

Kooperation im Verbund

Fachaufenthalt in Dänemark
30.08. – 08.09.2004

Constanze Döring
Stadtbibliothek Köln

Inhalt

o	Einleitung.....	2
1	Das dänische Bibliothekswesen	2
1.1	Bibliotheksgesetz.....	2
1.2	Verwaltungsstrukturen	3
1.3	Bibliotheksnutzung	3
2	Die besuchten Bibliotheken.....	4
3	Die Projekte.....	5
3.1	SpørgOlivia.....	5
3.2	Dotbot.....	6
3.3	Musikbibliothek.....	8
3.4	Bibliotekernes Netmusik.....	8
3.5	Litteratursiden.....	9
3.6	Bibliotekernes NetGuide	10
3.7	Biblioteksvagten	10
3.8	Lokalhistorisk Net (Viborg).....	12
3.9	FINFO	12
3.10	Bibteach	13
4	Lokale Projekte.....	14
4.1	Mimers Brønd.....	14
4.2	Epoke	15
4.3	Erhvervsservice	15
5	Ausblick.....	16
	Danksagung	17
	Alle Links auf einen Blick.....	17

o Einleitung

Die Stadtbibliothek Köln hat gemeinsam mit drei dänischen Bibliotheken einen Kooperationsvertrag geschlossen, der den fachlichen Austausch zwischen Mitarbeitern der beteiligten Bibliotheken fördern soll. Auf dänischer Seite sind Herning Centralbibliotek, Silkeborg Bibliotek und Viborg Centralbibliotek an diesem Programm beteiligt. Nachdem im Jahr 2003 bereits drei dänische Kolleginnen in Köln zu Besuch waren, erfolgte der Gegenbesuch vom 30.08. bis 07.09.2004. Ziel des Vertrags sind gegenseitiges Lernen und Erfahrungsaustausch und der Einblick in internationale Bibliotheksarbeit.

Mein Ziel war es, während meines Aufenthalts Informationen über Kooperation im Verbund zu sammeln. In Dänemark entstehen erstaunliche Projekte in überregionaler Kooperation, was durch die eher geringe Größe des Landes und durch starke finanzielle Unterstützung durch die übergeordnete Bibliotheksbehörde Dänemarks, Biblioteksstyrelsen (*styrelsen* = Steuerung), begründet wird. Da Biblioteksstyrelsen großen Wert auf die Entwicklung und Weiterentwicklung von elektronischen Diensten legt (s. www.bs.dk), werden Ideen, die durch die tägliche Arbeit entstehen, im Rahmen einer Projektarbeit aufgenommen und umgesetzt. Viele dieser Projekte sind so erfolgreich, dass sie auch nach der Projektphase fortgeführt werden und große Verbreitung erfahren. Je länger ein solches Projekt läuft, desto mehr dänische Bibliotheken schließen sich an, so dass die Arbeit auf viele Mitarbeiter verschiedener Bibliotheken verteilt wird. Die Projektarbeit wird durch Steuerungsteams koordiniert, und in regelmäßigen Abständen finden Treffen der beteiligten Bibliotheken statt, bei denen Probleme besprochen werden und sich die Mitarbeiter auch persönlich kennenlernen.

Ich möchte im folgenden kurz auf die nationalen Besonderheiten des dänischen Bibliothekswesens eingehen und dann die einzelnen Projekte vorstellen. Den einleitenden Teil möchte ich nur knapp behandeln, da die Details dem an dieser Stelle veröffentlichten Bericht von Regina Lühmann zu entnehmen sind, die im Jahr 2003 einen vierwöchigen Studienaufenthalt in Dänemark absolviert hat. Trotzdem lassen sich etwaige Überschneidungen nicht vermeiden, damit auch dieser Bericht für sich allein genommen verständlich bleibt.

Zum Schluss ein kleiner technischer Hinweis: Im folgenden Text verweise ich sehr häufig auf dänische Internetseiten. Da die ausführliche URL den Lesefluss eher stört, habe ich sie verkürzt auf den Namen der Seite, den ich in Kapitälchen gesetzt habe. Tauchen im Text also Namen wie BIBLIOTEKSVAGTEN oder DOTBOT auf, seien diese zu lesen als www.biblioteksvagten.dk oder www.dotbot.dk.

1 Das dänische Bibliothekswesen

1.1 Bibliotheksgesetz

Seit 1920 verfügt Dänemark über ein Bibliotheksgesetz (*Lov om biblioteksvirksomhed*, englischer Text [hier](#)), das zuletzt 2000 geändert wurde. In diesem Gesetz wird festgelegt, dass jede Kommune eine öffentliche Bibliothek unterhalten muss, ggf. in Kooperation mit anderen Kommunen (§ 3). Diese Bibliotheken müssen Kinder- und Erwachsenenabteilungen haben, also Material für jedes Alter bieten, und die Ausleihe und Nutzung der Bibliothek müssen für den Leser kostenfrei sein (§ 19). Nach der letzten Gesetzesänderung ist nun auch vorgesehen, dass für bestimmte Dienstleistungen Gebühren einggenommen werden dürfen, sofern sie über die normale Nutzung, Ausleihe und allgemeine Auskunft hinausgehen. So können z.B. die Ausleihe von Videos oder Kurse zur Inforecherche kostenpflichtig angeboten werden. Das Ziel der Bibliotheken ist die Förderung von Information, Ausbildung und kulturellen Aktivitäten (§ 1). Die Auswahl der Medien geschieht nach den Kriterien der Qualität, Aktualität und Vielseitigkeit (§ 2), ungeachtet religiöser, moralischer oder politischer Gesichtspunkte.

1.2 Verwaltungsstrukturen

Bislang ist das Land Dänemark verwaltungstechnisch aufgeteilt in 16 Ämter, die in der Funktion den deutschen Bundesländern entsprechen, aber wesentlich kleiner sind. Die Ämter wiederum bestehen aus insgesamt 275 Kommunen. Laut Bibliotheksgesetz sollte jede Kommune eine öffentliche Bibliothek haben, kann sich aber aus finanziellen Gründen mit anderen Kommunen eine Bibliothek teilen. Da einige Kommunen diese Möglichkeit wahrgenommen haben, gibt es 240 kommunale Bibliotheken. 16 dieser Bibliotheken übernehmen eine Überbaufunktion – pro Amt gibt es also jeweils eine sogenannte "Centralbibliothek", die an kleinere Bibliotheken im selben Amt Medien ausleiht, sie fachlich berät und in der auch Kurse und Meetings abgehalten werden. Herning Centralbibliothek hat z.B. einen Sammelschwerpunkt für Musik und ist dadurch Anlaufstelle für die anderen kommunalen Bibliotheken. Desweiteren gibt es noch die beiden Staatsbibliotheken in Århus und in Kopenhagen, die beide mit Pflichtexemplaren beliefert werden müssen. Dabei betreut Århus die öffentlichen, Kopenhagen die wissenschaftlichen und die Spezialbibliotheken.

In Kürze wird sich diese Struktur aber ändern. Die Ämter sollen als Verwaltungseinheit ganz entfallen, die Kommunen sollen mehr Aufgaben bekommen und von 275 zu 100 zusammengefasst werden. Im Zuge dieser Verwaltungsreform nehmen seit 2004 nur noch 10 Zentralbibliotheken ihre Überbaufunktion wahr, die übrigen 6 Zentralbibliotheken tun dies nicht mehr oder in abgeschwächter Form. So wird z.B. die Überbaufunktion der Bibliothek in Viborg jetzt durch Århus wahrgenommen.

1.3 Bibliotheksnutzung

Bibliotheken zu nutzen gehört in Dänemark zu den normalsten und alltäglichsten Dingen. Dies mag u. a. auch daran liegen, dass den Gemeinden durch das Bibliotheksgesetz vorgeschrieben ist, den Zugang zu Bibliotheken kostenfrei zu ermöglichen. Die Leser zahlen also keine Jahresgebühr und in vielen Fällen auch keine Ausleihgebühren (Kassetten sind kostenfrei, Videos oft nicht). Erwachsene benötigen keinen extra Mitgliedsausweis, sondern identifizieren sich über ihre *sygesikringskort* – die Krankenversicherungskarte. Kinder und andere Personen ohne eigene Krankenversicherungskarte bekommen einen besonderen Bibliotheksausweis. Durch die Krankenversicherungskarte bekommt das Ausleihsystem eine enorme Flexibilität für den Leser: Die Karte ist landesweit gültig, und demnach kann auch der Leser landesweit ausleihen. Ein Einwohner Kopenhagens kann also bei seinem Urlaub in Jütland ohne Formalitäten und Kosten die dortige Bibliothek nutzen. Außerdem stehen ihm auch zu Hause sämtliche Medien in ganz Dänemark zur Verfügung: Über den Inlands-Leihverkehr kann sich jeder Bürger Dänemarks Bücher und andere Medien in seine jeweilige Heimatbibliothek **kostenfrei** bestellen. Unterstützt wird dies durch den landesweiten Internet-Katalog www.bibliotek.dk, der alle Bestände landesweit erfasst und eine Bestellung vor Ort, unabhängig von den Öffnungszeiten der Bibliotheken, ermöglicht. Dabei sind nicht nur die öffentlichen, sondern auch die wissenschaftlichen Bibliotheken in diesem Katalog vertreten. In den meisten der von mir besuchten Bibliotheken sind übrigens die Vormerkregale für den Leser frei zugänglich, so dass Vormerkungen wie normale Ausleihen über die Selbstverbuchungsgeräte abgewickelt werden können. Finanziert wird dieser Service durch das dänische Bibliotheksinstitut, das eine Logistikfirma mit der landesweiten Auslieferung der Bücher beauftragt hat. Dieser Service enthält drei Lieferungen pro Woche. Möchte eine Bibliothek öfters angefahren werden, kann dies auf eigene Kosten beantragt werden. Die Grundversorgung ist mit den drei Lieferungen jedoch gedeckt.

