



Das Stephen A. Schwarzman Gebäude ist die Zentralbibliothek der New York Public Library. In einer Leihbücherei gegenüber wurde 1968 ein Callcenter für Nutzeranfragen eingerichtet – das spätere Ask NYPL. Foto: Max Touhey Photography

Rosa Caballero-Li

Ask NYPL

Immer im Einsatz: Das »menschliche Google« der New York Public Library beantwortet jedes Jahr mehr als 100 000 Nutzer-Anfragen

Die Abteilung *Ask NYPL* (dt.: »Fragen Sie die NYPL«) ist seit 42 Jahren das Callcenter der New York Public Library. Ein Team von Informationsfachleuten beantwortet mehr als 100 000 Anfragen jährlich – am Telefon, im Chat beziehungsweise per E-Mail oder über die sozialen Medien, mitunter sogar auf dem Postweg. Aus allen Teilen der Welt nehmen Anrufer Kontakt mit *Ask NYPL* auf und bitten um Informationen aus den renommierten Forschungssammlungen der Bibliothek. Neben der Beantwortung der klassischen Anfragen der Bibliothekskunden zu Literatur- und Quellenhinweisen hat das Team darüber hinaus seine Fachkompetenz ausgeweitet, um auch technische Unterstützung für die virtuellen Sammlungen der Bibliothek anbieten zu können.

Gerade als die New York Public Library die Feierlichkeiten zum 125-jährigen Bestehen der Einrichtung in den Zweigstellen in Manhattan, Bronx und Staten Island vorbereitete, geschah das Unvorhersehbare: Die Bibliothek schloss wegen der Corona-Krise für mehrere Monate ihre Pforten.

Innerhalb kürzester Zeit musste ein Konzept ausgearbeitet werden, mit dem die Dienstleistungen auf die virtuelle Ebene verlagert werden konnten, um sicherzustellen, dass die Benutzer weiterhin Zugriff auf die so wichtigen Bibliotheksressourcen hatten. In der Woche nach der Schließung loggten sich die Mitarbeiter von *Ask NYPL*, dem bibliothekseigenen Callcenter für die Online- und Telefonberatung, von ihren heimischen Rechnern aus in den Bibliothekszeitstellen der fünf Stadtbezirke von New York City und im Umland ein und begannen damit, Anfragen der Öffentlichkeit per Chat, E-Mail, SMS und WhatsApp zu beantworten.

Ask NYPL während der Corona-Pandemie

Zum ersten Mal in der 42-jährigen Geschichte der Abteilung war die Telefonverbindung abgeschaltet. Über die verbleibenden Kommunikationskanäle erreichten das Callcenter zahlreiche Anfragen von Nutzern, die ihre Sorge darüber äußerten, dass ihnen eventuell Gebühren für die Überschreitung der

Leihfrist entstehen würden (was nicht der Fall war) sowie von Bibliothekskunden, die wissen wollten, wie sie mit ihrem Bibliotheksausweis weiterhin virtuell Zugriff auf Bibliotheksressourcen wie zum Beispiel E-Books und Datenbanken erlangen können. Neue Nutzer aus dem gesamten New Yorker Stadtgebiet erkundigten sich, wie Recherchen in den 300 000 elektronischen Titeln durchgeführt werden, die über die E-Reader-App SimplyE der Bibliothek verfügbar sind.

Innerhalb der ersten Woche nach der Schließung nahm die Zahl der Anfragen um 113 Prozent zu. Sehr viele Anfragen beschäftigten sich mit der Suche nach Literatur zu spezifischen Themen:

Hallo, können Sie mir etwas über die Gesetze sagen, die das in Kalifornien geltende Namensrecht für Neugeborene regeln?

Wie können wir auf die Suchmaschine in der NYPL zugreifen, um aufmunternde Roman- oder Sachbuchliteratur zu finden?

Wie kann ich erfahren, welche Baumarten im Frühjahr 1896 im Central Park blüht haben?

Man kann sich sehr gut vorstellen, dass in der Anfangszeit von *Ask NYPL* ganz ähnliche Fragen gestellt wurden. Im Jahr 1963 begann die New York Public Library verstärkt damit, Auskunftsservices per Telefon anzubieten, aber erst 1968 wurde ein Callcenter mit dem schlichten Namen *Telephone Reference* (das sich 2008 in *Ask NYPL* umbenannte) in einer Leihbücherei der Bibliothek gegenüber des Stephen A. Schwarzman Building eingerichtet, den Einwohnern von New York bekannt als das Gebäude, vor dem die beiden Löwen *Patience* und *Fortitude* liegen.

