<sup>9</sup> <http://www.snl.ch>

- Politik,
- Kultur und Sprache,
- Erziehung, Ausbildung und Forschung,
- Medien,
- Sport.

Weitere, allgemeinere Kategorien sind:

- Portale,
- Fotos,
- Adresslisten und Kalender.

Jede Kategorie ist in Unterthemen aufgeteilt (so umfasst die Kategorie «Politik» zwölf Unterthemen, darunter «Politisches System der Schweiz» oder «Schweizerische Eidgenossenschaft»). Die Unterthemen enthalten dann die informativsten Links zu Websites der betreffenden Kategorie. Die mit der Auswahl betrauten Informationsspezialisten wählen die Websites aufgrund mehrerer Kriterien aus:

- Formale Kriterien:
  - o Identifikation des Autors: Adresse, Fachkompetenz, Glaubwürdigkeit,
  - o Charakter der Website: offiziell, informell, kommerziell (offizielle Sites werden bevorzugt),
  - o Zielpublikum,
  - o Einfachheit und Schnelligkeit der Navigation, Sichtbarkeit der Menüführung.
- Inhaltliche Kriterien:
  - o Umfang der enthaltenen Informationen,
  - o Zugänglichkeit der Dokumente: Zusammenfassung, Volltext,
  - o Qualität der Informationen: Relevanz des Inhalts für das Thema,
  - o Seriöse, unparteiische Informationen,
  - o Überprüfung der Informationen durch eine Redaktionskommission oder durch Experten; oder Nachvollziehbarkeit durch klar deklarierte Quellen und / oder durch eine vollständige, präzise und aktualisierte Bibliografie,
  - o Links zu anderen gültigen und relevanten Quellen,
  - o Interaktivität: Möglichkeit für den Besucher, mit dem Verfasser der Website in Kontakt zu treten mittels Diskussionsliste, Forum oder E-Mail.

Anschliessend an die Auswahl wird eine kurze Beschreibung der Website verfasst, um den Benutzer zu informieren und in seiner Recherche zu leiten. Dieser Kommentar hat eine der jeweiligen Website entsprechende Form.

Beispiel der unter dem Thema «Politik», Unterthema «Politisches System der Schweiz» aufgeführten Websites:

[Statistik der Schweiz: Politik](#)

Eine offizielle Website des Bundesamtes für Statistik.

[www.ch.ch](#)

Ein Wegweiser zu den Verwaltungsstellen aller Staatsebenen. Die Seite wird von Bund, Kantonen und Gemeinden zur Verfügung gestellt.

[Confoederatio Helvetica : Die politische Gliederung der Schweiz](#)

Auf dieser Website informieren die schweizerischen Bundesbehörden über die politische Gliederung des Landes. Erklärt werden die drei Ebenen des schweizerischen politischen Systems: Bund, Kantone und Gemeinden.

[Staat und Politik in der Schweiz](#)

[Präsenz Schweiz](#) zeigt hier die Grundzüge von Staat und Politik in der Schweiz auf und erläutert das Zusammenspiel von Regierung und Volk in der (halb)direkten Demokratie.

[Die politischen Rechte im Bund](#)

In kaum einem anderen souveränen Staat gibt es derart ausgebaute Mitbestimmungsrechte des Volkes wie in der Schweiz. Diese offizielle Website stellt die Instrumente vor, die sich die Schweizer Bürgerinnen und Bürger geschaffen haben, um über die Regeln ihres Zusammenlebens demokratisch entscheiden zu können. Die Resultate der eidgenössischen Volksabstimmungen ab 1848 sind hier aufgelistet.

[swisspolitics.org](#)

swisspolitics.org ist eine Web-Plattform, die eine Fülle von aktuellen Nachrichten und Hintergrundinformationen rund um die Schweizer Politik enthält. swisspolitics.org ist eine Initiative von swissinfo/Schweizer Radio International, einem Unternehmen der SRG SSR idée suisse.