2 Die besuchten Bibliotheken

Die besuchten Bibliotheken möchte ich an dieser Stelle nur kurz vorstellen. Da hier überregionale Projekte beschrieben werden, haben die genannten Bibliotheken nur Beispielcharakter. Sie alle arbeiten an bestimmten Projekten mit, haben aber z.T. bereits entscheidenden Einfluss auf die Entstehung einiger Projekte gehabt.

- **Herning**

Die Stadt Herning gehört zum Amt Ringkøbing und umfasst 59.000 Einwohner – sie ist damit die größte der besuchten Städte. Die Bibliothek in Herning ist eine Zentralbibliothek. Sie hat neben ihren Überbau-Aufgaben auch den Schwerpunkt Musik, der sich in einer 78.400 CDs starken Sammlung äußert. Insgesamt verfügt die Bibliothek über 682.000 Medien. In Herning wurden die Dienste SPOERGOLIVIA und MUSIKBIBLIOTEK (S.U.) mit entwickelt. Außerdem war Herning die erste öffentliche Bibliothek in Dänemark, die den Erhvervsservice angeboten hat, einen Auskunftsdienst mit Schwerpunkt Wirtschaftsinformation. Dieser Service wird mittlerweile von vielen dänischen Bibliotheken angeboten. Da Herning mit diesem Angebot eine Vorreiterrolle hatte, möchte ich dieses Projekt im letzten Kapitel kurz vorstellen, obwohl es im eigentlichen Sinne nicht auf überregionaler Kooperation beruht.

- **Holstebro**

Ebenfalls zum Amt Ringkøbing zählt der Ort Holstebro mit 41.000 Einwohnern. Die Stadtbibliothek hat zusammen mit der Zentralbibliothek in Herning und der Stadtbibliothek in Gentofte den Dienst BIBLIOTEKSVAGTEN (S.U.) ins Leben gerufen. Die Bibliothek umfasst 365.655 Medieneinheiten, es sind dort 45 Mitarbeiter beschäftigt. In Holstebro habe ich außerdem die CVU Vita besucht, eine Hochschule, die aus der Zusammenlegung der Ergo- und Physiotherapeutenschule mit dem Seminar für Pädagogik entstanden ist. CVU bedeutet Center for Videregående Uddannelse (Zentrum für weiterführende Ausbildung), Vita ist das lateinische Wort für "Leben" und steht für den Themenschwerpunkt der Studiengänge. Die Bibliothek des CVU Vita hat vor einiger Zeit eine bisher unübliche Neuorganisation erfahren: Sie wurde organisatorisch in das CVU einbezogen, Lehrkräfte der Hochschule helfen in der Bibliothek mit und beziehen sie in den Lehrplan mit ein, genauso wie die Bibliothekarin auch Einfluss auf das Methodentraining der Dozenten und Studenten hat. Hier befindet sich also eine echte "Teaching Library".

- **Viborg**

Der Ort Viborg (im Amt Viborg) zählt 43.000 Einwohner. Die Bibliothek (Personalstärke: 48,1 Stellen) hat sich im Laufe der Zeit so vergrößert, dass dem ursprünglichen Gebäude mittlerweile ein Nachbargebäude und eine gegenüber liegende alte Villa angegliedert wurden. Die drei Gebäude sind alle miteinander verbunden und enthalten zurzeit 595.000 Medien. Die Stadt Viborg legt großen Wert auf ihre Kinderfreundlichkeit: Sie verfügt über einige Einrichtungen, die Kindern ein breites Angebot an kulturellen, sportlichen u. a. Aktivitäten bieten und die damit natürlich auch den Ort für Familien möglichst attraktiv gestalten wollen. Einige dieser Institutionen sind räumlich und/oder organisatorisch mit der Bibliothek verbunden. Die Kunstschule und die Theaterschule stellen Ergänzungen zum Unterricht dar und werden von Lehrern betreut, gehören aber organisatorisch zur Bibliothek. Die Kinderkonsulentin organisiert Kulturevents und Ferienprogramme und berät Politiker in Kinderangelegenheiten sowie Kinder in Hobbyangelegenheiten, ist aber organisatorisch der Stadt zugehörig. Sie hat ein Büro in der Bibliothek, da sie für Kinder stets ansprechbar sein soll.

- Skive

Skive ist die kleinste der besuchten Städte. Sie gehört zum Amt Viborg und hat 28.000 Einwohner. Die Bibliothek ist zurzeit noch in einem ehemaligen Supermarkt-Gebäude untergebracht, wird aber 2007 in ein neues Gebäude umziehen. Die Bibliothek umfasst 185.000 Medien. Die kleinste unter den besuchten Bibliotheken verfügt aber ebenso wie alle anderen über einen modern ausgestatteten Bücherbus, mit dem die weiter entfernten Teile der Gemeinde angefahren werden. Die Bibliothek in Skive arbeitet eng mit den ortsansässigen weiterführenden Schulen (der Handelsschule und der Schule für Krankenpflege) zusammen und teilt sich mit den Bibliotheken dieser Schulen auch zwei Personalstellen.

- Silkeborg

Die Stadt Silkeborg gehört zum Amt Århus. Die Stadtbibliothek in Silkeborg ist zuständig für die 54.000 Einwohner der Kommune Silkeborg. Die Bibliothek verfügt über ca. 400.000 Medien, wird von ca. 1000 Besuchern pro Tag genutzt, und es gibt ca. 75 Angestellte in der Bibliothek. Der Benutzungsbereich ist in zwei Teile gegliedert: die Abteilung "Wissen", die die Fachbücher beherbergt, und die Abteilung "Erlebnis", der Belletristik und Musik angehören. Die Bibliothek in Silkeborg beschäftigt einige sehr kreative Köpfe, die mehrere mittlerweile überregional genutzte und bekannte Projekte ins Leben gerufen haben: "Mimers Brønd" und EPOKE. Obwohl diese Projekte nur in Silkeborg erarbeitet wurden und gepflegt werden und im engeren Sinne keine überregionale Projekte sind, möchte ich sie trotzdem im letzten Kapitel vorstellen.

3 Die Projekte

3.1 SpørgOlivia

"Das weiß ich nicht – frag deine Mutter / deinen Vater!" Oft genug hören Kinder diesen Satz von ihren Eltern. Kinder kennen 1000 Fragen, und selten genug können Eltern auf alles antworten. Die dänischen Eltern haben es leichter – hier gibt es eine dritte Instanz für die Fragen, die selbst den "Kranieknuseren" von DOTBOT (s. u.) zur Verzweiflung bringen würden: "Frag Olivia" - www.spoergolivia.dk.

Hintergrund

SPØRGOLIVIA ist ein Internet-Auskunftsdienst speziell für Kinder. Die Zielgruppe sind 8-14jährige Kinder und Jugendliche, die sich mit Fragen und Problemen an die fiktive Olivia wenden können. Diese Figur begann ihre Karriere vor 20 Jahren bei Radio Dänemark in einer regelmäßigen Sendung im Nachmittagsprogramm, bei der Kinder anrufen und fragen konnten. Die Serie erfreute sich so großer Beliebtheit, dass sie später auch im Fernsehen übertragen wurde. Der Frageteil wurde aufgelockert durch kurze Sachfilme, die man heute als "Edutainment" bezeichnen würde. Moderiert wurde die Sendung sowohl im Radio als auch im Fernsehen von Jimmy Stahr, der diese Figur auch erfunden und damit eine dänische Version der "Sendung mit der Maus" geschaffen hat. Nach einjähriger Projektarbeit startete schließlich eine Internet-Version von "Spørg Olivia" im Jahr 2002. Anfangs beteiligten sich gerade drei öffentliche Bibliotheken an diesem Gemeinschaftsprojekt mit Radio Dänemark, mittlerweile arbeiten 33 Bibliotheken aus ganz Dänemark daran. Die Seite selbst wird technisch betreut durch eine Firma in Kopenhagen, die finanzielle Unterstützung kommt von Biblioteksstyrelsen. Die Arbeitszeit wird natürlich von den teilnehmenden Bibliotheken selbst bereitgestellt. Die Bibliothekare arbeiten pro Woche mindestens 3 Stunden an den Fragen, entweder online oder per Mail.

