

**Vorstudie zur Konzeption eines virtuellen Auskunftverbundes  
für Kunst- und Museumsbibliotheken**

---

Diplomarbeit

---

an der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig | Fakultät Medien  
Studiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft

vorgelegt von Margret Hille

Betreuer: Prof. Regine Scheffel | Fakultät Medien

Leipzig, 2010

## **Hille, Margret:**

Vorstudie zur Konzeption eines virtuellen Auskunftverbundes für Kunst- und Museumsbibliotheken / Margret Hille. - 2010. - 109 Bl. : Ill., graph. Darst.

Leipzig, Hochsch. für Technik, Wirtschaft und Kultur, Diplomarbeit, 2010

URL: <http://archiv.ub.uni-heidelberg.de/artdok/volltexte/2010/1215/>

## **Kurzreferat**

Die vorliegende Diplomarbeit beschäftigt sich mit dem Thema der virtuellen Auskunft im Verbund – speziell mit der Bildung eines Auskunftverbundes für Kunst- und Museumsbibliotheken.

Die Kooperation zwischen Bibliotheken im Bereich der Katalogisierung und überregionalen Literaturversorgung erweist sich bereits seit längerer Zeit in der deutschen Bibliothekslandschaft als unverzichtbar. Etwas zurückhaltender ist man hingegen mit der Zusammenarbeit im Bereich der Auskunft, obwohl gerade in der gemeinsamen Auskunftstätigkeit ein Mehrwert sowohl für den Nutzer als auch für die Bibliothek liegen kann.

Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB) ist daran interessiert, diesen Mehrwert für ihre Mitgliedsbibliotheken und deren Nutzer zu schaffen – durch die Bildung eines virtuellen Auskunftverbundes. Im Auftrag der AKMB untersucht diese Arbeit, ob eine gemeinsame Auskunft sinnvoll ist und in welcher Form der Verbund konzipiert werden kann.

Zu diesem Zweck erfolgt zu Beginn die Darstellung der AKMB mit ihren Zielen sowie den Merkmalen ihrer Mitgliedsbibliotheken. Anhand einer schriftlichen Befragung der korporativen Mitglieder werden die potentiellen Anwenderbibliotheken zu ihrer Einstellung zum Verbund befragt und Rahmenbedingungen zur Konzeption ermittelt. Die Prüfung einer möglichen Angliederung an einen bestehenden Verbund und dessen Auskunftssystem ist ebenso Bestandteil der Arbeit. Nach Absprache mit der AKMB sind dies die Verbünde QuestionPoint und InfoDesk. Neben der Darstellung virtueller Auskunftsformen werden ausgewählte Auskunftverbünde in Deutschland vorgestellt sowie Planungsgrundlagen für die virtuelle Auskunft im Verbund erläutert. Aufgrund der Ergebnisse der Befragung und der Systemdarstellungen wird eine Entscheidung für ein Auskunftssystem getroffen und es werden Handlungsempfehlungen zur Konzeption des Verbundes gegeben.

## Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| Abkürzungsverzeichnis .....  | 5         |
| Abbildungsverzeichnis .....  | 6         |
| Tabellenverzeichnis .....  | 7         |
| <br>   |           |
| <b>1. Von der Theke ins Internet – einleitende Ausführungen zur Arbeit .....</b> | <b>9</b>  |
| <br>   |           |
| <b>2. Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken .....</b>           | <b>15</b> |
| 2.1 Zweckbestimmung und Ziele .....  | 15        |
| 2.2 Struktur der Mitgliedsbibliotheken .....                                     | 16        |
| <br>   |           |
| <b>3. Wege der Auskunftstätigkeit .....</b>                                      | <b>19</b> |
| 3.1 Abgrenzung der Begriffe Auskunft und virtuelle Auskunft .....                | 19        |
| 3.2 Virtuelle Auskunftsformen .....  | 21        |
| 3.2.1 Asynchrone Formen .....  | 21        |
| 3.2.2 Synchrone Formen .....   | 24        |
| 3.2.3 Sonderformen .....   | 26        |
| 3.2.4 Web Contact Center .....   | 28        |
| <br>   |           |
| <b>4. Virtuelle Auskunft im Verbund .....</b>                                    | <b>32</b> |
| 4.1 Chancen und Möglichkeiten der Kooperation .....                              | 32        |
| 4.2 Planung eines virtuellen Auskunftsverbundes .....                            | 34        |
| 4.3 Ausgewählte Angebote in Deutschland .....                                    | 37        |
| 4.3.1 Deutsche Internetbibliothek .....  | 37        |
| 4.3.2 InfoPoint / Auskunftsverbund des Rhein-Main-Gebietes .....                 | 38        |
| 4.3.3 Frag die Bib / Auskunft der Bayerischen Fachhochschulbibliotheken .....    | 39        |
| 4.3.4 DigiAuskunft / Auskunftsverbund Nordrhein-Westfalen .....                  | 40        |
| <br>   |           |
| <b>5. Analyse bestehender Auskunftssysteme .....</b>                             | <b>42</b> |
| 5.1 Vorgehensweise .....   | 42        |
| 5.2 QuestionPoint .....  | 43        |
| 5.2.1 Allgemeines .....  | 43        |
| 5.2.2 Funktionsumfang .....  | 44        |
| 5.2.3 Benutzungsmodalitäten .....  | 45        |

---

|  |           |
|--|-----------|
| 5.2.4 Möglichkeiten der Integration und deren Gebühren .....   | 48        |
| 5.2.5 Kundenservice .....                                      | 59        |
| 5.2.6 Technische Anforderungen .....                           | 49        |
| <br>   |           |
| 5.3 InfoDesk .....   | 51        |
| 5.3.1 Allgemeines .....  | 51        |
| 5.3.2 Funktionsumfang .....                                    | 51        |
| 5.3.3 Benutzungsmodalitäten .....                              | 52        |
| 5.3.4 Möglichkeiten der Integration und deren Gebühren .....   | 55        |
| 5.3.5 Kundenservice .....                                      | 56        |
| 5.3.6 Technische Anforderungen .....                           | 57        |
| <br>   |           |
| <b>6. Befragung der korporativen Mitglieder der AKMB .....</b> | <b>58</b> |
| 6.1 Methode und Fragebogenkonstruktion .....                   | 58        |
| 6.2 Durchführung .....   | 61        |
| 6.3 Ergebnisse der Befragung .....                             | 62        |
| 6.3.1 Auswertungsverfahren .....                               | 62        |
| 6.3.2 Allgemeine Informationen zu den Bibliotheken .....       | 63        |
| 6.3.3 Stand der Auskunftstätigkeit in den Bibliotheken .....   | 68        |
| 6.3.4 Vorstellungen und Wünsche zum AKMB-Verbund .....         | 77        |
| 6.3.5 Kriterien zur Auswahl eines Auskunftssystems .....       | 84        |
| <br>   |           |
| <b>7. Eine Chance für den Verbund? .....</b>                   | <b>89</b> |
| 7.1 Gründe für den Auskunftsverbund .....                      | 89        |
| 7.2 Form des Angebots .....                                    | 90        |
| 7.3 Wahl des Auskunftssystems .....                            | 92        |
| 7.4 Empfehlungen zur Konzeption .....                          | 94        |
| <br>   |           |
| <b>8. Abschließende Gedanken zum Verbund .....</b>             | <b>97</b> |
| <br>   |           |
| Literaturverzeichnis .....                                     | 98        |
| Selbstständigkeitserklärung .....                              | 108       |
| Anhänge .....  | 109       |

---

**Abkürzungsverzeichnis**

- AKB ..... Arbeitsgemeinschaft der Kunstbibliotheken
- AKMB ... Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken
- ALA ..... American Library Association
- ASpB ..... Arbeitsgemeinschaft der Spezialbibliotheken
- BSZ ..... Bibliotheks-Service-Zentrum Baden-Württemberg
- CDRS .... Collaborative Digital Reference Service
- DBV ..... Deutscher Bibliotheksverband e.V.
- DIB ..... Deutsche Internetbibliothek
- FAQ ..... Frequently Asked Question
- HBZ ..... Hochschulbibliothekszentrum
- HeBIS ... Hessisches BibliotheksInformationsSystem
- IFLA ..... International Federation of Library Associations and Institutions
- IMPP ..... Instant Messaging and Presence Protocol
- LCC ..... Library of Congress Classification
- MCLS ... Metropolitan Cooperative Library System
- OCLC .... Online Computer Library Center
- ODLIS ... Online Dictionary for Library and Information Science
- OPAC .... Online Public Access Catalogue
- OPL ..... One Person Library
- OTRS .... Open Source Ticket Request System
- PDA ..... Personal Digital Assistant
- RSS ..... Rich Site Summary / Really Simple Syndication
- RUSA .... Reference and User Services Association
- SLUB .... Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden
- SMS ..... Short Message Service
- VoIP ..... Voice over Internet Protocol
- VPN ..... Virtual Private Network
- WCAG ... Web Content Accessibility Guidelines
- XML ..... Extensible Markup Language

---

**Abbildungsverzeichnis**

|   |    |
|---|----|
| Abb. 1: Anwenderoberfläche QuestionPoint .....                                  | 47 |
| Abb. 2: Anwenderoberfläche InfoDesk .....                                       | 55 |
| Abb. 3: Bibliothekstypen der AKMB .....   | 63 |
| Abb. 4: Tägl. Zeitaufwand Auskunft .....  | 69 |
| Abb. 5: Hauptnutzer Bibliothek / Hauptnutzer Auskunft .....                     | 71 |
| Abb. 6: Sprachen für die Auskunft .....   | 73 |
| Abb. 7: Wichtigkeit virtueller Auskunftsformen / eher bzw. sehr wichtig .....   | 75 |
| Abb. 8: Wichtigkeit virtueller Auskunftsformen / eher bzw. sehr unwichtig ..... | 76 |
| Abb. 9: Erwartete Hilfe durch den Verbund nach Fragetyp .....                   | 80 |

## Tabellenverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Tab. 1: Anzahl der Mitarbeiter in der Bibliothek .....  | 64 |
| Tab. 2: Bibliothekstyp * Anzahl der Mitarbeiter in der Bibliothek / Kreuztabelle .....  | 64 |
| Tab. 3: Hauptnutzergruppen der Bibliothek / Häufigkeiten .....  | 65 |
| Tab. 4: Bestandsschwerpunkte nach Hauptkategorien / Häufigkeiten .....  | 66 |
| Tab. 5: Bestandsschwerpunkte der Unterkategorie Kunst Themen / Häufigkeiten .....   | 67 |
| Tab. 6: Wichtigkeit der Auskunftstätigkeit / Häufigkeiten .....   | 68 |
| Tab. 7: Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzahl und Mitarbeitern in der Auskunft /<br>Korrelation .....                         | 68 |
| Tab. 8: Anzahl der Mitarbeiter in der Auskunft / Mittelwert, Median .....   | 69 |
| Tab. 9: Anzahl der Mitarbeiter in der Auskunft * Geplante Auskunftszeiten /<br>Kreuztabelle .....                             | 70 |
| Tab. 10: Häufigkeit des Frageaufkommens nach Fragetypen .....   | 72 |
| Tab. 11: Aktuelle Anwendung von virtuellen Auskunftsformen / Häufigkeiten .....   | 74 |
| Tab. 12: Anwendung Aufbereiteter Linksammlungen * Wichtigkeit Aufbereiteter<br>Linksammlungen / Kreuztabelle .....            | 75 |
| Tab. 13: Teilnahmevoraussetzungen / Häufigkeiten .....  | 77 |
| Tab. 14: Gewünschter Einsatz der Auskunftsformen / Häufigkeiten .....   | 81 |
| Tab. 15 : Anzahl der Mitarbeiter in der Auskunft * Gewünschte Auskunftsform: Chat-<br>Auskunft / Kreuztabelle .....           | 82 |
| Tab. 16: Beteiligung an Aufbau und Pflege des Verbundes / Häufigkeiten .....  | 82 |
| Tab. 17: Verbund nur zum Anfragen stellen/beantworten nutzen * Anzahl der<br>Mitarbeiter in der Auskunft / Kreuztabelle ..... | 83 |
| Tab. 18: Zeitliche Verfügbarkeit des Dienstes .....   | 83 |
| Tab. 19: Softwarekriterien: Einfachheit in der Benutzung / Häufigkeiten .....   | 85 |
| Tab. 20: Softwarekriterien: Sprache der Oberfläche / Häufigkeiten .....   | 85 |
| Tab. 21: Softwarekriterien: Barrierefreiheit / Häufigkeiten .....   | 87 |
| Tab. 22: Softwarekriterien: Technischer Kundendienst / Häufigkeiten .....   | 87 |
| Tab. 23: Softwarekriterien: Kundenservice bei Fragen zur Benutzung/Bedienung /<br>Häufigkeiten .....                          | 88 |
| Tab. 24: Softwarekriterien: Lizenzkosten / Häufigkeiten .....   | 88 |
| Tab. 25: Wichtigkeit der verschiedenen Softwarekriterien / Median, Mittelwert .....   | 88 |

---

*„Stop looking at a library as a collection of objects and start seeing it as a house of contexts. Stop looking at librarians as information custodians, and demand they be guides.“*

---

*Lankes, 2000, S. 222*

## **1. Von der Theke ins Internet – einleitende Ausführungen zur Arbeit**

Ganze zehn Jahre ist es bereits her, dass Lankes gefordert hat, eine Bibliothek mit anderen Augen zu sehen – nicht als einen Ort, der Bücher nur verwahrt, sondern als einen Ort der Zusammenhänge, durch die der Bibliothekar zur Information führt. Dies erreicht er indirekt durch die formale Katalogisierung und sachliche Erschließung der Bestände und direkt durch die Erteilung von Auskünften. Die Auskunftstätigkeit gehört mehr denn je zu den bibliothekarischen Kernaufgaben, denn durch das immer schnellere Anwachsen von Informationsressourcen vielfältigster Art, braucht der Suchende oft kompetente Unterstützung. Doch nicht nur das Informationsangebot hat sich verändert, sondern auch die Art und Weise, wie nach dieser recherchiert wird. Die Nutzung des Internets hat die Gewohnheiten der Menschen in vielerlei Hinsicht verändert. Sowohl bei der Suche nach Informationen für Beruf, Lehre und Alltag, als auch hinsichtlich der Kommunikation. Im Jahr 2009 nutzten 64,6 Prozent der Deutschen regelmäßig das Internet für verschiedenste Zwecke.<sup>1</sup> Es ist kostengünstig, schnell, von jedem Ort der Welt nutzbar und vor allem einfach zu bedienen. Doch bisweilen kann diese Einfachheit auch überfordern und die Suche nach einer schnellen Antwort wird zu einem ewigen Scrollen und Klicken durch Trefferlisten mit hunderten Einträgen. Bibliothekare können durch die viel besprochene Informationsflut leiten. Doch nur, wenn sie sich in den Strom hinein begeben und ihr Wissen im Internet anbieten – durch die Erweiterung der herkömmlichen Auskunft um eine virtuelle Auskunftstheke.

Inzwischen gibt es kaum eine Bibliothek, die diese Erweiterung nicht vorgenommen hat, um dem veränderten Informationsverhalten der Nutzer gerecht zu werden. Dafür bedient sie sich zahlreicher Formen. In amerikanischen Bibliotheken gehört meist die Auskunft per Chat und Instant Messaging zum Standard des Auskunftsdienstes. Die Bedeutung der virtuellen Auskunft in Deutschland ist erst in den letzten Jahren gestiegen. Hier ist es überwiegend die E-Mail-Auskunft und Auskunft per Web-Formular, die zum festen Serviceangebot zählt. Die Veränderung des Informationsverhaltens der Menschen ist aber nicht nur auf die Bedeutung des Internets zurückzuführen, sondern auch auf die zunehmende Spezialisierung der Fachgebiete. Damit erschweren die oft sehr spezifischen Informationsbedürfnisse der Nutzer die Erteilung von Auskünften. Für einen Auskunftsbibliothekar wird es schwieriger, über ausreichend Wissen zu einem Fach zu verfügen, um den Nutzer zielsicher bibliographische Auskünfte oder gar Sachauskünfte geben zu können.

---

<sup>1</sup> Vgl. Eimeren/Frees, 2009, S. 2

Umso verständlicher erscheint es, die Kompetenzen und Erfahrungen mehrerer Institutionen zu verbinden und kooperativ Auskünfte zu erteilen – in Form eines Auskunft- oder Informationsverbundes. Vom Wissen vieler können sowohl die Nutzer als auch die Bibliotheken profitieren. Dies lässt sich am Beispiel der USA verfolgen, denn dort sind bereits in den 1990er Jahren virtuelle Auskunftsverbände entstanden. Im deutschen Bibliothekswesen ist der Bereich der kooperativen virtuellen Auskunft etwas weniger verbreitet. Dennoch gibt es mittlerweile auch hier Auskunftsverbände. Im Laufe der letzten acht Jahre haben sich Bibliotheken auf unterschiedliche Weise zusammengeschlossen. So gibt es innerstädtische Verbände, wie den der Hamburger Bibliotheken, oder regionale Verbände, wie das Konsortium InfoPoint, oder Auskunftsverbände, die sich innerhalb eines bestehenden Verbundes gründen, wie InfoDesk des Südwestdeutschen Bibliotheksverbundes (SWB).

Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB) plant für ihre Mitgliedsbibliotheken eine virtuelle Auskunft einzuführen. Die virtuelle Auskunft soll thematisch für alle Mitgliedsbibliotheken konzipiert werden. Das schließt Museumsbibliotheken, Behördenbibliotheken, reine Kunstbibliotheken und Hochschulbibliotheken ein. Entsprechend verschieden sind deren Nutzergruppen und Informationsaufträge. Dies äußert sich in Fragen des Bestandsmanagements, der Erschließung sowie der Informationsvermittlung. Die AKMB möchte von dieser Verschiedenheit in Bestand, Informationsmitteln und Fähigkeiten profitieren und ein Angebot für eine vielfältige Nutzerschaft erstellen. Die Nutzer sollen die Möglichkeit erhalten, Anfragen jeder Art stellen zu können. Es wird also die Bearbeitung von Orientierungsauskünften bis hin zur Fachinformation angestrebt, zunächst innerhalb der eigenen Institution und eben bei Bedarf im Verbund.<sup>2</sup> Ziel ist eine qualitativ hochwertige Auskunft nicht nur für Nutzer, sondern auch zur Unterstützung der Bibliothekare bei ihrer täglichen Arbeit. Neben der Informationsversorgung der bisherigen Nutzer ist auch das Erreichen neuer Nutzer erstrebenswert.

Angeregt durch einen Vortrag<sup>3</sup> Dr. Gillitzers von der Bayerischen Staatsbibliothek fanden sich einige interessierte Bibliothekarinnen der AKMB erstmals zusammen, um sich mit diesem Thema zu beschäftigen. Auf der Herbstfortbildung 2009 berichtete Gillitzer über die virtuelle Auskunft der Bayerischen Staatsbibliothek, die innerhalb des globalen Auskunftsverbundes QuestionPoint angeboten wird. Im Rahmen einer Fachgruppe, die offiziell per Abstimmung auf der Mitgliederversammlung der AKMB am 15.03.2010 gegründet wurde, sollen nun die Rahmenbedingungen für die Einführung untersucht werden.

---

<sup>2</sup> Vgl. Zimmermann, 2009

<sup>3</sup> siehe Gillitzer, 2009

Dies schließt sowohl Fragen der inhaltlichen Konzeption als auch der technischen Bedingungen ein. Zur inhaltlichen Konzeption gehören unter anderem die Auswahl geeigneter Auskunftformen sowie die Ausgestaltung einer Policy. Die technischen Bedingungen beziehen sich auf die Wahl eines Auskunftssystems, welches entweder gekauft oder durch Nutzung Freier Software selbst erstellt werden kann. Zusätzlich dazu gibt es die Möglichkeit, sich in einen bestehenden Auskunftsverbund zu integrieren und dessen System zu verwenden. Ein weiteres Aufgabengebiet der Fachgruppe ist die ausführliche Information der Mitgliedsbibliotheken zur Thematik der virtuellen Auskunftsverbände und zum Umgang mit dem zukünftigen Auskunftssystem. Bevor die AKMB aber konkrete Schritte zur Umsetzung durchführt, möchte sie sich einen Überblick über die Akzeptanz des Vorhabens bei ihren Mitgliedern sowie deren Bereitschaft der aktiven Mitwirkung verschaffen.