Im Jahr 1963 begann die New York Public Library verstärkt damit, Auskunftsservices per Telefon anzubieten, aber erst 1968 wurde ein Callcenter eingerichtet.

Der Jahresbericht der *Telephone Reference* von 1968 gibt an, dass das neunköpfige Team im genannten Jahr 186 000 Anrufe beantwortete. In der *New York Times* konnte man 1982 lesen, dass der Service pro Tag durchschnittlich 1 000 Anrufe bearbeitete. Mary T. Brady, die die Abteilung seit ihrer Gründung leitet, wird wie folgt zitiert: »Wir weisen niemanden gerne ab.«

In dem Artikel wird weiterhin hervorgehoben, dass sogar Anrufe aus Kalifornien eingingen. Und das ist noch heute so. Eine Frage, die das Callcenter während des Lockdowns erreichte, begann folgendermaßen: »Ich lebe nicht in New York, aber ich dachte, ich rufe einfach mal an. Ich bin nicht sicher, ob Sie mir helfen können, aber zurzeit komme ich einfach nicht weiter.«

Bevor es das Internet gab, stand den Ansprechpartnern ein umfangreicher Präsenzbestand zur Verfügung, zu dem auch eine sorgfältig kuratierte Sammlung von Karteikarten mit Antworten sowohl zu gängigen als auch zu ungewöhnlichen Anfragen gehört.

Ein Teil dieser Präsenzbibliothek hat bis heute überlebt, und nicht selten finden die Mitarbeiter Zeitungsausschnitte, die, sauber zusammengefasst, zwischen die Buchseiten gelegt wurden und die neue oder aktualisierte Details zu bereits bekannten Informationen enthalten – ein Geschenk, das frühere Generationen von Bibliothekaren und Dokumentationsassistenten hinterlassen haben.

Auch die Karteikarten gibt es noch. Sie werden von den Mitarbeitern liebevoll gehütet, denn sie sind ein Teil der Geschichte der Abteilung. Einige der Antworten zu den Karteikarten können heute in »The Book of Answers: The New York Public Library Telephone Reference Service's Most Unusual and Entertaining Reference Questions« nachgelesen werden, das 1990 veröffentlicht und von der damaligen Leiterin der Abteilung, Barbara Berliner, verfasst wurde.

Virtueller Auskunftsdienst

Am 6. November 2000 führte die Abteilung offiziell den E-Mail-Service *Ask Librarians Online* ein. Ein Jahr später wurde ein Chat-Dienst implementiert. Der telefonische Auskunftsservice bestand weiterhin als integrales Dienstleistungsangebot. So bemerkt ein Artikel in der *New York Times* aus dem Jahr 2006 ironisch: »Library Phone Answerers Survive the Internet« (dt.: »Mitarbeiter des telefonischen Bibliotheksauskunftsdienstes überleben das Internet«). Der Artikel berichtet, dass das Anrufaufkommen auf circa 150 bis 200 Anrufe pro Tag zurückging. Mittlerweile hatten diverse andere größere Bibliothekssysteme in den Vereinigten Staaten ebenfalls vergleichbare Callcenter eingerichtet. In bibliothekarischen Fachzeitschriften gibt es mehrere Artikel, die die Best Practices der virtuellen Auskunftsdienste zu dieser Zeit analysieren. Noch zehn Jahre später erregte die Existenz der Abteilung in den Medien Erstaunen.



Patience oder Fortitude? Den New Yorkern sind die beiden Löwen vor der New York Public Library bekannt. Foto: NYPL / Jonathan Blanc



Der ikonische Rose Main Reading Room in der New York Public Library zählt zu den bekannten Orten in New York City. Er misst 90 mal 24 Meter und hat eine Deckenhöhe von 15 Metern. Foto: Max Touhey Photography

Auf dem Instagram-Account der New York Public Library von 2014 sind einige der genannten Karteikarten mit Fragen aus dem Zeitraum zwischen den 1930er- und den 1970er-Jahren zu sehen, die die Bibliothekare besonders interessant fanden. Unter dem Hashtag #letmelibrarianthatforyou findet man hand- oder maschinengeschriebene Karteikarten mit Fragen von Kunden, die sich telefonisch oder persönlich an die Bibliothek gewandt hatten. Eine kleine Auswahl:

Warum sind auf im 18. Jahrhundert in England entstandenen Gemälden so viele Eichhörnchen zu sehen, und wie hat man es geschafft, sie zu zähmen, sodass sie den Maler nicht beißen?