Aufbau und Inhalt der Seite

Ziel der Seite war die Einrichtung eines Internet-Services, in dem Kinder ihre Fragen per Mail oder Chat beantworten lassen. Wenn man die o.g. URL anwählt, kommt

man auf eine poppig bunte, im Cartoonstil gezeichnete Seite, auf der Olivia vor ihrem Haus abgebildet ist. Das Haus symbolisiert die unterschiedlichen Bereiche, die hier zugänglich sind. Je nachdem, welches Fenster man wählt, kommt man zu Olivias Zimmer, dem Turmzimmer oder den Fragebereichen und dem Antwortbereich. Olivia selbst ist dargestellt als ein 14jähriges Mädchen mit langen schwarzen Haaren und modischer, aber nicht übertriebener Kleidung.

Der Hauptteil der Seite befasst sich mit den Fragen der Besucher. Man kann zwischen den Optionen "Frag per Mail" und "Frag per Chat" wählen. Im Normalfall werden die Fragen auch per Mail beantwortet. Hat ein Kind keine eigene Mailadresse, wird die Antwort auf die Homepage gestellt, so dass sie von überall her abrufbar ist. Auch die alten Fragen und Antworten lassen sich im Archiv nachlesen. In weiteren Unterbereichen (= Zimmern) kommt neben den Fragen auch der Unterhaltungsteil nicht zu kurz. Betritt man Olivias Zimmer, erfährt man mehr über die fiktive Person Olivia. Ein Fotoalbum auf einem Regal erzählt beim Anklicken mehr über ihr Leben: Eltern, Schule, Hobbies. Auch Lesetipps bekommen die Besucher: Auf Olivias Sofa liegt ein Buch, das beim Anklicken verrät, "was Olivia gerade liest". Außerdem kann man Spiele oder ein Quiz machen und elektronische Postkarten selbst gestalten. Das Turmzimmer enthält Olivias Bibliothek: Hier findet sich eine Linksammlung zu den verschiedensten Themen wie Haustiere, Geschichte, Computer, Film, Glauben, Wörterbücher etc. Zu jedem Thema gibt es eine überschaubare Menge an Links (jeweils 3-4), die für Kinder geeignet sind.

Organisation

Der Erfolg dieses Angebots spricht für sich: Pro Woche kommen ca. 300 Fragen allein per Mail an, ca. 180 Kinder fragen zusätzlich im Chat. Abgedeckt werden Bereiche wie Hobbies und Interessen, Schularbeiten, Superlative, existenzielle und persönliche Probleme und natürlich auch Sex. Grundbedingung der Beantwortung durch die Bibliothekare ist die Kindgerechtigkeit, die durch Standardantworten und die Festlegung der Antwortform gewährleistet werden soll. Damit ist keineswegs eine Art liebloser serieller Beantwortung gemeint, sondern u.a. der Grundsatz "Hilfe zur Selbsthilfe" und einige vorformulierte Antworten auf Fragen nach Details aus Olivias Leben. Jedoch müssen die Bibliothekare oft genug auch Lebenshilfe geben – und dafür gibt es nur selten vorformulierte Antworten.

Mail- und Chatdienst werden wechselweise von den teilnehmenden Bibliotheken betreut, nicht jeder muss aber am Chatdienst teilnehmen. Hier ist besondere Flexibilität und Einfühlungsvermögen nötig, da in Echtzeit an den Fragen gearbeitet wird. Die Bibliothekare müssen unterscheiden zwischen ernstgemeinten und Nonsense-Beiträgen, können nur eingeschränkt auf das Archiv der beantworteten Fragen zugreifen und müssen schnell reagieren können, da die Kinder im Chat leicht ungeduldig werden und sich wieder ausloggen. Die Beantwortung darf online nicht zu lange dauern, es muss Kontakt gehalten werden (z.B. durch Nachrichten wie "Ich muss kurz nachschlagen, ich melde mich gleich wieder"), und bei Missbrauch des Chats muss sofort Einhalt geboten werden. Wichtig beim Chat- wie beim Mailedienst ist immer die Angabe der Quelle und der Suchstrategie, damit nicht nur Fakten präsentiert werden, sondern der Fragesteller auch mit dem Lösungsweg vertraut wird. So lernen die jungen Nutzer von SPØRG OLIVIA interessante Nachschlagewerke kennen und bekommen gleichzeitig eine Art Methodentraining zum wissenschaftlichen Arbeiten.

3.2 Dotbot

Eine ebenfalls sehr gelungene Seite für Kinder ist www.dotbot.dk. DOTBOT ist eine Kinderbibliothek im Netz, repräsentiert durch eine Art virtueller Familie. Die einzelnen "Familienmitglieder" bieten unterschiedliche Informationen für Kinder und Jugendliche, jeder von ihnen hat eine andere Funktion. Sie wurden durch den Zeichner Simon Bukhave für Kinder ansprechend bildlich umgesetzt. Jede Figur hat ihren eigenen Charakter, der dem Themenbereich gut angepasst ist. Die Seite liefert nicht

nur Informationen, sondern kann auch mit Entertainment aufwarten, und durch die vielen Mitgestaltungsmöglichkeiten bleibt die Seite immer zielgruppenorientiert. Gedacht ist sie für Schulkinder bis zum Alter von 16 Jahren, die Hauptnutzer befinden sich laut einer Studie in der Altersgruppe 11-13.

Aufbau der Seite

Das zuerst erfundene Familienmitglied war "KlogeÅge" (der kluge Åge), das Abbild eines typischen Strebers mit großer Brille, der alles weiß. Anders als bei SPØRGOLIVIA, wo man direkt fragen kann, ist der "KlogeÅge" jedoch ein Netguide. Hier finden Kinder also eine limitierte Anzahl von Links (im Schnitt 3-4), die bei der Suche nach Informationen zu bestimmten Themen helfen sollen. Die Themen sind alphabetisch sortiert. Daneben gibt es "MizzLinks", eine blonde Schönheit, die auf Link-Tipps spezialisiert ist. Die Mizz steht für die Auswahl an guten Links - jeder Nutzer der Seite kann seine Lieblingslinks hier vorstellen. Eine Vorauswahl findet natürlich statt, damit die Seite weiterhin kindgerecht bleibt.

Der "Kranieknuseren" (Schädelbrecher) ist nur halb so martialisch, wie er sich anhört. Hier können die Kinder am monatlich wechselnden Quiz teilnehmen. Der Herausforderung "Willst du wissen, wie klug du bist?" stellen sich die Nutzer der Seite immer wieder gern, nicht zuletzt da der Gewinner auch einen Preis bekommt: ein T-Shirt mit einem Dotbot-Motiv.

Für die interkulturelle Erweiterung zuständig ist der Skaterboy "HotteHassan" (der heiße Hassan), der die Kinder auf Veranstaltungen und Events hinweist. Auch diese Terminkalender-Funktion wird von den Kindern selbst erstellt – jeder kann auf interessante Events aufmerksam machen. Desweiteren gibt es noch "ContainerConnie", modisch eher der Gothic-Ecke zuzurechnen und stilecht mit Piercings versehen. Diese Figur betreut einen Bereich, in dem die Nutzer ihre Lieblingsbücher rezensieren können. Auch hier sollen also nicht am Zielpublikum vorbei irgendwelche pädagogisch wertvollen Lesetipps gesammelt werden, sondern die Zielgruppe kann mitgestalten.

Für die ganz Kleinen gibt es "Klatremusen Kitty" (Klettermaus Kitty), die Spiele und ein Malbuch liefert. Das neueste Familienmitglied ist "Max Megabyte", der sich eher an die Technikbegeisterten richtet. Hier kann jeder, der es sich zutraut, seine eigene Homepage gestalten. Es gibt Links zu Gratis-Tools im Netz wie Clip-Arts und Animationen, und die ganz Mutigen können ihre selbstgebastelte Site zur Bewertung stellen. In regelmäßigen Abständen werden in diesem Bereich auch die besonders gut gemachten Sites vorgestellt.

Organisation

DOTBOT ist ein landesweites Bibliotheksprojekt, das von Bibliotheksstyrelsen unterstützt wird. Das Projekt startete im Jahr 2000 mit KløgeÅge, und seitdem ist die Familie stetig gewachsen, die Seite wird also immer weiterentwickelt. Dafür sorgen die Kinderbibliothekare der einzelnen mitarbeitenden Bibliotheken, die ihre Erfahrungen mit kindgerechten und interessanten Webseiten an dieser Stelle weitergeben. Die Themen beim KløgeÅge sind auf verschiedene Bibliothekare verteilt. Das System ist offen, es können stets neue Themenspezialisten hinzukommen. Es gibt bestimmte Kriterien für die Aufnahme von Links in die Listen. Die Links müssen beispielsweise up to date sein, die Informationen sollten also nicht veraltet sein und die Links selbst müssen regelmäßig auf ihr Funktionieren überprüft werden. Außerdem sollten die Seiten auf Kinder zugeschnitten und inhaltsreich sein. Links in dänischer Sprache sind zu bevorzugen, damit auch die jüngeren Nutzer die Seiten verstehen können – nur wenn es nichts Vergleichbares auf Dänisch gibt, kann auch eine englische (aber leicht verständliche) Seite verlinkt werden. Auch auf gutes Design sollten die Mitarbeiter achten. Der Merksatz "Qualität statt Quantität" findet hier genau so Anwendung wie auf den Webseiten für Erwachsene.