Mit der vorliegenden Arbeit soll die Einführung des virtuellen Auskunftsverbundes grundlegend untersucht werden. Ziel dieser Arbeit ist es herauszufinden, ob die Realisierung einer virtuellen Auskunft im Verbund für die AKMB möglich und sinnvoll ist und wie diese konkret aussehen kann. Bevor ein virtueller Auskunftsverbund gegründet wird, stellen sich vielerlei Fragen, beispielsweise ob es dafür überhaupt einen Bedarf seitens der Mitgliedsbibliotheken gibt und worin der Mehrwert und Nutzen für sie liegen kann. Nur mit diesen Informationen lässt sich entscheiden, ob weitere Planungsschritte für die AKMB lohnenswert sind. Im Auftrag der Fachgruppe virtuelle Auskunft sollen diese Angaben durch eine Befragung der Mitgliedsbibliotheken ermittelt werden. Die Befragung ermöglicht die konkrete Einbeziehung der Bibliotheken in den Planungsprozess, da sie ihren Bedarf sowie Vorstellungen und Wünsche zur Teilnahme ermittelt. Zudem können dadurch Informationen zu personellen Kapazitäten und fachlichen Kompetenzen gewonnen werden. Des Weiteren werden nach Absprache mit der Fachgruppe die Auskunftsverbände QuestionPoint und InfoDesk vorgestellt, um zuerst eine mögliche Angliederung an einen bestehenden Verbund und sein System zu prüfen.

Zusätzlich zur Unterstützung der Fachgruppe, dient die Arbeit aber auch der Information der Mitgliedsbibliotheken. Sie gibt einen Überblick über die verschiedenen virtuellen Auskunftformen, stellt in knapper Form ausgewählte Auskunftsverbände vor und erläutert grundlegende Planungsschritte bei der Realisierung eines Verbundes.

Die Quellenlage gestaltet sich recht gemischt. Wenn auch die inhaltliche Qualität stimmt, so ist doch das Gros der vor allem englischsprachigen Publikationen zwischen den Jahren 2000 bis 2006 erschienen. Dies lässt sich durch die Auseinandersetzung mit der

Thematik in den USA erklären, welche vor allem Ende des 20. Jh. und Anfang des 21. Jh. stattgefunden hat. Thema der Publikationen ist zumeist der Aufbau und die Implementierung eines Auskunftverbundes. Grundlegende, allgemeine Aspekte bei der Planung haben sich aber nicht verändert, so dass diese Veröffentlichungen dennoch zu Rate gezogen werden können. Hilfreich sind vor allem die Publikationen von Marc Meola und Steve Coffman.<sup>4</sup> Weiterhin erweisen sich auch die Richtlinien der International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)<sup>5</sup> und der American Library Association (ALA)<sup>6</sup> als hilfreich. Im deutschsprachigen Raum sind es vor allem Zeitschriftenartikel und Aufsätze, die über die virtuelle Auskunft im Allgemeinen und einzelne Verbundprojekte im Speziellen informieren. Die Darstellungen der Verbundprojekte beschreiben dabei vor allem, welche Auskunftsformen angewendet werden, wie sich der Verbund aufbaut und welche Fragen über ihn bearbeitet werden. Die Artikel sind meist kurz nach Gründung des Verbundes erschienen und dementsprechend optimistisch formuliert. Deswegen muss zusätzlich auf persönliche Einschätzungen der Anwender und Kontaktpersonen der Verbände zurückgegriffen werden, um Vor- und Nachteile in Erfahrung zu bringen. Dies ist aber auch notwendig, um Angaben über Integrationsmöglichkeiten und Gebühren zu erhalten. Im Rahmen dieser Arbeit haben sich viele Informationen aus persönlichen Treffen und E-Mail-Kontakten gewinnen lassen. Über die Merkmale der einzelnen Formen der virtuellen Auskunft geben hauptsächlich die Publikationen Hermann Röschs<sup>7</sup> fundiert Auskunft. Diese stammen zu großen Teilen aus den Jahren zwischen 2003 und 2006. Aufgrund stetiger technischer Neuerungen ist die Konsultation aktueller Literatur notwendig. Ein Überblick darüber ist oft nur auf Kongressen und den Internetseiten der jeweiligen Auskunftverbände möglich. Bisher fehlen zusammenfassende Darstellungen über die Entwicklung der virtuellen Auskunft. Auch in dieser Arbeit kann dies nicht geleistet werden, da sie auf das konkrete Anliegen der AKMB fokussiert ist.

Einführend wird die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken vorgestellt. Neben ihrer Zweckbestimmung und ihren Zielen ist vor allem die Zusammensetzung ihrer Mitgliedsbibliotheken von Interesse. Es ist wichtig die Spezifik der Kunst- und Museumsbibliotheken – im Hinblick auf Bestand, Personal und Nutzergruppen – zu kennen, um die virtuelle Auskunft konzipieren zu können. Dies beeinflusst sowohl die Entscheidung,

<sup>4</sup> Meola, Marc: Starting and operating live virtual reference services ; Coffman, Steve: Going Live, bibliographische Angaben im Literaturverzeichnis

<sup>5</sup> IFLA Richtlinien Digitale Auskunft unter [http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/sekt\\_36.pdf](http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/sekt_36.pdf)  
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative.cfm>

<sup>7</sup> Digitale Auskunft : Entwicklung, Stand und Perspektiven ; Digitale Auskunft : Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement ; Digital Reference : Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web, bibliographische Angaben im Literaturverzeichnis

welche Auskunftsformen eingesetzt werden können als auch die thematische Ausgestaltung der Auskunft.

Nachfolgend werden die Begriffe Auskunft und virtuelle Auskunft voneinander abgegrenzt, um zu zeigen, was virtuelle Auskunft bedeutet und wie sie sich von der traditionellen Auskunft unterscheidet. Zusätzlich zur begrifflichen Bestimmung wird auch auf die einzelnen Formen der virtuellen Auskunft eingegangen, wenngleich bereits zahlreiche Publikationen zu diesem Thema erschienen sind. Trotz der Publikationen Hermann Röschs ist eine wiederholte Darstellung von Nöten, weil das Wissen um Eigenheiten und Einsatzgebiete der einzelnen Formen die Basis eines nutzergerechten Auskunftsangebotes darstellt. Zudem wurde in der Befragung der Mitgliedsbibliotheken festgestellt, dass in der Praxis noch immer viele Bibliothekare Informationsbedarf zu den Auskunftsformen Chatbot, Instant Messaging und Internettelefonie haben. Ein weiterer Grund für die erneute Darstellung ergibt sich aber auch aus technischen Neuerungen, die in älteren zusammenfassenden Übersichten noch nicht enthalten sind.

Wie die genannten Auskunftsformen in der Praxis eingesetzt werden, zeigt das Kapitel ‚Virtuelle Auskunft im Verbund‘. Dies schließt Erläuterungen zu den Zielen der Auskunftsverbünde sowie zu den Grundregeln zur Planung eines Verbundes ein, um eine erste Orientierung über notwendige Handlungsschritte zu geben. Abschließend wird hier ein ausgewählter Überblick über die verschiedenen Varianten deutscher Auskunftsverbünde gegeben. Einbezogen sind dabei regionale, bundesweite und internationale Konsortien. Sie haben sich bereits existierenden Auskunftsverbänden angeschlossen, erweitern das Angebot eines traditionellen Bibliotheksverbundes oder haben eine eigene Lösung erarbeitet. Dies bietet die Chance verschiedene Möglichkeiten zur Realisierung des geplanten Auskunftsverbundes der AKMB zu betrachten. Die Beispiele zeigen in aller Kürze, wie unterschiedlich die Verbünde zusammengesetzt sind und geben Informationen über Art und Nutzung des Auskunftsangebotes.

Eine erfolgreiche virtuelle Auskunft bedingt den Einsatz eines auf die Bedürfnisse von Nutzer und Bibliothekar abgestimmten Auskunftssystems. Es stellt sich also die Frage, mit welchem System sich der Auskunftsverbund sinnvoll realisieren lässt. Die Analyse der Auskunftsverbünde QuestionPoint und InfoDesk beinhaltet unter anderem ihre Funktionalitäten, technischen Voraussetzungen und Möglichkeiten der Integration für die AKMB. Ein ausführlicher Punkt ist hier aber auch die Erläuterung der Benutzungsmodalitäten, da viele Mitgliedsbibliotheken der AKMB bisher keine Erfahrungen im Umgang mit einem

Auskunftssystem gemacht haben.

Weitere Aspekte, die für oder gegen einen Verbund sprechen, ergeben sich auch aus der Befragung der korporativen Mitglieder der AKMB. Mit der Zielsetzung Wünsche und Vorstellungen sowie erste Rahmenbedingungen zum AKMB-Verbund zu ermitteln, wurde die Befragung in mehrere Bereiche gegliedert. In diesen Bereichen sind Fragen zu personellen Ressourcen, zur Ausrichtung des Bestandes, zu den sprachlichen Kompetenzen und zeitlichen Ressourcen der Mitarbeiter sowie zu den Anforderungen an eine Software eingeschlossen. Weiterhin untersucht die Befragung auch die generelle Einstellung der Bibliotheken zur Auskunftstätigkeit sowie die Organisation ihres Auskunftsdienstes. Die Darstellung der Ergebnisse orientiert sich in ihrer Abfolge an diesen Bereichen. Kapitel 6 geht auf die Methode und Einzelheiten der Fragebogenkonstruktion ein. Zusätzliche Materialien zur Umfrage, wie der Fragebogen des Pretests, ergänzen die Darstellung und sind auf beigefügter CD-ROM einzusehen.