Was bedeutet es, wenn man im Traum von einem Elefanten gejagt wird?

Als einige Medienvertreter erkannten, dass es innerhalb der New York Public Library eine Abteilung gab, die noch immer derartige Fragen beantwortete, gaben sie den Beschäftigten von Ask NYPL den Beinamen »das menschliche Google«. Zwar erfasst diese Bezeichnung nicht ganz die alltäglichen Aktivitäten des Teams. Doch der Name ist ziemlich einprägsam und spiegelt sehr gut den Geist dessen wider, was das Callcenter leistet: Hilfestellung für jedermann beim Recherchieren und Auffinden von Informationen. Das Konzept unterscheidet sich selbstverständlich in keiner Weise von dem einer physischen Bibliothek, in der die Kunden sich an der Auskunftstheke von Servicemitarbeitern beraten lassen, nur dass die letztere Variante offensichtlich nicht so viel Aufmerksamkeit erregt wie die, bei der man von zu Hause aus einer Person Fragen stellen kann.

Ask NYPL fungiert als virtuelle Zweigstelle für Kunden im gesamten Staat New York, also auch für die, die nicht in einem der fünf Stadtbezirke von New York City leben.

Wenn Kinder und Jugendliche im Land neue Beiträge über Ask NYPL sehen, rufen sie an und stellen ihre Fragen (für gewöhnlich Fragen wie: »Wie viele Zähne hat ein Weißer Hai?«). Das Team nutzt die Gelegenheit dann meist dazu, auf die jeweiligen Bibliothekseinrichtungen vor Ort hinzuweisen und die Anrufer dazu zu ermuntern, diese zu nutzen.

Mag sein, dass manch einem die Fragen, die Ask NYPL beantwortet, albern vorkommen, aber immerhin sind es Fragen, die einen stutzen lassen. In vielen Fällen bringt eine allgemeine Suche im Internet ja keine zufriedenstellende Antwort hervor. Dank der von Ask NYPL angewandten modernen Recherchemethoden jedoch gibt es Antworten zu den Fragen auf den Karteikarten, die in dem Buch »Peculiar Questions and Practical Answers: A Little Book of Whimsy and Wisdom from the New York Public Library« aus dem Jahr 2019 nachzulesen sind. Die Mitarbeiter nutzten hierzu diverse physische Ressourcen, fanden jedoch auch zahlreiche nützliche Informationen in vertrauenswürdigen Online-Quellen.

Ein Angebot für jedermann

Die Technik, die für die Beantwortung der Fragen eingesetzt wird, hat sich gewandelt. Der Auftrag des Callcenters bleibt jedoch unverändert: Jeder kann sich mit Fragen an die Abteilung wenden, ein Bibliotheksausweis wird nicht benötigt. Die Kontaktaufnahme kann online oder telefonisch erfolgen. Aktuell steht ein elfköpfiges Team für die Bearbeitung von Anfragen per Telefon, Chat, E-Mail, SMS oder über die sozialen Medien bereit. 2019 lag der Anteil der telefonischen Anfragen bei 55 Prozent.



Die New York Public Library hat 88 Standorte, so auch in Woodstock (oben) und in Van Cortlandt. Fotos: NYPL / Jonathan Blanc

Viele, die telefonisch Kontakt zu Ask NYPL aufnehmen, fühlen sich an längst vergangene Zeiten erinnert. Selbst Bibliothekstammkunden, die anrufen, sind verwundert, am anderen Ende der Leitung die Stimme einer realen Person zu hören. Der Prozentsatz der Kunden, die sich online an Ask NYPL wenden, steigt stetig an, speziell seit die Bibliothek damit begonnen hat, ihre Services auf verschiedenen Internetplattformen zu präsentieren, beispielsweise seit 2017 auf Facebook und Twitter.