3.3 Musikbibliothek

Die kostenfrei zu nutzende Seite www.musikbibliotek.dk wird von 9 dänischen Bibliotheken betreut, deren Schwerpunkt auf Musik liegt. Ähnlich wie LITTERATURSIDEN hat sie Magazincharakter: regelmäßige News und Artikel über Musik-Themen werden ergänzt durch Hörtipps und zahlreiche Links. Thematisch gibt es keine Beschränkung auf bestimmte Musikrichtungen – von Klassik über Jazz bis Popmusik ist hier alles vertreten.

Man kann sich von einer Landkarte aus die nächstgelegene Musikbibliothek im eigenen Amt anzeigen lassen und wird auf deren Homepage weitergeführt. Wer eine dringende Frage hat, kann über einen Link zu BIBLIOTEKSVAGTEN gelangen. Über eine vordefinierte Abfrage in BIBLIOTEK.DK kann man sich die neuesten CD-Erscheinungen zu den unterschiedlichen Genres anzeigen lassen. Die Seite selbst bietet zwar keine Download-Möglichkeiten, verlinkt aber andere Musikseiten im Netz, die Download, Streaming oder Anhören online ermöglichen. Außerdem finden sich in der Linksammlung auch Seiten mit Informationen über Copyright u.ä. Ein eigenes Diskussionsforum, Archiv sowie eine Newsletter-Funktion runden das Angebot ab.

Daneben hat die für alle nutzbare Seite MUSIKBIBLIOTEK einen zusätzlichen, nur für Musikbibliothekare zugänglichen Hintergrund: eine Toolbox. Dieser Bereich wurde von der Musikabteilung der Zentralbibliothek in Herning mit aufgebaut und ist nur für Fachpublikum gedacht. Der Musikbibliothekar findet hier Links zu nationalen und internationalen Mailinglisten, eine Liste mit Fragediensten, Tipps für professionelle Zusammenarbeit im Veranstaltungsbereich (z.B. zu den rechtlichen Grundlagen, PR-Fragen, dem organisatorischen Ablauf der Veranstaltungsplanung) und natürlich FAQs. Darüberhinaus kann man über diese Seiten auch die vier speziellen Musikbibliotheken kontaktieren, die direkter Ansprechpartner für Tonträger(CD)-Ausleihe sind. Unter diesen vier Bibliotheken ist auch die Bibliothek in Viborg, die fast alle ihre übergeordneten Funktionen einer Zentralbibliothek abgeben musste und nur noch den Musik-Schwerpunkt mit Leihverkehr behalten hat. Die vier Musikbibliotheken bekommen für diese Sonderaufgabe ein spezielles Budget, das sich z.B. in Viborg auf DKK 10.000 pro Jahr beläuft und nur für CDs ausgegeben wird. Zwar haben die Bibliotheken noch einen Restbestand an Platten, die auch immer noch ausgeliehen werden, jedoch werden zumeist keine neuen Platten mehr nachgekauft. Da neben der CD-Ausleihe mittlerweile für den Kunden der Download als Musikquelle immer wichtiger wird, sind die dänischen Bibliotheken auch in diesem Bereich aktiv geworden. Davon zeugt das folgende Projekt, das erst vor kurzem an den Start gegangen ist.

3.4 Bibliothekernes Netmusik

Dieses Projekt ist eine Kooperation von 7 Bibliotheken mit dänischen kommerziellen Musikproduzenten. Die Seite www.BibliotekernesNetmusik.dk ist seit dem 01.09.2004 online und gewährt dem dänischen Musikfan einen einmaligen Service: Jeder Leser einer dänischen Bibliothek kann hier kostenfrei Musik downloaden. Kostenfrei ist dieser Service allerdings wirklich nur für den Leser. Die Bibliotheken zahlen für eine Dauer von 2 Jahren eine Teilnahmegebühr von DKK 48.000 (z. Zt. ca. € 6400) , und das Runterladen der Musiktitel kostet je nach Nutzungsdauer 7 Øre (z. Zt. ca. € 0,01) für einen Tag oder DKK 1 (z. Zt. ca. € 0,13) für eine Woche.

Im Angebot hat die Site bisher fast nur dänische Musik, weitere Verhandlungen mit internationalen Anbietern werden noch geführt. Fast 35.000 Tracks sind im Angebot, pro Monat kann der Nutzer bis zu 18 Tracks runterladen. Die Musiktitel können jedoch nicht ohne weiteres gebrannt werden. Wie lange der Titel auf der eigenen Festplatte liegt, kann der Nutzer selbst entscheiden: er lädt den Titel runter und kann ihn dann unbegrenzt lang ruhen lassen. Erst wenn der Track zum ersten Mal aufgerufen wird, geht eine Nachricht an die Datenbank, und von diesem Termin an wird die "Haltbarkeitsdauer" berechnet. Nach Ablauf der Frist (1 Tag oder 1 Woche)

kann der Track nicht mehr abgespielt werden, verbleibt aber auf der Festplatte. Der Nutzer muss den unbrauchbaren Track selbst löschen.

Da dieses Angebot zum Zeitpunkt meines Aufenthaltes gerade erst ins Netz gestellt wurde, ist der Erfolg dieser Seite noch nicht abzuschätzen. Die Beschränkung auf nationale Bands ist sicher ein Nachteil, da auch die Dänen zum großen Teil vom amerikanischen und britischen Musikmarkt abhängen. Außerdem ist abzuwarten, wie sicher die zeitliche Limitierung funktioniert. Sollte sich das System jedoch als sicher herausstellen und die internationalen Plattenfirmen die Seite als eine brauchbare Werbefläche anerkennen, wird NETMUSIK mit einem attraktiven Angebot aufwarten und auch für Jugendliche eine regelmäßige Anlaufstelle werden.

3.5 Litteratursiden

Über die URL www.litteratursiden.dk erreicht man ein Internet-Literaturmagazin, das von Bibliothekaren aus ganz Dänemark betreut wird. LITTERATURSIDEN enthält Artikel und Rezensionen zu Autoren und Genres aller Art, wobei vorrangig Literatur ab dem 20. Jahrhundert berücksichtigt wird. Die Seite ist mit BIBLIOTEK.DK verlinkt und bietet dadurch eine direkte Bestellmöglichkeit zur eigenen Stadtbibliothek. Die Seite ist gleichermaßen Hilfsmittel für Auskunftsbibliothekare und Information für interessierte Belletristik-Leser, die durch das ausführliche Inhaltsverzeichnis auf der Hauptseite zu den einzelnen Rubriken geleitet werden.

Die Rubrik "Noget der ligner" verweist auf Literatur, die den präferierten Autoren ähnlich ist. Vergleichbar mit der Funktion "Kunden, die Buch X gekauft haben, haben auch folgende Bücher gekauft" bei Amazon werden hier Buchtipps gegeben, die vom Thema, vom Anspruchsgrad oder vom Schreibstil her miteinander in Verbindung stehen. Ein in der Praxis sehr häufig vorkommender Teil der Arbeit wird dadurch sehr erleichtert.

In der zweiten Rubrik kann man Literaturlisten abrufen, die nach dem Genre sortiert sind. So finden sich hier Listen mit historischen Romanen, Romanen zu sozialen Gruppen, Krankheit, Roman zur Musik etc. Die Listen enthalten neben den nötigsten bibliographischen Angaben nur ein oder zwei Sätze zum Inhalt, jedoch keine Bewertung oder weitere Informationen.

Neben diesen Leseempfehlungen finden sich auch Rubriken mit ausführlichen Artikeln zu bestimmten Themen. So wird in der Rubrik "Tema" ein Thema im Focus mit ausführlichen Literaturtipps vorgestellt. Die Autoren dieser Artikel sind externe Experten, die dafür auch ein Honorar bekommen, z. B. Literaturwissenschaftler von Universitäten. In der Rubrik "Artikler" finden sich kürzere Artikel ohne Literaturtipps, verfasst von den mitarbeitenden Bibliothekaren. Die Rubrik "Forfatteren" stellt dänische Autoren vor und verlinkt die Site FORFATTERNETDANMARK, eine kostenfreie Datenbank zur dänischen Literatur.

Unter der Rubrik "Literaturanalyse" finden sich Links zu EPOKE (s.u.) und PLETSKUD, einer Seite, die Literatur nach 1950 vorstellt. Außerdem gibt es ein Expertenpanel, in dem die einzelnen Bibliothekare mit ihren Themenschwerpunkten vorgestellt werden. Abgerundet wird das Webmagazin durch Videoclips zu literarischen Themen.