In Kapitel 7 lassen sich aus den Ergebnissen der Umfrage sowie der Verbundanalyse Handlungsempfehlungen für die AKMB schlussfolgern. Diese umfassen Gründe für die Entwicklung eines Verbundes, die mögliche Ausgestaltung der gemeinsamen Auskunft sowie die Empfehlung für oder gegen die Angliederung an QuestionPoint oder InfoDesk.

Das Literaturverzeichnis folgt den Regeln für die alphabetische Katalogisierung in wissenschaftlichen Bibliotheken (RAK-WB) sowie den Regeln für die alphabetische Katalogisierung : Sonderregeln für unselbständig erschienene Werke (RAK-UW). Auf die Ansetzung von Körperschaften wird dabei verzichtet. Beim Nachweis des Referenzwerkes von unselbstständig erschienenen Werken erfolgt die Angabe von Titelzusätzen nur, wenn sie eine sinnvolle Ergänzung zum Haupttitel darstellen. Aus Gründen der Lesbarkeit wird auf die zusätzliche Nennung der weiblichen Form, sowohl im Text als auch im Fragebogen, verzichtet. Englischsprachige Zitate werden im Original wiedergegeben. Geläufige englischsprachige Begriffe aus der Sprache der Informationstechnologie und Bibliotheks- und Informationswissenschaft werden übernommen.

## 2. Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

### 2.1 Zweckbestimmung und Ziele

Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB) dient als Sprachrohr für die spezifischen Belange und Interessen der Kunst- und Museumsbibliotheken. Ihre Gründung im Jahr 1995 ist auf mehrere Aspekte zurückzuführen. Zum Einen auf den erhöhten Informationsbedarf der ostdeutschen Bibliotheken zur Neuorganisation ihrer Einrichtungen, zum Anderen auf die sich verändernde Bibliothekswelt.<sup>8</sup> Diesem Bedarf konnten die bisherigen Arbeitsgemeinschaften, die Arbeitsgemeinschaft der Kunstbibliotheken (AKB) sowie die Arbeitsgemeinschaft der Spezialbibliotheken (AspB), aufgrund ihrer Struktur und Aufgabengebiete nicht in vollem Umfang gerecht werden. Die AKB beschloss daher eine neue Arbeitsgemeinschaft zu gründen, die nun auch konkret die Gruppe der Museumsbibliotheken einschließt.<sup>9</sup> Inzwischen umfasst sie ca. 174 korporative und zahlreiche persönliche Mitglieder.<sup>10</sup>

Ziel der AKMB ist *„die Förderung von Bildung, Wissenschaft, Forschung und Kultur durch Verbesserung der Leistungsfähigkeit der Kunst- und Museumsbibliotheken und Dokumentationseinrichtungen.“*<sup>11</sup> Dies leistet sie auf unterschiedliche Art und Weise. Um den sich schnell verändernden Anforderungen der Bibliothekswelt gerecht zu werden, erfolgt ein Austausch über Probleme und Themen der Praxis auf regelmäßigen Fortbildungen und Mitgliedsversammlungen. Weitere Anliegen sind unter anderem die *„Entwicklung und Vermittlung neuer Arbeitstechniken, [...] die Formulierung und Profilierung von Interessen und deren Vertretung, [...] die Förderung von beruflicher Fort- und Weiterbildung [sowie die] Koordination und Kooperation bei der Optimierung zentraler Arbeitsbereiche wie Erwerbung, Katalogisierung und Benutzung.“*<sup>12</sup> Die AKMB pflegt zahlreiche nationale wie internationale Kontakte und unterstützt die Kommunikation und Information der Mitglieder durch die Herausgabe der Zeitschrift AKMB-news.

Zusätzlich zu den Mitgliederversammlungen werden vor allem in den Fachgruppen der AKMB konkrete Fragestellungen diskutiert und neue Projekte ins Leben gerufen. Sie entwickeln daraus weitere Handlungsschritte für die Praxis und stehen als Ansprechpartner für Mitglieder aber auch Externe zur Verfügung. Die Fachgruppen beschäftigen sich mit bi-

---

<sup>8</sup> Vgl. Schild, 2007, S. 1

<sup>9</sup> Vgl. Geschichte AKMB, <http://www.akmb.de/web/html/wir/geschichte.html>

<sup>10</sup> Vgl. Schaper, 2001, S. 133

<sup>11</sup> Satzung AKMB, §2, Absatz 2.1

<sup>12</sup> Ebenda.

blithekarischen Tätigkeitsfeldern, wie der Erwerbung, der formalen und sachlichen Erschließung und der Spezifik der Museumsbibliotheken. Derzeit sind die Fachgruppen EDV, Standards und virtuelle Auskunft aktiv.<sup>13</sup>

## **2.2 Struktur der Mitgliedsbibliotheken**

Die Notwendigkeit des Austausches, der Fortbildung und der Information über Neuerungen der Bibliotheks- und Museumswelt wird nicht nur durch die technischen Entwicklungen ersichtlich, sondern vor allem durch die Struktur der Kunst- und Museumsbibliotheken. Unter den Mitgliedern der AKMB sind Bibliotheken mit Sondersammelgebieten, Bibliotheken großer Forschungsinstitute aber auch viele kleine Bibliotheken mit geringer Personal- und Finanzkapazität. So finden sich im Mitgliederverzeichnis<sup>14</sup> beispielsweise Einrichtungen wie die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden (SLUB), die Bibliothek der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg, die Bibliotheca Hertziana des Max-Planck-Institutes für Kunstgeschichte, das Deutsche Technikmuseum Berlin oder die Bibliothek der Halle 14 und des Tanzarchivs in Leipzig.

Bereits an diesen Beispielen ist zu erkennen, dass die Bibliotheken äußerst heterogen sind, denn sie unterscheiden sich in Bestandsgröße, Trägerschaft, Anzahl der Mitarbeiter und finanzieller Ausstattung erheblich. Oft werden sie als One Person Library (OPL) geführt. Gerade diesen Bibliotheken sollte eine Plattform zum Informationsaustausch und eine Unterstützung durch Kooperation geboten werden. Die in finanzieller und personeller Hinsicht leistungsstarken Bibliotheken können dabei den kleinen Einrichtungen durch Beratung und Information, vor allem bei Neuerungen, unterstützend zur Seite stehen.

Nicht nur die personellen und finanziellen Ressourcen sind sehr verschieden, sondern auch die Bestandsgröße und die Bestandsstruktur. Da die meisten Bibliotheken einer Institution wie einem Museum unterstellt sind, erfolgt der Bestandsaufbau in erster Linie für den speziellen Bedarf der Institution, folglich in unterschiedlicher Tiefe und für vielfältige Themengebiete. Priorität hat bei den Museumsbibliotheken der Sammlungsschwerpunkt des Museums. Dieser kann in allen vorstellbaren Richtungen liegen. Malerei des Mittelalters, die Plastik der Antike, Musikinstrumente, Industriedesign, expressionistische Kunst, Spielzeug, Münzen, Technik sowie die vielen Themen der Regional- und Geschichtsmuseen sind nur wenige Beispiele für die Vielfalt der Museen. Mitglied der AKMB sind aber

<sup>13</sup> Vgl. <http://www.akmb.de/web/html/fachgruppen/fachgruppen.html>

<sup>14</sup> Vgl. <http://www.akmb.de/web/pdf/korporativemitglieder2009.pdf>

auch die Bibliotheken der Kunsthochschulen oder Kunstinstitute der Universitäten. Sie richten ihre Bestände und Informationsdienstleistungen an der Informationsversorgung für Forschung und Lehre aus. Egal ob Museums- oder Hochschulbibliothek, sie gehören der Funktionsstufe drei, teilweise vier, des Bibliothekswesens an und erwerben, erschließen und vermitteln Literatur und Informationen für den spezialisierten und hochspezialisierten Bedarf in Wissenschaft, Lehre und Wirtschaft. Dies erledigen sie für den speziellen Bedarf ihrer Trägerinstitution, aber auch für den Bedarf an der Überlieferung des Kulturgutes in verschiedener Form. Das wird vor allem notwendig, wenn klar ist, welche vielfältigen Materialien und Medienarten von den Kunst- und Museumsbibliotheken gesammelt werden. Man findet ebenso Künstlermonographien und Ausstellungskataloge wie Plakate und Mappenwerke, elektronische Medien wie Filme und Mitschnitte von Ausstellungen, Photographien, Künstlerbücher, aber auch Karten, historische Atlanten und viel Graue Literatur. Damit können diese Bibliotheken durchaus als Ergänzung zur Deutschen Nationalbibliothek gesehen werden.

Neben dem Kauf ist vor allem der Schriftentausch mit anderen Institutionen typisch für den Bestandsaufbau der Kunst- und Museumsbibliotheken. Zum Bestandsaufbau gehört in vielen Fällen auch die Archivierung der Veröffentlichungen der Trägereinrichtung.

Aufgrund der Trägerschaft, wie auch der unterschiedlichen Bestände, ist auch die Nutzerstruktur der Kunst- und Museumsbibliotheken vielfältig. Je nach Bibliothekstyp sind dies zum Beispiel Kuratoren und interne Mitarbeiter des Museums. Bei den Hochschulbibliotheken eher Professoren und Dozenten, aber natürlich auch die Studierenden einer Hochschule. Ansonsten stehen die Bestände auch dem öffentlichen Publikum zur Verfügung, wenn auch teilweise nur nach vorheriger Anmeldung. Das interessierte Publikum kann wiederum alle Bevölkerungs- und Bildungsschichten, Geschlechter und Altersgruppen umfassen. Demnach nutzen ebenso Schüler die Bibliotheken, wie auch Künstler und Forscher anderer Einrichtungen. Man trifft so auf Nutzer mit sehr verschiedenen Informationsbedürfnissen, was eine Herausforderung für die Konzeption der virtuellen Auskunft darstellt. Nötig ist hier eine Angebotsgestaltung, die entweder versucht den unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden oder sich konsequent auf ein Themengebiet und einen bestimmten Nutzerkreis beschränkt.