Heute ist Ask NYPL ein Teil der Abteilung Besucherservices (Patron Services Department). Das Ziel dieser Abteilung ist es, »ein Grundangebot an Serviceleistungen, Schulungsmaßnahmen und technischen Hilfsmitteln zu schaffen und zu pflegen, das nahtlose Benutzererfahrungen ermöglicht – passend, stimmig, kompetenzfördernd und motivierend.« Ask NYPL fungiert als virtuelle Zweigstelle für Kunden im gesamten Staat New York, also auch für die, die nicht in einem der fünf Stadtbezirke von New York City leben. Jeder Einwohner des Staates New York kann einen Bibliotheksausweis erhalten, und eine Vielzahl von Nutzern greift virtuell auf die Bestände zu. Bei diesen Kunden ist die Abteilung Besucherservices zuständig für die Einrichtung neuer Bibliothekskonten.

Im Laufe der Jahre ist die Zahl der Fragen gestiegen, die sich mit dem Zugang zu E-Books beschäftigen. Selbst wenn Kunden die Möglichkeit haben, auf der Suche nach Unterstützung ihre örtliche Bibliothekseinrichtung aufzusuchen, ziehen viele es vor, von zu Hause aus Ask NYPL zu kontaktieren und sich beraten zu lassen. So kann fast jedem Anrufer die Vorgehensweise

für den Zugriff auf E-Books erklärt werden. Darauf ist das Team sehr stolz.

Ask NYPL ist nicht die einzige Abteilung, die Online-Anfragen bearbeitet. Wissenschaftler aus den unterschiedlichsten Ländern schätzen die weltweit renommierten Forschungssammlungen der Bibliothek. Interessenten, die diese Sammlungen nutzen möchten, werden von Ask NYPL an die Forschungsabteilungen weitergeleitet. Es steht eine Vielzahl von qualitativ guten Online-Quellen bereit, für die kein Bibliotheksausweis erforderlich ist.

Die Mitarbeiter-Hotline

Das Callcenter betreibt auch eine Mitarbeiter-Hotline, an die sich Bibliotheksbeschäftigte wenden können, wenn sie Unterstützung in Fragen der allgemeinen Vorgehensweise oder bei speziellen Kundenanfragen benötigen. Angesichts mehrerer Forschungsbereiche und der 88 Bibliotheksstandorte kann es mitunter schwierig sein, über sämtliche Services, Richtlinien und Bestände im System auf dem Laufenden zu sein. Die gebündelte Kompetenz des Teams von Ask NYPL jedoch bildet ein einzigartiges bibliothekarisches Informationsarchiv.

In den Wochen nach der Schließung verlagerte die Bibliothek den Schwerpunkt ihrer Aktivitäten auf ein virtuelles Serviceangebot, das von Einzelberatungen zur Berufsorientierung bis hin zu täglichen Video-Vorlesestunden für Kinder reichte. Der Zugriff auf Datenbanken, der zuvor nur vor Ort möglich war, stand den Kunden nun von zu Hause aus bereit. Anträge auf elektronische Bibliotheksausweise konnten online gestellt werden, und Mitarbeiter taten sich einrichtungsübergreifend zusammen, um Blogbeiträge zu erstellen und mit den Kunden in ihren Stadtteilen über E-Mail und soziale Medien zu kommunizieren.

Während die Stadtteilbibliotheken geschlossen sind, besuchen die Kunden die virtuellen Räume der Bibliothek und stellen erfreut fest, dass das gesamte Bibliothekspersonal (und nicht nur die Mitarbeiter von Ask NYPL) noch da ist, Unterstützung leistet und den gewohnten Bibliotheksbetrieb aufrechterhält.

Danke. Ich bin dem Team so dankbar dafür, dass es mir in dieser Zeit Hilfe aus der Ferne geleistet hat. Sie war von unschätzbarem Wert!!! Danke! Danke!

Übersetzt aus dem Englischen von Susanne Gagneur



Rosa Caballero-Li (Foto: NYPL/Jonathan Blanc) absolvierte ihren Master-Abschluss für Bibliotheks- und Informationsmanagement am Queens College der City University of New York. Sie ist seit 13 Jahren in der New York Public Library beschäftigt und arbeitet derzeit dort als stellvertretende Direktorin der Abteilung Besucherservices.

BuB Eine Bildergalerie zur New York Public Library und ein Video, das den Service Ask NYPL vorstellt, all das finden Sie in der BuB-App.