Neben den ausführlichen Artikeln und Literaturhinweisen bietet die Seite zahlreiche Möglichkeiten zum Dialog. Im Kopf der Seite sind zwei Links, mit denen der Leser die Mitarbeiter der Seite direkt kontaktieren kann (eine Art "Frag den Bibliothekar" und eine einfache Mailfunktion). Im Expertenpanel lässt sich der (bibliothekarische) Experte direkt zum Thema befragen, und außerdem enthält die Seite auch einen Link auf BIBLIOTEKSVAGTEN. Die eingehenden Fragen allgemeiner Art werden wechselseitig bearbeitet. Jede teilnehmende Bibliothek stellt Mitarbeiter ab, die sich speziell um LITTERATURSIDEN kümmern, ihr Expertenwissen allgemein zugänglich machen und Artikel verfassen. Dabei ist streng geregelt, wer welche Themen bearbeitet, wie lang die Rezensionen sein dürfen etc. Trotzdem ist das System offen für neue Themen, und jeder, der ein noch nicht behandeltes Spezialgebiet hat, kann sich zur Teilnahme an LITTERATURSIDEN anmelden.

3.6 Bibliothekernes NetGuide

An der Seite www.fng.dk arbeiten mittlerweile 28 dänische Bibliotheken (darunter auch Herning, Skive und Viborg) mit. Insgesamt 120 Mitarbeiter pflegen diesen Netguide mit seinen 4500 Links zu besonderen und wichtigen Seiten. Die empfohlenen Seiten werden dabei nach den Regeln des Bibliotheksgesetzes ausgesucht: Aktualität, Vielseitigkeit und Qualität. Das Zielpublikum sind erwachsene Leser der öffentlichen Bibliotheken, sekundär sollen aber auch Informationsvermittler und öffentliche Bibliotheken durch diesen Netguide entlastet werden. Das fachliche Niveau soll jedoch vielseitig sein: vom Oberschüler bis hin zum akademischen Nutzer sollen hier alle den passenden Link finden. Der Schwerpunkt der Links liegt dabei sprachlich im skandinavischen Raum, wobei aber auch internationale Links (möglichst in den Sprachen Englisch, Deutsch und Französisch) angegeben werden. Man achtet darauf, frei zugängliche Ressourcen zu verlinken und nur im absoluten Ausnahmefall kostenpflichtige Informationsquellen zu verzeichnen. Für besonders interessierte Leser wird ein Abo-service angeboten.

Aufgrund der Größe des Projekts ist eine gute Organisation nötig. Der Netguide wird durch eine Leitungsgruppe und eine Redaktionsgruppe geleitet, zwei Webmaster sind für die technische Umsetzung zuständig. Das Projekt wird durch Mittel von Bibliotheksstyrelsen finanziert.

3.7 Biblioteksvagten

Da nicht nur kleine Leute schwierige Fragen haben, die dringende Antworten benötigen, gibt es auch für Erwachsene einen Online-Auskunftsdienst: www.biblioteksvagten.dk. Der Dienst steht wöchentlich für 84 Stunden zur Verfügung, so z.B. montags bis donnerstags von 8 – 22 Uhr. Eine Beantwortung der Fragen wird innerhalb von 24 Stunden versucht. BIBLIOTEKSVAGTEN (*vagt* = Dienst) ist inhaltlich nicht beschränkt, jede Frage wird angenommen. Man kann den Dienst über ein Suchformular, E-Mails, Chat oder Telefon erreichen. BIBLIOTEKSVAGTEN wird von den beteiligten Bibliotheken kostenlos angeboten.

Hintergrund

Der Dienst wurde 1999 eingerichtet und mit Mitteln von Bibliotheksstyrelsen finanziert. Anfangs arbeiteten nur 3 öffentliche Bibliotheken mit insgesamt 10 Bibliothekaren daran, mittlerweile ist das Projekt exponentiell angewachsen. Im August 2002 wurden die ersten wissenschaftlichen Bibliotheken beteiligt, mittlerweile arbeiten nun 150 Bibliothekare an 34 Bibliotheken für diesen Service.

Richtlinien

Die beteiligten Bibliotheken haben sich auf Rahmenrichtlinien für die Beantwortung geeinigt. Jede Frage sollte beantwortet werden. Wenn das nicht möglich ist, sollte man dem Fragesteller wenigstens einen Schritt weiter helfen. Was zählt, ist nicht Quantität, sondern Qualität – also keine geschwätzigen, sondern auf den Punkt gebrachte Antworten. Die Antwort sollte an den Fragesteller angepasst werden, wobei z.B. das Alter und das Wissensniveau eine Rolle spielen. Die Antworten sollte ein höflicher Ton auszeichnen. Scherzhafter Umgang sollte vermieden werden, da er im Schriftverkehr als solcher nicht immer eindeutig zu erkennen ist. Der Bibliothekar sollte Quellen und Websites angeben, sofern vorhanden, damit der Fragesteller die Beantwortung nachvollziehen und ggf. selbst wiederholen kann (Lerneffekt). Die Antwort sollte den Fragesteller innerhalb von 24 Stunden erreichen. Kann dies nicht gewährleistet werden, sollte ein Ersatztermin mit dem Fragesteller abgesprochen werden. Die letzte Regel bezieht sich auf den Umgang der Bibliothekare miteinander: Jeder sollte den virtuellen Schreibtisch aufräumen, also so viele Fragen wie möglich beantworten, nicht zu viel doppelt prüfen und sich nicht zu lang an einer Frage aufhalten. Nur so kann die 24-Stunden-Garantie auch gegeben werden.

Erweiterung

BIBLIOTEKSVAGTEN ist ein Paradebeispiel für die überregionale Kooperation dänischer Bibliotheken. An diesem Projekt arbeiten nicht nur öffentliche, sondern auch wissenschaftliche Bibliotheken aus ganz Dänemark mit. Hintergrund ist hier, dass in Dänemark alle großen und viele kleinere wissenschaftliche Bibliotheken auch für Nicht-Wissenschaftler offenstehen. Jeder kann ausleihen, egal ob Student, Wissenschaftler oder Nicht-Akademiker. Da der Inlands-Leihverkehr durch BIBLIOTEK.DK die Zusammenarbeit dänischer Bibliotheken auch in größeren Zusammenhängen erforderte, lag es nur nahe, die wissenschaftlichen Bibliotheken auch bei der Online-Auskunft miteinzubeziehen.

Die Erweiterung um die wissenschaftlichen Bibliotheken gestattete es, die Probe-phase als neues Projekt laufen zu lassen, das nun durch Mittel der DEF (*Danmarks Elektroniske Forskningsbibliotek* = Dänische elektronische Forschungsbibliothek) finanziert wird. Das neue Projekt wird Ende 2004 erfolgreich abgeschlossen, die wissenschaftlichen Bibliotheken sind dann gleichrangig an BIBLIOTEKSVAGTEN beteiligt. Die Erweiterung wird durch eine Steuerungsgruppe geleitet, die aus je einem Management-Vertreter der wissenschaftlichen Bibliotheken, einem Vertreter der DEF, 2 Vertretern von BIBLIOTEKSVAGTEN und 2 Koordinatoren besteht. Außerdem gibt es eine Projektgruppe, die sich aus jeweils einem Vertreter der wissenschaftlichen Bibliotheken und 2 Koordinatoren zusammensetzt, sowie eine Softwaregruppe, die für die Marktprüfung und Auswahl der neuen gemeinsamen Software zuständig ist.

Probleme

Natürlich läuft ein so großes Projekt mit so vielen mitarbeitenden Bibliotheken auch nicht ohne Probleme ab. Nicht nur die technische Umsetzung bereitet Schwierigkeiten. So sind z.B. die Bibliotheken durch unterschiedliche Firewalls geschützt, und manche davon beeinträchtigen den Einsatz bestimmter Software. Aber schon die Bewältigung der Hardware kann Probleme aufwerfen. Dazu müssen ausreichende Beschreibungen vorliegen.

Praktische Hindernisse liegen ebenfalls vor. Der Kontakt zu den Kunden ist virtuell, nonverbale Kommunikation ist nicht sichtbar. Ironie oder Witz finden keine verbale Entsprechung und können leicht missverstanden werden, sollten deshalb also besser unterbleiben. Dies muss bei der schriftlichen Beantwortung von Fragen beachtet werden. Überhaupt ist die schriftliche Antwort zeitintensiver, verlangt mehr Nachdenken, Vorsicht vor Zweideutigkeit und sorgfältiges Formulieren. Aber auch auf der Seite des Kunden liegt eine solche Hürde vor: Er muss zuallererst das zweiteilige Frageformular mit notwendigen und optionalen Angaben ausfüllen, damit der bearbeitende Bibliothekar weiß, für welchen Zweck (Schule, Freizeit, Beruf...) die Antwort gewünscht ist, welches Bildungsniveau vorliegt (Schule, Universität...) usw. Schon diese vielen Fragen im voraus können Kunden abschrecken, sind aber letztendlich für eine zufriedenstellende Antwort nötig.