Wie der Bestandsaufbau, folgt auch der Auskunftsdienst beziehungsweise die Informationsvermittlung zuerst den Vorgaben und Bedürfnissen der Trägerinstitution. Demnach richten sich Qualität und Quantität an der vorrangigen Nutzergruppe der Bibliothek aus. Nichtsdestoweniger sollte eine öffentlich zugängliche Bibliothek auch interessierte externe

Personen unterstützen und versuchen deren Informationsbedarf zu decken, denn bereits Bibliotheken‘93 vermerkt: „*spezialisierte Informationsbedarf tritt vor allem im Zusammenhang mit Forschung und Lehre auf, zunehmend aber auch außerhalb dieses Zusammenhangs bei wachsenden Bevölkerungskreisen im Rahmen der beruflichen Aus- oder Fortbildung, Weiterbildung und der Freizeitgestaltung.*“<sup>15</sup> So viele Jahre nach diesem Planungspapier kann nicht davon ausgegangen werden, dass sich dies zurück entwickelt hat, sondern eher davon, dass es sich immer mehr fortentwickelt.

---

<sup>15</sup> Bibliotheken‘93, 1994, S. 35

### 3. Wege der Auskunftstätigkeit

#### 3.1 Abgrenzung der Begriffe Auskunft und virtuelle Auskunft

Auskunft ist im ursprünglichen Sinne die „[...] persönliche Hilfe und Unterstützung von Benutzern bei der Benutzung der Bibl.[liothek] und der Suche nach Literatur in der Bibl.[liothek].“<sup>16</sup> Beschränkt war die Auskunftserteilung, wie die Definition besagt, auf die Literatur in der eigenen Bibliothek. Dies ist dadurch zu erklären, dass weder Internet noch Datenbanken zur Verfügung standen und somit die lokale Bibliothek der Ort für Information war. Dadurch wird verständlich, dass als erste Auskunftsmittel auch nur die hausinternen Bibliographien, Lexika und anderen Nachschlagewerke dienten. Mit der Entwicklung des Internets sowie dem Zugriff auf Datenbanken, E-Books und E-Journals sind neue Mittel hinzugekommen, aus denen Informationen gewonnen werden können. Der Nutzer kann gar von jedem Ort der Welt auf diese zugreifen, insofern er vom Anbieter dazu berechtigt ist. Der Mensch ist nicht mehr unbedingt auf die Bibliothek angewiesen, um seinen Informationsbedarf zu decken. Dies bewirkt natürlich die Veränderung der Auskunft, denn diese ist „[...] heute idealerweise eine organisierte und konzeptionell fundierte Dienstleistung der Bibl.[liothek] zur Unterstützung der Benutzer bei der Suche nach Informationen aller Art.“<sup>17</sup> Durch die Vielfalt an Informationen ist auch die Erbringung von Auskünften aller Art notwendig. Diese sind heute zwar wie früher Orientierungsauskünfte, bibliographische Auskünfte und Sachauskünfte, ihr Stellenwert aber hat sich gewandelt. Gerade Leistungen wie das Ermitteln von Fakten und Sachverhalten sind in der Praxis gebräuchlicher geworden, um den Nutzern eine Alternative zur eigenen Recherche über den Browser zu bieten. Damit diese Dienstleistung auch die Nutzer erreicht, wird sie am sinnvollsten auf eine dem Nutzerverhalten angepassten Art und Weise angeboten. Dazu gehört vor allem die Vermittlung von Informationen aus dem und über das Internet – die virtuelle Auskunft.

Virtuelle Auskunft, Virtual Reference, Digitale Auskunft, Digital Reference, Online Auskunft, AskA ... Services, Elektronische Auskunft, Live Auskunft ... – es existieren für die virtuelle Auskunft zahlreiche Benennungen, die oft synonym gebraucht werden. Im amerikanischen Raum ist die Verwendung von Digital Reference anstatt Virtual Reference üblich, wobei eine Zeit lang beide Benennungen unterschiedlich eingesetzt wurden. Digital

<sup>16</sup> Rösch, 2009, S. 40. Auf die Beschreibung des Aufbaus des Informationsdienstes und der Auskunft, mit ihren Einteilungen in direkten und indirekten Informationsdienst bzw. passive und aktive Auskunft, wird bewusst verzichtet, da die Kenntnis dessen bei der Zielgruppe der Arbeit angenommen werden kann.

<sup>17</sup> Ebenda.

Reference umfasste asynchrone Auskunftsformen wie die Auskunft per E-Mail oder Web-Formular, während als Virtual Reference die synchronen Formen, wie Chat, bezeichnet wurden.<sup>18</sup> Im Deutschen ist man sich weniger schlüssig, wie die Begrifflichkeiten zu verwenden sind. So sind immer wieder die Varianten Virtuelle Auskunft, Digitale Auskunft, Online Auskunft oder eben das englische Digital Reference zu lesen.<sup>19</sup> Zum besseren Verständnis wird im Rahmen der vorliegenden Arbeit der Begriff virtuelle Auskunft benutzt.

Trotz der verschiedenen Benennungen im englisch- oder deutschsprachigen Raum, meinen alle Bezeichnungen die Kommunikation zwischen Nutzer und Bibliothekar über das Internet. Eine Auskunft gilt dann als virtuell, wenn „[...] die Auskunftstätigkeit sowohl auf Seite der Bibliothek als auch auf der des Benutzers von Rechnern unterstützt wird, die über ein Datennetz – in der Regel über das Internet – miteinander verbunden sind.“<sup>20</sup> Dem folgt auch eine weitere Definition. Virtuelle Auskunft ist hier „[...] a mechanism by which people can submit their questions and have them answered by a library staff member through some electronic means (e-mail, chat, web forms) not in person or over the phone.“<sup>21</sup>

Beide Definitionen beziehen also zwei Seiten, Nutzer und Bibliothekar, sowie die Verwendung eines technischen Systems ein. Letztere Definition weitet jedoch die Aussage noch um die verschiedenen Formen der virtuellen Auskunft aus. In der Definition werden nur direkte Auskunftsformen einbezogen, welche auf Anfrage des Nutzers erfolgen – E-Mail, Chat und Web-Formulare. Dabei werden indirekte Formen, wie zum Beispiel Linksammlungen, außer Acht gelassen. Doch auch diese Formen gehören zur virtuellen Auskunft, da sie sowohl ein elektronisches Mittel der Auskunft darstellen, als auch die Kommunikation zwischen Nutzer und Bibliothekar, auch wenn diese nicht auf einer konkreten Anfrage als vielmehr auf dem angenommenen Informationsbedarf der Nutzer basiert. Im Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS) wird unter dem Begriff ‘digital reference’ darauf hingewiesen, dass die Bearbeitung der Fragen nicht nur in einer Bibliothek stattfinden kann, sondern auch kooperativ zwischen mehreren Bibliotheken.<sup>22</sup>

Aber ungeachtet ob analoge oder virtuelle Auskunft, alleinige oder kooperative Bearbeitung – das Ziel der Auskunft ist das Gleiche. Auskunftstätigkeit soll ein „[...] value added service that is tailored to the unique needs of each individual client“<sup>23</sup> sein.

<sup>18</sup> Vgl. Janes, 2008, S. 9

<sup>19</sup> Vgl. Rösch, 2004, S. 307

<sup>20</sup> Gantert/Hacker, 2008, S. 371

<sup>21</sup> Janes/Carter/Memmo, 1999, S. 146

<sup>22</sup> Vgl. ‚digital reference‘ unter: [http://lu.com/odlis/odlis\\_d.cfm#digitalref](http://lu.com/odlis/odlis_d.cfm#digitalref)

<sup>23</sup> Bunge, 1993, S. 33

Durch verschiedene Methoden und Formen wird versucht, diesen individuellen Bedürfnissen gerecht zu werden. Die traditionelle Auskunft versucht es mit dem persönlichen Auskunftsinterview – dem Face-to-Face-Interview. Auch im Zeitalter der virtuellen Welt bleibt dieses Gespräch unverzichtbar, da der persönliche Kontakt unbestritten am besten dazu geeignet ist, auf die Bedürfnisse des Nutzers einzugehen. Folgendes Kapitel stellt die Formen der virtuellen Auskunft vor, um zu zeigen, ob es ein ähnlich geeignetes digitales Gegenstück zum Auskunftsinterview gibt und welche Möglichkeiten sich weiterhin bieten, dem veränderten Nutzerverhalten gerecht zu werden.

## 3.2 Virtuelle Auskunftsformen

### 3.2.1 Asynchrone Formen

Bei den Formen der virtuellen Auskunft unterscheidet man nach dem Aspekt der Synchronität. Zu den asynchronen Formen zählen die E-Mail-Auskunft, die Auskunft über Web-Formulare, die Auskunft per SMS und im weiteren Sinne auch die Erteilung von Auskünften über Blogs.