[Verzeichnis der offiziellen Internet-Seiten des öffentlichen Sektors der Schweiz](#)

Wenn Sie die Adresse einer Schule, Firma oder öffentlichen Verwaltungsstelle beim Bund, bei einem Kanton oder einer Gemeinde brauchen, so finden Sie das Gewünschte auf dieser Website. Sie wird unterhalten vom [Hochschulinstitut für öffentliche Verwaltung IDHEAP](#) in Lausanne.

Ein EDV-Programm ermöglicht die regelmässige Überprüfung der Links. Zudem werden die Themen laufend erweitert.

### **Eine Besonderheit von SwissInfoDesk: der Aspekt der Mehrsprachigkeit**

Die Schweiz ist ein mehrsprachiges Land mit drei offiziellen Landessprachen: Deutsch (63,7 % der Wohnbevölkerung), Französisch (20,4 %) und Italienisch (6,5 %). Auch das Romanische (0,5 %) trägt seinen Teil zur Mehrsprachigkeit der Schweiz bei <sup>10</sup>.

Um die Recherche Benutzern unterschiedlichster Herkunft zu ermöglichen wird die Website in erster Linie in den drei Sprachen Deutsch, Französisch und Englisch ange-

---

<sup>10</sup> Zahlen 2000 des Bundesamtes für Statistik (BFS): <http://www.bfs.admin.ch>

boten. Zudem besteht eine italienische Übersetzung der Einstiegsseite, welche auf die anderen Sprachversionen verweist. Eine Schwierigkeit besteht darin, SwissInfoDesk in den drei gewählten Sprachen mit einer gleichwertigen Auswahl an Websites anbieten zu können, was nicht immer realisierbar ist (so sind zum Beispiel die Websites aus der italienischsprachigen Schweiz nicht sehr zahlreich). Jeder der für ein Thema verantwortlichen Informationsspezialisten muss also in allen drei Sprachen gleichzeitig arbeiten, um das Angebot ausgewogen erstellen und weiterentwickeln zu können.

Der Aspekt der Mehrsprachigkeit von SwissInfoDesk muss auch deshalb betont werden, weil er es erlaubt, die Recherchemöglichkeiten über die Schweiz bedeutend zu erweitern und Benutzern aus anderen französischsprachigen, deutschsprachigen und angelsächsischen Ländern zu öffnen.

In Ergänzung zu dieser Linksammlung steht den Internetbenutzern die Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme mit dem Recherchedienst offen; sei es, indem er seine Frage per E-Mail stellt, sei es mittels Ausfüllen des Online-Formulars. Letzteres erlaubt es, die Recherchekriterien zu präzisieren.

Die vom Benutzer auszufüllenden Felder des Online-Formulars:

## **1. Angaben für die Recherche**

- 1.1 Ihre Frage (obligatorisch).
- 1.2 Zweck der Recherche.
- 1.3 Stichwörter.
- 1.4 Geographischer Bezugsraum.
- 1.5 Abdeckungszeitraum.
- 1.6 Gewünschte Sprachen: Alle / Französisch / Deutsch / Italienisch / Spanisch / Englisch / Andere.
- 1.7 Art der gewünschten Information: Literaturangaben, biografische Informationen, Adressen, Fotokopien, Anderes.
- 1.8 [Gewünschte Dienstleistung](#): Gratisrecherche, Kostenpflichtige Recherche, Expressrecherche.
- 1.9 Betrag, den Sie maximal zu bezahlen bereit sind (in CHF).
- 1.10 Termin (z.B. 15. Mai 2005).
- 1.11 Gewünschte Übermittlungsart: Telefon, Fax, E-Mail, Post.
- 1.12 Ihr Kommentar.