Am meisten haben die Beteiligten jedoch mit den mentalen Barrieren zu kämpfen. Unterschiedliche Unternehmenskulturen in den teilnehmenden Bibliotheken, die "Überwachung" der Antworten durch die Verschriftlichung und Wettbewerbsdenken untereinander machen die Zusammenarbeit schwierig, was noch dadurch unterstützt wird, dass bei so vielen Bibliothekaren ein persönlicher Kontakt kaum noch möglich ist. In einer überschaubaren Gruppe an Teilnehmern wiegt dieses Problem nicht so schwer, aber 150 Leute zu einem Team zu machen ist komplizierter. Dazu kommt die Angst vor den Folgen des Dienstes: Könnte eine Bibliothek lokale Ressourcen kürzen, wenn BIBLIOTEKSVAGTEN gut läuft? Sollten die Leser nicht zur selbstständigen Suche ermuntert werden, statt den bequemen Weg des Frage-dienstes zu nehmen? Vielleicht kommen in Zukunft weniger Leser, weil der Dienst die persönliche Bibliotheksnutzung überflüssig macht. Und zu guter Letzt steht auch noch das mangelnde Gefühl der Verantwortlichkeit für den Service als Hindernis im Weg. Wem "gehört" eigentlich BIBLIOTEKSVAGTEN? Wer ist verantwortlich dafür?

Eine mögliche Lösung für diese Probleme liegt in der Ausrichtung regelmäßiger Seminare. Bibliothekare, die neu hinzukommen, müssen an einem solchen Seminar teilnehmen, um das nötige Fachwissen vermittelt zu bekommen und um ihre Koll-

gen kennen zu lernen, die an BIBLIOTEKSVAGTEN mitarbeiten. Neben den Seminaren finden regelmäßige Treffen statt, um diesen Effekt aufzufrischen. Der persönliche Kontakt ist elementar, um ein Gemeinschaftsgefühl zu erzeugen und die Kollegen an das Projekt zu binden. Der fachliche Austausch und der persönliche Kontakt nehmen den größten Problemen in jedem Fall die Schärfe, und endgültige Lösungen bieten sich oft in der laufenden Arbeit.

3.8 Lokalhistorisk Net (Viborg)

Neben der lokalhistorischen Arbeitsstelle, die sich in vielen dänischen Bibliotheken findet, engagiert sich die Bibliothek in Viborg in diesem Bereich auch mit überregionaler Wirkung: durch die Erstellung und Pflege von www.lokalhistorisknet.dk. Ziel dieses Projekts ist der Aufbau eines lokalhistorischen Netzwerks in der Region Viborg, sowohl in virtueller als auch in physischer Hinsicht. Das Netzwerk soll den Austausch von Erfahrungen, Modellen und technischen Lösungen und die Kompetenzentwicklung ermöglichen. Es soll außerdem Mitarbeiter in Bibliotheken, Archiven und Museen dazu anregen, im lokalhistorischen Arbeitsfeld das Internet zu nutzen. Das LOKALHISTORISKNET unterscheidet sich also von den anderen hier vorgestellten Projekten durch eine eng abgegrenzte Zielgruppe mit fachlicher Ausrichtung.

Für das LOKALHISTORISKNET wurde eine Projektleiterin mit Masterabschluss in Dänisch und Englisch verpflichtet, die von einem Beraterbord und einer Netzwerkgruppe unterstützt wird. Das Projekt läuft von 2004 bis 2007. In dieser Zeit bekommt die Bibliothek Viborg Projektgelder in Höhe von DKK 600.000 pro Jahr (z.Zt. ca. € 80.000), sofern die Projektleiterin die vertraglich festgehaltenen Aufgaben wahrnimmt. Dazu gehört, dass sie pro Jahr 8 Seminare organisiert, um den wissenschaftlichen Austausch, die Projektarbeit und die Netzwerkarbeit zu fördern. Für diese Seminare werden externe Spezialisten engagiert, die Vorträge halten, die Projektleiterin muss jedoch die gesamte Organisation übernehmen. Außerdem muss sie die Website betreuen und dabei 5 neue Themen pro Jahr erarbeiten, die auf der Website publiziert werden. Die dritte Verpflichtung besteht in der Netzwerkarbeit: Sie muss direkten Kontakt zu Archiven und Museen der Umgebung pflegen, 10 Mal pro Jahr einzelne Stellen anfahren und persönlich vor Ort erscheinen, um sich nach Problemen und Fragen zu erkundigen.

Der Schwerpunkt der Arbeit liegt hier also auf dem Networking, auf der Kontaktarbeit. Ganz eindeutig geht es hier eher darum, Spezialisten zusammen zu bringen, um fachlichen Austausch zu ermöglichen und zu verbessern, und nicht oder weniger darum, dem Endnutzer bestimmte Informationen zu liefern. Neben der abweichenden Zielgruppe unterscheidet sich dieses Projekt also auch durch die Aufgabenstellung ganz erheblich von den anderen hier vorgestellten Projekten, die vom deutschen Standpunkt aus eher als typisch bibliothekarisch bezeichnet werden können, während man das LOKALHISTORISKNET eher als wissenschaftliches Projekt ansehen könnte. Im Grunde ist dies jedoch ein sehr gutes Beispiel für die unterschiedliche Stellung der Bibliotheken in der deutschen resp. dänischen Gesellschaft.

3.9 FINFO

www.finfo.dk ist eine nationale Website für Immigranten in Dänemark. Die Seite existiert seit 2000 und wird zurzeit von einem Leitungsteam in Århus organisatorisch betreut. Neben der Stadtbibliothek in Århus sind auch weitere Stadt- und Zentralbibliotheken an diesem Projekt beteiligt, z.B. auch die Statsbiblioteket/Invandrerbiblioteket in Ballerup, auf die später noch eingegangen wird. Wie viele der anderen vorgestellten Seiten auch ist FINFO aus einer Projektarbeit heraus entstanden und wird von Biblioteksstyrelsen finanziell unterstützt.

FINFO stellt sich nach außen hin multilingual dar und ist damit extrem zielgruppenorientiert. Zwar ist Dänisch die zugrunde liegende Sprache, es gibt jedoch (von der

Startseite aus erreichbar) Untermenüs mit Links und Abstracts in 13 verschiedenen Sprachen. Dabei werden besonders die Sprachen berücksichtigt, die von den Haupt-einwanderergruppen in Dänemark gesprochen werden, wie z.B. Tamil, Vietnamesisch oder Somali. Die Auswahl der Sprachen richtet sich nach einem Einwandererschlüssel – Deutsch wird man vergeblich suchen, da die Deutschen nur einen extrem geringen Prozentsatz der Immigranten in Dänemark darstellen.

Inhaltlich will die Seite dem Immigranten umfassende Hilfe und Beratung bieten. Ausgehend von der Homepage lassen sich in den unterschiedlichen Sprachen Themen wie Nachrichten, Politik, Bildung, Arbeit, Gesundheit, Organisationen, Sport, Kultur u.v.m. anwählen. Hier sind z.B. übers Internet erreichbare Radiosender der jeweiligen Heimatländer verlinkt oder Informationen über die Einbürgerung und die dazu nötigen Formalien verfügbar. Der Leser wird über das dänische politische System aufgeklärt und kann anhand dieser Seite sich sowohl an seinen neuen Wohnort gewöhnen wie auch weiterhin informiert bleiben über das, was in seiner Heimat passiert – für politische Flüchtlinge wichtige Informationen. Aber neben diesen eher allgemeinen Infos finden sich auch ein regionaler und ein lokaler Teil, die über die Ämter und Kommunen informieren. So kann ein in Herning wohnhafter Somali herausfinden, ob es Vereine oder andere Interessengruppen seiner Landsleute in Herning gibt, durch die er Anschluss finden kann. Dabei spielt es keine Rolle, ob dieser Verein eine eigene Website hat – es werden auch regelmäßige Treffpunkte bekannt gegeben, so dass ein Netzwerk der Immigranten entstehen kann.

Ähnlich wie bei LOKALHISTORISKNET stellt sich auch hier die Frage, inwieweit es Aufgabe von Bibliotheken ist, solche Informationen bereitzustellen. Die dänischen Bibliotheken jedenfalls beschränken sich nicht darauf, diese Website zu pflegen, sondern stellen auch darüber hinaus Medien für Immigranten zur Verfügung. So haben die Stadt-/Zentralbibliotheken die Möglichkeit, Literatur in den weit verbreiteten Immigrantensprachen von der Dänischen Zentralbibliothek für Immigrantensliteratur für einen längeren Zeitraum auszuleihen und in ihrer Bibliothek weiter zu verleihen. Dazu zählt neben Fachbüchern und Belletristik auch Popmusik aus den jeweiligen Ländern. Da diese Medien eher selten und schwer zu bekommen sind, kann die Invandrerbibliothek interessierten Bibliotheken auch bei der Bestellung helfen.

Dabei ist natürlich von Vorteil, dass die Mitgliedschaft und Ausleihe über die Krankenversicherung kostenlos ist. So kann man auch interessierte Nutzer gewinnen, die über kein oder nur geringes Einkommen verfügen. Die Idee, die dahinter steckt, ist einfach: "Access to information is important to anybody who wants to become an equal and active member of the community." (Broschüre) Aus diesem Grund ist auch die organisatorische Leitung von FINFO froh über jede Anregung und Beteiligung von außen. Zwar gibt es in den Stadtbibliotheken Mitarbeiter, die sich um bestimmte Seiten kümmern und besonders die Infos mit lokalem Bezug regelmäßig überarbeiten sowie die entsprechenden Gruppen kontaktieren. Trotzdem kann jeder Infos und Tipps weitergeben, Vereine und Gruppierungen können sich in FINFO aufnehmen lassen. Dazu ruft ein Flyer auf, der allein in 11 unterschiedlichen Sprachen die Seite bewirbt. Diesem Projekt ist eine rege Nutzung sehr zu wünschen.