Die *E-Mail-Auskunft* markiert den Beginn der virtuellen Auskunft. Sie wurde erstmals an den medizinischen Bibliotheken der Universitäten von Washington und Baltimore im Jahre 1984 eingesetzt.<sup>24</sup> Rösch vermerkt, dass die Art und Weise wie diese Form benutzt wurde, einen „reinen Automatisierungsprozess“<sup>25</sup> der Auskunft mit Brief und Fax darstellt, da sie noch nicht die realisierbaren Möglichkeiten, in Richtung eines Auskunftsverbundes, in Gänze ausschöpft. Nichtsdestoweniger bietet sie nun für den Nutzer die Möglichkeit, seine Anfrage unabhängig von Zeit und Ort an die Bibliothek zu stellen. Die Bibliothek ist damit auch außerhalb der Öffnungszeiten für den Nutzer erreichbar. Aber auch für die Bibliothek bieten sich Vorteile, da diese Form der Auskunft kostengünstig und einfach zu handhaben ist. Zudem kann der Auskunftsvorgang auch für die nachhaltige Nutzung aufbereitet werden – zum Beispiel für Datenbanken, die für weitere Recherchen zur Verfügung stehen, FAQ-Listen (Frequently Asked Question) oder zur statistischen Analyse der Auskunftstätigkeit.<sup>26</sup> Den Vorteilen stehen jedoch auch zahlreiche Nachteile gegenüber. Rösch sieht das Problem der E-Mail-Auskunft vor allem in der Asynchronität, da sie naturgemäß für eine zeitliche Verzögerung bei der Beantwortung der Frage sorgt und zudem den

<sup>24</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 117

<sup>25</sup> Rösch, 2003, S. 117

<sup>26</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 117

Klärungsprozess während des Auskunftsinterviews erschwert. Die Formulierung der Frage an sich und das oftmalige Fehlen für die Recherche wichtiger Zusatzinformationen können zu Unverständnis und falscher Auslegung der Frage führen, was wiederum oft Rückfragen seitens der Bibliothek erfordert. Das Rückfragen wird aber durch die Natur von E-Mails erschwert. Aufgrund dessen sieht Rösch die Stärke der E-Mail-Auskunft demnach weniger in der Beantwortung von umfangreichen Sachfragen, als viel mehr in der Beantwortung von Faktenfragen.<sup>27</sup>

Eine Möglichkeit wichtige Daten für den Klärungsprozess bereits mit der Anfrage geliefert zu bekommen, bietet das *Web-Formular*. Die Formulierung der Frage erfolgt hier zwar auch über ein freies Textfeld, aber durch die Definition von Zusatzfeldern können weitere Angaben erfragt werden. Diese Angaben können sich beispielsweise vom Verwendungszweck der Information, über den Themenkreis, bis zum Ausbildungsniveau des Nutzers erstrecken, je nachdem was die Bibliothek benötigt um Anfragen schnell und kompetent zu beantworten.<sup>28</sup> Jedoch sollte die Anzahl der Felder überschaubar gehalten werden, denn nach Rösch scheuen viele Nutzer den Zeitaufwand zum Ausfüllen des Formulars und empfinden die Fragen teilweise als indiskret. Erwähnt sein sollte jedoch, dass auch hier der Nachteil der Zeitverzögerung erhalten bleibt und trotz Zusatzinformationen oft eine Rückfrage beim Benutzer notwendig ist.<sup>29</sup> Praktisch wird das Web-Formular an einen E-Mail-Account<sup>30</sup> der Bibliothek gesendet und der Bibliothekar übermittelt seine Antwort beziehungsweise nötige Rückfragen per E-Mail an den Nutzer.

Eine neuere Form ist die Auskunft *Short Message Service* (SMS). SMS werden seit einiger Zeit für Benutzerdienste, zum Beispiel für die Abholbenachrichtigung vorbestellter Medien, eingesetzt. An einigen Bibliotheken wird inzwischen ein SMS-Auskunftsservice angeboten. Der Nutzer sendet per Mobiltelefon eine kurze Textnachricht an die Bibliothek. Die Einbindung der Anfrage erfolgt über die automatische Weiterleitung an eine E-Mail-Adresse, über die sowohl per E-Mail als auch per SMS geantwortet werden kann.<sup>31</sup> Über die E-Mail-Adresse ist zudem eine Anbindung an ein bestehendes Auskunftssystem möglich. Gar die Bildung von SMS-Auskunftsverbänden, wie von Info Quest, ist realisierbar.<sup>32</sup> Größter Vorteil neben der Schnelligkeit, in der die Frage gestellt werden kann, ist die große Beliebtheit von SMS-Nachrichten. SMS werden von der Mehrheit der Bevölkerung

<sup>27</sup> Vgl. Rösch, 2006, S. 3

<sup>28</sup> Vgl. IFLA Richtlinien Digitale Auskunft, S.5

<sup>29</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 118

<sup>30</sup> Account wird in dieser Arbeit im Sinne von E-Mail-Konto verwendet

<sup>31</sup> Vgl. <http://www.altarama.com.au/refxsms.htm>

<sup>32</sup> Vgl. <http://www.myinfoquest.info/>

versendet, was die Erreichbarkeit verschiedener Nutzergruppen verbessert. Erreichbar sind Nutzer verschiedenen Alters sowie verschiedener sozialer und ethnischer Herkunft – fast überall ist man mit der Handhabung vertraut. Die Aussage „*Text messaging is the only universal mobile platform for the masses. It does not require special downloads as it is already available on 98% of all cell phones*”<sup>33</sup> verdeutlicht, welche Reichweite diese Auskunftsform theoretisch haben kann. Fraglich ist allerdings, ob aufgrund der Kürze einer SMS von 160 Zeichen eine Frage ausreichend formuliert werden kann. Somit ist die SMS-Auskunft wohl eher für Faktenfragen geeignet. Vorstellbar sind auch Fragen nach Öffnungszeiten, Adresse, Verlängerung der Medien und zu konkreten Titeln.

Eine Form, die sich bisher nicht in der Auskunftspraxis durchgesetzt hat, ist die Auskunft innerhalb von *Blogs*. Blogs sind in der Bibliothekswelt bereits geläufig. Zahlreiche Bibliotheken nutzen dieses Mittel, um über Neuigkeiten oder Veranstaltungen zu informieren oder in Kontakt mit ihren Nutzern zu treten. Ein Blog ist ein „*web-based tool that allows an author (the blogger) the ability to post information for consumption by others*.”<sup>34</sup> Dieses Frage/Antwort Prinzip könnte auch für die Auskunft eingesetzt werden, indem der Nutzer gezielt eine Frage in einem Blog platzieren kann und der Bibliothekar, oder auch mehr, seine Antwort auf die Frage hinterlässt. Der Nutzer kann die entstehende Kommunikation per Rich-Site-Summary-Funktion (RSS) verfolgen und somit über eine neu eingehende Antwort informiert werden.<sup>35</sup> Es sollte jedoch administrativ geregelt sein, dass nur Bibliothekare antworten können, um eine professionelle Qualitätssicherung zu gewährleisten. Der größte Nachteil, liegt auch hier in der Asynchronität. Der Nutzer hat vielleicht Schwierigkeiten seine Fragestellung zu formulieren. Rückfragen sind zwar recht schnell möglich, aber verkomplizieren, wie bei der E-Mail-Auskunft, die Kommunikation. Somit ist diese Form eher für bibliographische Auskünfte und knappe Fakten sinnvoll. Eine andere Hürde kann die Privatsphäre der Nutzer sein. In diesem öffentlichen Raum Zielinformationen, wie zum Beispiel den Verwendungszweck, zu erfragen, wird nicht jedem beliebigen.

Allen Formen der asynchronen Auskunft ist aber gemein, dass es ihnen an „*nonverbalen Elemente[n]*”<sup>36</sup> fehlt. Zu diesen nonverbalen Elementen zählen Mimik und Gestik. Sie beeinflussen das Gelingen eines Auskunftsvorganges erheblich, da sie helfen können Zustimmung und Abneigung der Nutzer schnell zu identifizieren. Dies verkürzt wiederum den Auskunftsprozess, da sich manche Rückfragen dadurch erübrigen.

---

<sup>33</sup> Pope, 2010

<sup>34</sup> Pomerantz/Stutzman, 2006, S. 201

<sup>35</sup> Vgl. Pomerantz/Stutzman, 2006, S. 205

<sup>36</sup> Rösch, 2006, S.3

### 3.2.2 Synchroner Formen

Synchrone Auskunftsformen ermöglichen es, die Zeitverzögerung bei der Beantwortung der Frage aufzuheben, da die an der Auskunft beteiligten Personen gleichzeitig online sind und dadurch im unmittelbaren Informationsaustausch miteinander stehen können. Schnelles und gezieltes Nachfragen, erlaubt es unklare Punkte rasch zu beseitigen und die Nützlichkeit der Auskunft zu erfragen. Durch Synchronität zeichnen sich folgende Auskunftsformen aus: die Auskunft mittels Chat, das Instant Messaging als Sonderform des Chat, die Internettelefonie und die Videokonferenz.

Die *Chat-Auskunft* hat in den amerikanischen Bibliotheken schnell Fuß gefasst und sich rasant ausgebreitet.<sup>37</sup> Der Austausch der direkt aufeinander folgenden Nachrichten erfolgt über ein separates Fenster, in welchem der gesamte Chatverlauf verzeichnet wird. Damit bietet sich die Möglichkeit das Auskunftsinterview zu protokollieren und im Nachhinein für verschiedene Zwecke aufzubereiten. Für das Angebot der Chat-Auskunft haben sich die Bezeichnungen Chat Reference, äquivalent Live Online Reference, Real Time Reference oder Live Reference durchgesetzt.<sup>38</sup> Die große Chance ein annäherndes Face-to-Face-Interview zu führen ist aber mit erheblichem personellen und zeitlichen Aufwand zu sehen. Der Nutzer erwartet beim Chatten einen regen Austausch ohne große zeitliche Beeinträchtigungen. Am Chat teilnehmende Personen sind „*sehr ungeduldig*“<sup>39</sup> und beenden die Sitzung des Öfteren spontan. Aus diesem Grund sollte auf eine eingehende Frage schnell geantwortet werden, beziehungsweise sollte das permanente Angebot eines Chats auch das permanente Besetztsein des Chatplatzes voraussetzen. Ansonsten bietet es sich an, das Chatangebot an festgelegte Zeiten zu knüpfen und an den sonstigen Zeiten die Kontaktaufnahme per E-Mail anzubieten. Wie auch bei den asynchronen Auskunftsformen fehlt es aber auch hier an der Chance sich der Mimik und Gestik zu bedienen. Röschs Meinung, dass ein Nachteil in der puren Textform gesehen werden kann, weil „*Abbildungen, Grafiken, Tabellen oder Textstellen [...] nicht wie bei der klassischen Auskunft einfach vorgezeigt und übergeben werden [können]*“,<sup>40</sup> kann nur bedingt zugestimmt werden. Es ist auch im Chat möglich, Links zu versenden und Textpassagen einzufügen. Zudem bietet der Chat die Möglichkeit mehrere Chatpartner zum Chat einzuladen. In fortgeschrittenen Softwareversionen sind beim Chat zahlreiche Zusatzfunktionen integriert.<sup>41</sup>

<sup>37</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 118

<sup>38</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 118; im Folgenden wird Chat-Auskunft benutzt

<sup>39</sup> Rösch, 2003, S. 120

<sup>40</sup> Rösch, 2003, S. 120

<sup>41</sup> Diese Zusatzfunktionen werden im Rahmen des Web Contact Centers in Punkt 3.2.4 erläutert.