## **2. Personalien**

Das Formular erlaubt es dem Benutzer, seine Frage in einer der drei Landessprachen, aber auch auf Englisch oder Spanisch zu stellen. In der Regel erfolgt die Antwort in der Sprache, in der die Frage gestellt wurde.

## Die Online-Recherchen

Wie nicht anders zu erwarten sind die gestellten Fragen sehr unterschiedlich und manchmal recht komplex<sup>11</sup>. Sie benötigen meist eine Recherche in den Sammlungen der SLB, in der Linksammlung des SwissInfoDesk oder im Internet. Manchmal werden die Fragen auch an einen anderen Spezialisten innerhalb der SLB, an das Schweizerische Literaturarchiv oder an die Graphische Sammlung weitergeleitet.

Die Sorgfalt und die Genauigkeit, die bei der Beantwortung angewandt werden, sind Bestandteil einer Qualitätsausrichtung. Diese steht in Übereinstimmung mit der Gesamtpolitik der Schweizerischen Landesbibliothek.

### Beispiele von Anfragen an den Online-Informationssdienst SwissInfoDesk:

- Existiert eine französische Übersetzung von Goethes «Reise in die Schweiz»? Ist diese Übersetzung in einer westschweizerischen Bibliothek vorhanden?
- Hat die SLB Literatur und Bildmaterial zur Kleidermode in der Schweiz des Mittelalters?
- Wie sucht man nach Bundesgerichtsentscheiden zum Thema Haftung bei Skiunfällen?

## Das Marketing für SwissInfoDesk

Anfangs 2005 wurde eine Marketingkampagne vom Dienst Marketing und Kommunikation der Schweizerischen Landesbibliothek lanciert, der ein Pressecommuniqué<sup>12</sup> erarbeitet hat, um die potentiellen Benutzer über die Dienstleistungen von

---

<sup>11</sup> Dies ist eine Beobachtung, welche von den meisten Online-Auskunftsdiensten gemacht wird, wendet sich doch der Benutzer dann an einen Informationsdienst, wenn er selber keine Antwort auf seine Frage gefunden hat.

<sup>12</sup> Text des Pressecommuniqués zu SwissInfoDesk:

### Des questions sur la Suisse ? : SwissInfoDesk

SwissInfoDesk est un service offert par la Bibliothèque nationale suisse. Il facilite la recherche d'informations pertinentes sur la Suisse sur Internet. Il consiste en une liste thématique de liens en trois langues.

Les spécialistes de l'information de la Bibliothèque nationale suisse ont élaboré une liste de liens commentés sur la Suisse organisée par thème. La recherche se trouve facilitée grâce aux liens choisis. Les liens sont classés selon différents thèmes : géographie, économie, culture, langues, sport... et chaque site fait l'objet d'un commentaire bref.

Mis en service 2003 avec une version en anglais, SwissInfoDesk est maintenant disponible en allemand et en français.

En outre, le Centre d'Information Helvetica de la Bibliothèque nationale suisse répond en ligne à toute question sur la Suisse. Le formulaire électronique pour une demande de recherche se trouve sur la même page que SwissInfoDesk. Les demandes sont traitées dans un délai de 48 heures.

**SwissInfoDesk:** <http://www.snl.admin.ch/swissinfodesk/indexd.html>

SwissInfoDesk zu informieren. Mit diesem wurde die allgemeine Presse (Tageszeitungen in der deutschen und der französischen Schweiz) bedient, weiter die Fachpresse in den Bereichen Dokumentation und Informatik, professionelle Mailinglisten, die schweizerischen Vertretungen im Ausland sowie die ausländischen Botschaften in der Schweiz und die Universitäten.

Diese Kampagne wurde auch intern durchgeführt, um die Mitarbeiter der SLB ebenfalls zu informieren.

Sie wird mit Präsentationen am Salon du Livre und an anderen Veranstaltungen weitergeführt.