3.10 Bibteach

www.Bibteach.dk bietet Schulungsmaterialien für Bibliothekare und Lehrer zu 10 verschiedenen Themen. Die Seite gehört nicht zum Bereich E-Learning, sondern bietet eine pädagogische Metaebene, also pädagogische Hilfen für Lehrende in der Aus- und Fortbildung. Dem Projekt steht ein Budget in der Höhe von DKK 500.000 zur Verfügung, die Projektarbeit teilen sich 10 Bibliothekare aus Aalborg und 5 aus Herning. Die Seite orientiert sich am pädagogischen Konzept des Dänen Bjarne Herskin, der sich intensiv mit dem Thema E-Learning auseinandergesetzt hat. Herskin arbeitet und forscht seit 12 Jahren am Institut für Organisation und Arbeitssoziologie der Handelshochschule in Kopenhagen.

BIBTEACH verfolgt eine verständnisorientierte Pädagogik. Die Kurse, die BIBTEACH anbietet, sollen den Kursteilnehmern vor allem Möglichkeiten der Hilfe zur Selbsthilfe zeigen. Ziele sind Verständnis, Überblick und das selbständige Lernen neuer Funktionen. So findet man auf BIBTEACH u.a. Kursmaterialien zu den Themen nationaler Bibliotheks-Gesamtkatalog BIBLIOTEK.DK, Internet für Anfänger/Fortgeschrittene, gute Seiten für Kinder im Web oder Krankheit/Gesundheit. Die Kurse werden formal beschrieben: Titel, Ziel, Niveau, Alter der Teilnehmer, Inhaltsbeschreibung, Lehrmaterialien und Zeitdauer sind nur einige dieser Kategorien. Dem folgen das Manuskript für den Lehrer und die nötigen Folien sowie andere Lehrmaterialien (z.B. Arbeitsblätter für die Kursteilnehmer). Alle diese Materialien liegen entweder als Word-, Powerpoint-, PDF- oder HTML-Datei vor und können je nach technischer Ausstattung heruntergeladen werden. Der Lehrende bleibt aber mit diesen Materialien nicht allein, sondern bekommt auch Unterstützung in deren Anwendung, z.B. Infos zur Benutzung von Powerpoint oder die Rubrik "Fif til underviseren" – Pfiff beim Lehren, also Tipps zur ansprechenden Gestaltung des Kurses. Die inhaltliche Bearbeitung von BIBTEACH erfolgt durch Unterstützung eines besonderen Organisationstools der Firma Groupcare (www.groupcare.dk). Groupcare bietet eine Software zur Projektleitung an sowie eine Plattform, auf der solche Projekte im Netz bearbeitet werden können. Der Serverplatz wird also nicht von einer teilnehmenden Bibliothek, sondern von Groupcare zur Verfügung gestellt. Je nach Gebrauch kann die Software angepasst werden und ermöglicht die Mitgliederverwaltung und den Ergebnisaustausch. Dies erleichtert die überregionale Kooperation enorm, da sich die teilnehmenden Bibliothekare nicht ständig treffen müssen, sondern ein großer Teil der Organisation auf elektronischem Weg abläuft.

4 Lokale Projekte

4.1 Mimers Brønd

In der Stadtbibliothek Silkeborg wurden zwei Websites entwickelt, die ich nicht unterschlagen möchte, obwohl sie nur auf lokaler Basis erstellt und betreut werden. Beide Seiten sind inhaltlich nicht lokal festgelegt, sondern sind auf die Bedürfnisse von Schülern ausgelegt, als Antwort auf besonders häufig vorkommende Fragen, die mit dem Unterricht zusammenhängen.

Unter der Adresse www.mimers.dk erreicht man eine Seite, die sich vorrangig an Oberstufenschüler richtet, aber auch für andere Leser interessant und hilfreich ist. Die Seite stellt Literaturhinweise zu ca. 120 aktuellen und populären Themen für Projektaufgaben und Aufsätze zur Verfügung.

Der Name der Seite bezieht sich auf einen Dämon der nordischen Mythologie, Mimer, der die Quelle (dän. *brønd*) der Weisheit bewacht. Die Hintergrundillustration der Seite zeigt Mimer vor seinem Brunnen, gezeichnet von Peter Madsen, einem dänischen Comiczeichner, der sich schon in den 80er Jahren in der Serie "Walhalla" mit der nordischen Mythologie auseinandergesetzt und internationale Bekanntheit erreicht hat.

Die Seite wurde 1999 von Thomas Kolborg aus der Stadtbibliothek Silkeborg erstellt. Sie ist ein rein lokales Projekt, das ohne Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken unterhalten wird und pro Woche ca. 5-6 Stunden Arbeitszeit benötigt.

Die Themen werden regelmäßig überarbeitet, neu hinzugekommene Themen finden sich an oberster Stelle der Seite. Jedem Thema sind 5 Icons zugeordnet, die mit prädefinierten Abfragen in verschiedenen Datenbanken verlinkt sind.

Über das erste Icon gelangt man zur Suche von Fachbüchern zum gewählten Thema auf der Seite BIBLIOTEK.DK. Die dort gefundenen Titel kann man via Inlands-Leihverkehr direkt in die eigene Stadtbibliothek bestellen. Über das zweite Icon sucht man - ebenfalls über BIBLIOTEK.DK - nach Zeitungs- und Zeitschriftenartikeln.

Das dritte Icon ist verlinkt mit der Suche auf FAKTALINK, einer kostenpflichtigen Netzenzyklopädie. Über das vierte Icon gelangt man zu einer Liste bibliothekarischer Link-Tipps, die auf interessante Websites verweisen. Das letzte Icon bietet den

lokalen Bezug, nämlich mit einem Link zu Fachbüchern in der Stadtbibliothek Silkeborg.

Dem interessierten Leser wird durch diese Seite die Möglichkeit eines umfassenden Literaturangebots zu populären Themen gegeben. Die vordefinierten Abfragen erleichtern die Pflege der Seite, da hier keine festen Literaturlisten gezeigt werden. Die Buchtipps sind also immer auf dem neuesten Stand, da sowohl die kürzlich erschienene Literatur immer sofort mit erfasst ist als auch veraltete, aus den Bibliotheken verschwundene Literatur automatisch nicht mehr angezeigt wird. Die Liste der Themen ist überschaubar, die Liste der Links ebenso.

4.2 Epoke

Ebenfalls in der Stadtbibliothek Silkeborg wurde die Seite www.e-poke.dk erstellt. Auch sie ist kein Projekt mit überregionaler Beteiligung, spricht aber natürlich Schüler des ganzen Landes an und ist daher von überregionaler Bedeutung. Wie so oft kam die Anregung zu dieser Seite aus einem praktischen Bedürfnis heraus: die besonders große Nachfrage zu einem Thema aus dem Schulunterricht - klassische dänische Schriftsteller vor 1900.

Per Hofman Hansen wurde häufig mit Fragen zu diesem Thema konfrontiert und wurde so zur Gestaltung dieser Website inspiriert. Er hat EPOKE im Jahr 1997 begründet und zuerst allein betreut. Seit 1998 wird er durch einen Literaturhistoriker unterstützt, der zuerst durch Projektgelder und mittlerweile durch Fonds und Legaten bezahlt wird. Seit dem Sommer 2000 erhält die Website finanzielle Unterstützung aus vier Quellen: Biblioteksstyrelsen, Litteraturrådet, Edvard Pedersens Biblioteksfond und Silkeborgs Kommunes Kultur- og Fritidsudvalg. Im Jahr 2002 wurde EPOKE mit der Seite LITTERATURSIDEN verlinkt und gehört jetzt als Unterbereich fest dazu.

EPOKE ist enzyklopädisch aufgebaut, verzeichnet also nicht nur Literaturtipps, sondern auch Volltextartikel zu Leben und Werk. Das Werk der Autoren wird dabei in Auswahl berücksichtigt, es gibt also nicht zu jedem Werk einen separaten Artikel. Die Einträge sind nach Epochen oder Richtungen sortiert. Die Artikel enthalten auch Querverweise zu anderen Autoren oder Themen, es entsteht also ein Netzwerk an Informationen. Dem Nutzer der Seite steht auch ein Frageformular zu Verfügung, sollte er nicht fündig geworden sein oder detailliertere Informationen benötigen.

Auch EPOKE wurde durch einen Teil mit lokalhistorischen Bezug ergänzt. Ganz neu ist die Seite DEN VINGENDE HELHEST (das geflügelte Höllenpferd), die in Zukunft Material zu Autoren aus Silkeborg sammeln soll. Als erster Autor wurde Jørgen Nielsen aufgenommen, weitere Texte zu lokalen Verfassern sind in Planung.

4.3 Erhvervsservice

Der Erhvervsservice ist ein spezieller Auskunftsdienst für Themen bezüglich Wirtschaft und Recht. Interessierte Firmen oder Personen können sich hier durch die Bibliothekare Informationen aus Print- und Onlinequellen zu komplexen Themen zusammenstellen lassen.