Das *Instant Messaging* stellt eine andere Variante des Chat dar. Auch hier werden in Echtzeit kurze Mitteilungen über ein separates Fenster verschickt. Dieses bleibt nach Belieben dauerhaft auf dem Monitor sichtbar. Im Gegensatz zum Chat bedarf es auf Seite des Nutzers der Installation einer Messenger-Software. Diese Software ist meist kostenfrei im Internet erhältlich. Viele Messenger sind zwar untereinander inkompatibel, aber inzwischen können durch Protokolle wie das Instant Messaging and Presence Protocol (IMPP) Nachrichten mehrerer Messenger empfangen und beantwortet werden. Manche Software ermöglicht zudem die Nutzung von Internettelefonie und Videokonferenzen.<sup>42</sup> Da diese Form dem Chat sehr ähnlich ist, ist auch hier eine schnelle Antwort und eine möglichst hohe Erreichbarkeit wichtig, um den Nutzeranforderungen gerecht zu werden. Ansonsten bietet Instant Messaging den Vorteil, dass es gerade bei jungen Menschen im Trend ist und somit Nutzergruppen erreicht werden können, die vorwiegend Informationen im Internet suchen und mit dieser Art der Kommunikation vertraut sind. Die JIM-Studie 2009 zeigt, dass 71% der Befragten Jugendlichen zwischen 12 und 19 Jahren Instant Messenger wie ICQ und MSN mehrmals pro Woche nutzen, was noch vor der Nutzung von Chats und E-Mails liegt.<sup>43</sup>

Bei der *Internettelefonie*, auch Voice over Internet Protocol (VoIP) genannt, benötigt man zusätzlich zur Software Hardware, wie Mikrofon und Lautsprecher oder ein Headset. Beim Telefonieren über das Internet wird das Internet Protokoll neben dem Datentransfer auch für Sprachübertragungen genutzt.<sup>44</sup> Es kann sowohl in das herkömmliche Telefonnetz, als auch von Computer zu Computer telefoniert werden. Ein Vorteil liegt dabei, im Gegensatz zur herkömmlichen Telefonauskunft, in der Kostenfreiheit, zumindest für die Telefonie zwischen zwei Rechnern. Zudem kann der Nutzer in seiner natürlichen Sprache kommunizieren und damit in vielen Fällen komplexe Sachverhalte verständlicher ausdrücken als in schriftlicher Form. Als Nachteil ist zu sehen, dass das Auskunftsprotokoll nicht mehr automatisch in schriftlicher Form generiert werden kann, sondern nun ein Mitschnitt des Gespräches mitgeschickt wird.<sup>45</sup> Zu beachten ist, dass sich die Leistungsfähigkeit des Rechners unmittelbar auf die Übertragungsqualität des Gespräches auswirkt. Zudem ist hier, wie bei allen synchronen Auskunftsformen, der personelle Aufwand zu sehen. Auch VoIP bedingt einen ganztägigen Service oder eben konkret ausgewiesene Zeiten, an denen das Angebot wahrgenommen werden kann.

---

<sup>42</sup> Rösch, 2006, S. 4 ff.

<sup>43</sup> JIM-Studie 2009, 2009, S. 34

<sup>44</sup> Vgl. <http://www.itwissen.info/definition/lexikon/Internet-Telefonie-VoIT-voice-over-Internet.html>

<sup>45</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 125

Um dem klassischen Auskunftsinterview eine nahe kommende digitale Version gegenüber zu stellen, ist der Einsatz von *Videokonferenzen* nötig. Darunter versteht man, dass „eine Teilnehmergruppe mit einer zweiten, entfernten Teilnehmergruppe in Echtzeit visuell und sprachlich kommuniziert. In der Regel können bei einer Videokonferenz neben der Kommunikation über den Blickkontakt der Teilnehmer auch Dokumente oder Bewegtbild-darstellungen übertragen werden.“<sup>46</sup> Zusätzlich zur Hardware wie bei VoIP bedarf es einer Webcam auf beiden Seiten. Diese Methode bietet alle Möglichkeiten, um komplizierte Sachverhalte klären zu können – Rückfragen sind jederzeit möglich, zusätzlich können nebenher Erklärungen anhand von Internetseiten vorgenommen werden, indem beide Seiten zusätzlich die entsprechenden Seiten besuchen. Nicht zu unterschätzen ist die Möglichkeit des Einsatzes von Mimik und Gestik. Ein Nachteil kann sein, dass viele Nutzer nicht über die nötigen Internetverbindungen verfügen, die den Transport der großen Datenraten ermöglichen.<sup>47</sup> Vielleicht scheuen sich aber auch einige Nutzer über das Internet in einen unmittelbaren Kontakt mit einer Person zu treten, da sie damit die oft gewünschte Anonymität des World Wide Web verlassen müssen. Aber auch für den Bibliothekar kann sich das Herauslösen der Anonymität durch die direkte Kommunikation mit synchronen Auskunftsformen negativ auswirken. Der Bibliothekar steht unter direktem Druck, schnell und richtig Antworten zu geben, denn aus einem schnellen Fragen resultiert für die Nutzer der Anspruch an eine schnelle Antwort.

### 3.2.3 Sonderformen

Im Folgenden sollen weitere Formen der virtuellen Auskunft dargestellt werden. Es geht um Formen der indirekten Auskunft, aber auch um ein Angebot, welches eine Art Schnittstelle zwischen direkter und indirekter sowie asynchroner und synchroner Auskunft ist. Allen gleich ist, dass keine Form direkt mit dem Bibliothekar der entsprechenden Einrichtung kommuniziert, sondern seitens der Bibliothek ein Informationsangebot erstellt wird, auf welches der Nutzer selbstständig zugreifen kann.

Listen mit *Frequently Asked Questions (FAQ-Listen)* können den Bibliothekar entlasten, indem sie in der Bibliothek häufig gestellte Fragen aufnehmen und mit einer Antwort versehen. So können zum Beispiel Fragen nach dem Anfahrtsweg oder den Öffnungszeiten genauso aufgenommen werden, wie Fragen zur Recherche im OPAC oder nach

<sup>46</sup> Vgl. <http://www.itwissen.info/definition/lexikon/Videokonferenz-video-conferencing.html>

<sup>47</sup> Vgl. Rösch, 2006, S. 5

Benutzungsmodalitäten. Geeignet sind FAQ-Listen in jedem Fall für Fragen, die konkret und knapp beantwortet werden können. Umfangreiche Rechercheprobleme können dadurch nicht gelöst werden, da keine direkte Möglichkeit der Rückfrage besteht. Die Einträge für FAQ-Listen können aus den Erfahrungswerten der Bibliothekare oder durch die Analyse und Übertragung von Fragen aus der E-Mail- oder Chat-Auskunft gewonnen werden.

Bei *Linksammlungen* handelt es sich um die Zusammenstellung von Verweisen verschiedener Webseiten oder anderen Informationsmaterialien im Internet. Sie werden in Bibliotheken häufig eingesetzt um den Nutzern die Möglichkeit zu geben, selbstständig nach weiterführenden Informationen zu verschiedenen Themen zu suchen. Die Zusammenstellung kann auf dem angenommenen Bedarf der Nutzer beruhen oder sich nach stark frequentierten Themenbereichen richten. Sie kann aber auch als Ergänzung des Bestandsaufbaus dienen, indem Webseiten gelistet werden, die Bestandslücken füllen. Die Aufbereitung der Zusammenstellung erfolgt in unterschiedlicher Weise. Es finden sich sowohl einfache, alphabetisch geordnete, Listen als auch aufwändig strukturierte Angebote wie LOTSE<sup>48</sup> oder die Deutsche Internetbibliothek<sup>49</sup>. Meist werden Linksammlungen thematisch aufbereitet um einen sachlichen Zugriff auf die Informationen zu gewähren. Neben der reinen Bereitstellung der Links wird oft eine kurze Inhaltsbeschreibung und Bewertung der Links angefügt. Das garantiert die Qualität der angeführten Webseiten, ist aber dadurch mit einigem Zeitaufwand versehen. Wichtig ist vor allem die regelmäßige Pflege der Links, um ihre Aktualität zu überprüfen und den Zugriff zur Seite zu gewährleisten.

Sowohl FAQ-Listen als auch Linksammlungen bieten dem Nutzer die Möglichkeit einer zeit- und ortsunabhängigen Information. Die Mühe kann aber nicht nur dem Nutzer hilfreich sein, sondern auch dem Bibliothekar, der damit den Bestand an Informationsmitteln für seine eigene Auskunftstätigkeit erweitert.

Als eine Art Erweiterung der Linksammlungen lassen sich auch *Portale* sehen. Hier bietet sich die Möglichkeit dem Nutzer vielfältige Materialien und Information anzubieten. Als indirekte Form des Auskunftsdienstes basieren die Einträge auf dem angenommenen Informationsbedarf der Nutzer. Die Unterhaltung eines Portales stellt sich aufwändig dar. Neben der Pflege der Links und Materialien, müssen Beiträge verfasst und eingebundene Diskussionsforen auf die Qualität ihrer Inhalte überprüft werden.

<sup>48</sup> Vgl. <http://lotse.uni-muenster.de/>

<sup>49</sup> Vgl. <http://dib1.bsz-bw.de/dib1/>

Sogenannte *Chatbots* oder *Chatterbots* stellen die Schnittstelle zwischen direkter und indirekter, beziehungsweise synchroner und asynchroner Auskunftserteilung dar. Der Nutzer erhält zwar umgehend eine Antwort auf seine Anfrage, diese ist aber von einer Software generiert, denn ein Chatbot ist ein Programm, das die menschliche Kommunikation simuliert.<sup>50</sup> Bei der Kommunikation mittels Chatbot trägt der Nutzer in einem vorgesehenen Feld seine Frage in natürlicher Sprache ein. Daraufhin wird diese Frage „[...] durch ein Modul zur Sprachanalyse auf Grundlage einer speziell erstellten Wissensbasis“<sup>51</sup> direkt beantwortet. Linguistische Verfahren helfen also den Text auf Schlüsselwörter zu untersuchen, welchen dann in der Datenbank bestimmte Antworten zugeordnet sind, die ausgegeben werden.<sup>52</sup> Chatbots kennt man in Bibliotheken häufig als Informationsassistenten, so zum Beispiel ‚Stella‘ der Hamburger Staats- und Universitätsbibliothek<sup>53</sup> oder dem Informations-I-Punkt der SLUB.<sup>54</sup> Sie sind eher als Unterstützung der virtuellen Auskunft zu sehen, da sie aufgrund des technischen Verfahrens nur einfache Anfragen, zum Beispiel nach Öffnungszeiten oder Anfahrt, standardisiert beantworten können. Zur Beantwortung konkreter Sachverhalte fehlt es an der intellektuellen Leistung eines Bibliothekars.