### **Wie sieht die Zukunft von SwissInfoDesk aus? Kooperation und Zusammenarbeit**

Obwohl die Schweizerische Landesbibliothek einzigartige Sammlungen und Quellen zur Schweiz besitzt, ist es klar, dass die Zukunft von SwissInfoDesk von Kooperations- und Zusammenarbeitsmöglichkeiten innerhalb<sup>13</sup> und ausserhalb der Schweiz abhängt. Der von einer Kooperation erwartete Nutzen kann unterteilt werden in fachliche, ökonomische und politische Aspekte:

- Auf fachlicher Ebene:

- Die Kooperation trägt zur Weiterbildung der Bibliothekarinnen und Bibliothekare bei.
- Sie ermöglicht den Vergleich der Auskunftsdienste der einzelnen Bibliotheken (Methode des Benchmarking) und schafft dadurch eine Wettbewerbssituation.

- Auf ökonomischer Ebene:

- Die dokumentarischen Ressourcen (Bestände) werden besser genutzt.
- Die Anfragen erlauben es den Bibliotheken, Nachfrage und Bedürfnisse der Benutzer besser zu kennen und die entsprechenden Kenntnisse zu nutzen: zum Beispiel für eine bessere Ausgewogenheit der Sammlungen und eine bessere Verwaltung der Budgets.

---

<sup>13</sup> In der Schweiz existieren gut 600 Bibliotheken (Universitäts- und Kantonsbibliotheken, öffentliche Bibliotheken etc.).



- Auf politischer Ebene:

- Eine Kooperation vereinigt verschiedenartige Informationsquellen eines geografischen Bezugsraumes, in der Absicht, diese dem Benutzer dank einer einzigen Schnittstelle zur Verfügung zu stellen.
- Sie erlaubt es, die Arbeit effizienter unter den Bibliotheken aufzuteilen.
- Sie fördert den Austausch der beteiligten Bibliotheken untereinander, indem diese ihre Bestände gegenseitig besser kennen lernen.
- Der Benutzer profitiert von einem breiteren Dokumentationsangebot.
- Sie fördert die Idee eines Dokumentationsnetzwerks.

Diese Überlegungen führen auch zur Teilnahme an internationalen Netzwerken. So war die Schweizerische Landesbibliothek eine der ersten Bibliotheken, die bei QuestionPoint<sup>14</sup>, dem Netzwerk virtueller Auskunftsdienste des OCLC (Online Computer Library Center<sup>15</sup>), mitarbeitet. Dieses vereinigt rund einhundert Institutionen und Nationalbibliotheken auf allen Kontinenten. Diese Zusammenarbeit wird gegenwärtig evaluiert.

Zusammenfassend stellen wir eine permanente Anpassung der von der Schweizerischen Landesbibliothek angebotenen Dienstleistungen für die Partner-Bibliotheken (in erster Linie Schweizerischer Gesamtkatalog) wie jener für ihre Benutzer (insbesondere SwissInfoDesk und andere Dienste) fest. Deren Hauptzielsetzung besteht immer in einer erstklassigen Auskunft: Standortnachweise für die interbibliothekarische Ausleihe, dokumentarische Recherchen, virtueller Auskunftsdienst, Weiterverweisen an andere schweizerische Informationsquellen.

So hat sich die Informationssuche, ursprünglich eine rein bibliothekswissenschaftliche Aufgabe, mit der Zeit weiterentwickelt, um den Bedürfnissen der Benutzer weiterhin gerecht zu werden. Diese Entwicklung wurde verstärkt durch die heutigen technologischen Möglichkeiten. Ohne Zweifel sind die Bibliotheken und ihre Bibliothekarinnen und Bibliothekare bestens ausgerüstet, um die Herausforderung, welche die aktuellen Technologien in der Informationsrecherche auf den weltweiten Netzen darstellen, zu meistern.

---

<sup>14</sup> <http://www.oclc.org/questionpoint/>

<sup>15</sup> <http://www.oclc.org>