Der Erhvervsservice existiert seit 1981. Die Zentralbibliothek Herning war die erste dänische Bibliothek, die diesen Service angeboten hat. Damals wurden auch noch allgemeine Anfragen bearbeitet, heute hat sich der wirtschaftliche Themenbereich als Schwerpunkt herauskristallisiert. In den ersten Jahren war der Service noch kostenfrei, wurde aber mit der Zeit immer personen- und zeitaufwändiger, so dass seit 1990 Gebühren dafür erhoben werden. So bezahlen die Kunden eine Pauschale von DKK 400 pro Stunde und zusätzliche Gebühren, die je nach Datenquelle anfallen. Die Zentralbibliothek Herning zählt Firmen aus ganz Dänemark zu ihren Kunden, unabhängig von Firmengröße und Wirtschaftszweig. Die Hauptnutzer sind jedoch mittelständische Firmen. Die Firmen schätzen dabei, dass sie keine eigene Rechercheab-

teilung unterhalten müssen, sondern diesen Teil über die Bibliothek outsourcen können. Desweiteren werden sie nicht mit Übersetzungsschwierigkeiten konfrontiert, da die Bibliothek weiterverwertbare Informationen liefert. Außerdem bleibt der Auftraggeber im Rechercheprozess anonym, das bekundete Interesse an bestimmten Themen kann als nicht zurückverfolgt und ausgenutzt werden. Die gelieferten Daten werden durch die Bibliothek nicht bewertet; im Auftrag enthalten ist nur die reine Suche. Die Bibliothek bietet demnach auch keine Feldforschung an, sondern nur eine Marktrecherche. Bereits bearbeitete Themen sind z.B. "Druckereien in Osteuropa" oder "Preise von Papier, Plastik, Erdöl" und immer wieder der Patentbereich vor der Einführung neuer Produkte.

Grundsätzlich kommen die Anfragen via Mail oder Telefon an, ein persönlicher Kontakt zum Kunden entsteht nur in Ausnahmefällen. Trotzdem gibt es durchaus Firmen, die den Erhvervsservice regelmäßig in Anspruch nehmen und sozusagen als Stammkunden gelten. Die eingehenden Anfragen werden in einem wöchentlichen Meeting vergeben. Im Normalfall arbeitet ein Mitarbeiter allein an einem Auftrag, man berät sich aber untereinander über das Angehen von Recherchen. Außerdem haben einige Kollegen in bestimmten Bereichen (z.B. Patente) Rechercheerfahrung gewonnen und bearbeiten dann vorrangig solche Anfragen. Als Informationsquellen werden Internet, Datenbanken (DIALOG...), Organisationen, Firmen etc. genutzt, wobei auch persönliche Kontakte eine Rolle spielen können. Bisher wurden die Ergebnisse in Printform (Kopien, Ausdrucke) den Auftraggebern zur Verfügung gestellt. Seit kurzem bietet die Zentralbibliothek Herning aber auch einen Datenbank-Service an: Die Daten werden in elektronischer Form zusammengetragen und auf einem Server abgelegt. Der Auftraggeber bekommt ein eigenes Passwort mit geschütztem Zugang und kann die Daten auch bearbeiten. Dies lohnt sich besonders für umfangreiche Recherchen oder für Auftraggeber, die immer wieder zu einem Thema recherchieren lassen, so dass eine vorhandene Datenbank immer weiter ergänzt wird.

Der Arbeitsumfang hat sich drastisch vermehrt: Während in den ersten Jahren ein Auftrag mehrere Stunden in Anspruch nahm, arbeitet man heute mehrere Tage daran. Eine Bewerbung des Angebots ist aufgrund der stetigen Nachfrage nicht nötig. Trotzdem wird in ruhigeren Zeiten der Erhvervsservice durch Teilnahme an Messen oder Meetings speziellen Zielgruppen vorgestellt.

5 Ausblick

Die vorgestellten Projekte machen eines deutlich: Dänemark ist ein Land, in dem Kultur und Bildung eine maßgebliche Rolle spielen. Bibliotheken haben weitreichende Aufgaben in diesem Sektor, sind sich dessen bewusst und gehen verantwortungsvoll mit ihrem Bildungsauftrag um. Die Dänen wiederum schätzen ihre Bibliotheken nicht nur zu Unterhaltungszwecken, sondern kommen gerne mit Fragen und Informationsbedarf aller Art zu den Fachleuten – entweder vor Ort oder im Internet. Und sie gehen genauso verantwortungsvoll mit den Materialien um, die ihnen in den Bibliotheken zur Verfügung gestellt werden. Wie mir die Kollegen in verschiedenen Bibliotheken versicherten, sind Missbrauch von Internetgeräten, vorsätzliche Beschädigungen von Materialien oder "geplante" Verluste nicht annähernd so oft, wie man sie aus deutschen Bibliotheken kennt. Fragen zur Sicherheit oder zum Schutz der Medien, die ich gestellt habe, wurden zum Teil mit großem Unverständnis zur Kenntnis genommen. Eine Wechselwirkung? Darüber lohnt es sich sicher nachzudenken. In Dänemark jedenfalls hat die Kultur auch in der Politik eine wichtige Rolle: Politiker sind extrem interessiert an kultureller Zusammenarbeit und sehen u.a. die Bibliotheken als absolut förderungswert an, was sich in – für deutsche Verhältnisse – traumhaft anmutenden Etats niederschlägt. Kultur ist ein Standortfaktor, der beim City Branding als entscheidend betrachtet wird. Eine Stadt mit geringem kulturellem Angebot schneidet bei der Ortswahl der Dänen grundsätzlich schlecht ab und wird eher abgelehnt, während ein Ort mit reichhaltigem kulturellem

Angebot – und einer Bibliothek - als attraktiv angesehen und bevorzugt wird. Es ist zu hoffen, dass das gute Beispiel Dänemarks anderen Ländern als Inspiration dient, Kultur und Bildung intensiv zu fördern.

Danksagung

Ganz besonders möchte ich mich bei Lene Poulsen (Herning Centralbibliothek) bedanken, die meinen Aufenthalt sorgfältig organisiert und mich mit interessanten Gesprächspartnern zusammengeführt hat. Dazu zählen in

- Herning Centralbibliothek: Vera Daugaard und Lissie Dideriksen, Mikael Graaberg und natürlich Jens Ingemann Larsen, der mittlerweile Direktor der Københavns Kommunes Biblioteker geworden ist,
- Silkeborg Bibliotek: Thomas Kolborg, Per Hofmann Hansen und Lars Bornæs,
- Viborg Centralbibliothek: Birgitte Uldahl, Grete Alder Sørensen, Per Dragheim und vor allem Karen Vork und Vibeke Lorentzen
- Skive Bibliotek: Esben Møller Christensen und in
- Holstebro: Karen Margrethe Brorson und Mai Aggerbeck.

Ihnen allen möchte ich an dieser Stelle für ihre Geduld und ihre Gesprächsbereitschaft bedanken, und ganz besonders dafür, dass sie mich so nett aufgenommen und diesen Dänemark-Aufenthalt zu einer einmaligen Erfahrung für mich gemacht haben.

Alle Links auf einen Blick

<http://www.bs.dk/> Biblioteksstyrelsen – dänische Bibliotheksbehörde
<http://www.bs.dk/index.ihtml?side=http://www.bs.dk/publikationer2.ihtml?id=1346>
Das dänische Bibliotheksgesetz (engl. Fassung)

<http://bibliotek.dk/> der dänische nationale Gesamtkatalog der öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken

Die besuchten Bibliotheken:

<http://www.herningbib.dk/> Herning Centralbibliothek
<http://www.holstebro.dk/bibliotek/> Holstebro Bibliotek
<http://www.viborg.dk/> Viborg Kommune → Bibliotek
<http://www.skivebibliotek.dk/> Skive Bibliotek
<http://www.silkeborg.bib.dk/> Silkeborg Bibliotek

Die Projekte:

<http://www.spoergolivia.dk/> SpørgOlivia – Internetauskunft für Kinder
<http://www.dotbot.dk/> Dotbot – Kinderbibliothek im Netz
<http://www.musikbibliotek.dk/> Musikmagazin
<https://www.bibliotekernesnetmusik.dk> Netmusik – Musikdownload für wenig Geld
<http://www.litteratursiden.dk> Litteratursiden – Literaturmagazin
<http://www.fng.dk/> Bibliotekernes Netguide – umfassende Linksammlung
<http://www.biblioteksvagten.dk/> Biblioteksvagten – Internetauskunft für Erwachsene
<http://www.lokalhistorisknet.dk> Lokalhistorisches Netzwerk
<http://www.finfo.dk> FINFO – Immigranten-Infos komprimiert
<http://www.bibteach.dk/> Bibteach – Schulungsmaterial für Lehrer und Bibliothekare

Lokale Projekte:

<http://www.mimers.dk/> Mimers Brønd – Literaturtipps für Schüler

<http://www.e-poke.dk/> Literatur im 19. Jahrhundert