### 3.2.4 Web Contact Center

Web Contact Center sind Auskunftssysteme, die Formen wie Chat-, E-Mail- und Web-Formular-Auskunft miteinander verbinden und um zahlreiche Funktionalitäten erweitern. Sie stellen also ein Komplettpaket an Auskunftsformen zur Verfügung. Nach Gantert und Hacker dienen Auskunftssysteme unter anderem der „*Automatisierung von Standardaufgaben, Leitung von Benutzeranfragen an die richtigen Stellen, Arbeitsteilige[n] Erstellung und gemeinsame[n] Nutzung von Informationsangeboten [...]*.“<sup>55</sup> Web Contact Center ermöglichen durch verschiedene Module genau diese Vorteile und bieten eine technische Grundlage zur Bildung von virtuellen Auskunftsverbänden. Die Module nennen sich im Web Contact Center Communication, Collaboration, Monitoring, Administration, Cooperative Answering und Statistics.<sup>56</sup>

---

<sup>50</sup> Vgl. Janes, 2000, S. 16

<sup>51</sup> Bachfeld/Christensen/Christof, 2006, S. 206

<sup>52</sup> Vgl. Rösch, 2006, S. 3

<sup>53</sup> Vgl. <http://www.sub.uni-hamburg.de/>

<sup>54</sup> Vgl. <http://www.slub-dresden.de/>

<sup>55</sup> Gantert/Hacker, 2008, S. 371

<sup>56</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 120 ff.

*Communication* meint die Kommunikationswege im Web Contact Center, die derzeit E-Mail, Web-Formulare, Chat, Internettelefonie und Videokonferenzen sein können. Es ist also die Nutzung aller Module möglich, je nachdem was gerade zur Deckung des Informationsbedarfes sinnvoll erscheint.

Der Einsatz von Web Contact Centern zeichnet sich aber vor allem durch Funktionserweiterungen im Bereich *Collaboration* aus – die Zusammenarbeit zwischen Nutzer und Bibliothekar. Hier gibt es die Unterteilung nach Push-Diensten und Pull-Diensten. Zu den *Push-Diensten* zählen Funktionen wie Page-Pushing, Escorting, Co-Browsing, File Transfer und Canned Responses.<sup>57</sup> Gemeint sind damit Funktionen, die dem Nutzer unmittelbar während einer synchronen Chat-Auskunft vom Bibliothekar zur Verfügung gestellt werden. Im Gegensatz dazu, sind die *Pull-Dienste* zu sehen. Die Bibliothek stellt Informationsmittel wie FAQ-Listen und Wissensdatenbanken zur Verfügung und der Nutzer kann selbstständig darauf zugreifen.<sup>58</sup>

Die verschiedenen Formen der Push-Dienste sollen im Folgenden kurz charakterisiert sein. Unter *Page-Pushing* versteht man die Anzeige einer Webseite in einem neuen Browserfenster auf dem Desktop des Nutzers. Dies bietet dem Nutzer natürlich unmittelbar ein Plus an Benutzungskomfort, wenn er direkt das Erklärte vor Augen hat und es nicht über umständliche Wege suchen muss. *Escorting* meint auch die Anzeige von Webseiten, nur in kurz aufeinander folgenden Abständen, damit beispielsweise Navigationsreihenfolgen nachvollziehbar dargestellt werden kann. Beim *Co-Browsing* agieren Nutzer und Bibliothekar gemeinsam. Der Nutzer lädt sich ein Plug-In herunter und kann dadurch selbst das ausprobieren, was der Bibliothekar zuvor gezeigt hat. Zudem ist es möglich, mehrere Nutzer gleichzeitig über einzelne Fenster zu betreuen. Gut vorstellbar ist diese Funktion vor allem für den Bereich der Benutzerschulung bei OPAC- oder Datenbankrecherchen. Der *File Transfer* erlaubt den gegenseitigen Austausch von Dateien und *Canned Responses* die Verwendung von Textbausteinen, um auf häufig gestellte Fragen schnell reagieren zu können.<sup>59</sup>

Eine andere Form, die den Pull-Diensten zuzurechnen ist, ist die Erstellung einer *Wissensdatenbank*. Die Protokolle der synchronen Auskunftsformen, beziehungsweise die abgespeicherten E-Mail- oder Web-Formular-Vorgänge, werden für die Weiterverwendung aufbereitet, indem sie anonymisiert und mit Schlagworten versehen in einer Datenbank

<sup>57</sup> Diese Begriffe werden auch in nachfolgenden Kapiteln benutzt.

<sup>58</sup> Rösch, 2003, S. 121

<sup>59</sup> Vgl. Rösch, S. 121 ff.

gespeichert werden.<sup>60</sup> Diese dient zum Einen dem Bibliothekar für zukünftige Recherchen, aber zum Anderen dem Nutzer, wenn sie ihm zugänglich gemacht wird. Er kann somit separat recherchieren und findet vielleicht bereits im Vorfeld eine Antwort für seine Problemstellung.

Während des Auskunftsprozesses wird automatisch ein Protokoll, das *Interview Transcript*, produziert, welches im Nachhinein dem Nutzer gesendet wird.<sup>61</sup> Dies sorgt für die nötige Transparenz des Rechercheweges und eine mögliche Nachnutzung der Informationen.

Unter *Monitoring* versteht man „die Nutzungsvorgänge auf sämtlichen Seiten des eigenen Servers zu überwachen und zu verfolgen.“<sup>62</sup> Dadurch ist zu erkennen, wie und vor allem von wo der Nutzer auf die Bibliotheksseite zugreift. Dies ermöglicht ein direktes Hilfsangebot, wenn der Nutzer den Anschein macht, mit seiner Recherche bisher nicht erfolgreich gewesen zu sein.<sup>63</sup> Ein Problem kann jedoch sein, dass sich der Nutzer überwacht und somit unwohl fühlen könnte.

Wie über die Erkennung der IP-Adresse im Monitoring erfolgt auch die Registrierung der Nutzergruppen in der Funktion *Administration*. Aber nicht nur die Verwaltung der angemeldeten Nutzer findet hier statt, sondern auch das Queue Management, das Question Routing sowie das Question Tracking. Im *Queue Management* werden die eingehenden Anfragen sowohl für die Nutzerseite als auch für die Bibliotheksseite verwaltet. Wenn zum Beispiel der Chatarbeitsplatz bereits mit einem anderen Gespräch belegt ist, wird der Nutzer über eine mögliche Wartezeit informiert und der Bibliothekar erhält eine Übersicht über die wartenden Personen, samt ergänzenden Nutzerinformationen. Eine Weiterleitung der Anfrage kann über das *Question Routing* erfolgen. Insofern der Nutzer bereits bei der Kontaktaufnahme ein zuzuordnendes Fach oder Thema vorgegeben hat, wird die Frage nach vorher angelegten Kompetenzprofilen der Bibliotheken, beziehungsweise einzelner Mitarbeiter, automatisch gesendet. Zudem kann auch eine manuelle Weiterleitung erfolgen. Das *Question Tracking* bietet die Möglichkeit, die ‚Spur‘ der Frage nachzuvollziehen – also wer die Anfrage momentan bearbeitet, welchen zeitlichen Aufwand er betreibt und in welchem Bearbeitungsstatus sich die Anfrage befindet.<sup>64</sup>

---

<sup>60</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 124

<sup>61</sup> Ebenda.

<sup>62</sup> Rösch, 2003, S. 124

<sup>63</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 124

<sup>64</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 124

Das *Cooperative Answering* zielt auf das gemeinsame Beantworten von Anfragen zwischen mehreren Bibliothekaren innerhalb einer Institution oder zwischen mehreren Institutionen. Der Bibliothekar kann während der Sitzung mit einem Nutzer einen weiteren Bibliothekar zu Rate ziehen oder ihm die Anfrage komplett übergeben.<sup>65</sup>

Web Contact Center beinhalten auch ein *Statistics*-Werkzeug, das es ermöglicht die Auskunftstätigkeit der Institution nach verschiedenen Aspekten zu analysieren. Ähnlich dem Bibliothekssystem, kann damit die Nutzerzusammensetzung im Hinblick auf Alter, Bildungsgrad und Institutionszugehörigkeit geprüft werden. Aber es lassen sich auch wichtige Auswertungen nach zeitlichem und vor allem thematischem Frageaufkommen durchführen. Dieses Werkzeug bietet die Chance personelle Ressourcen entsprechend der Stoßzeiten und persönlichen Kompetenzen einzuteilen und die virtuelle Auskunft somit effizienter zu gestalten. Zudem ist es möglich die synchrone Auskunft zu entlasten, indem häufig gestellte Fragen in FAQ-Listen oder Chatbot-Datenbanken übernommen werden können.<sup>66</sup>

Dem Ursprung der Web Contact Center, welcher in der Entwicklung von Call Center Software liegt, kann aufgrund des Umfangs dieser Arbeit nicht nachgegangen werden. Einen weiterführenden Überblick dazu bietet die Abschlussarbeit Sabine Günthers mit dem Titel ‚Das Web Contact Center – eine Herausforderung für Bibliotheken‘.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 125

<sup>66</sup> Ebenda.

<sup>67</sup> Erschienen in: Innovationsforum 2005. - Wiesbaden : Dinges & Frick, 2005 (BIT online innovativ ; 11)

## 4. Virtuelle Auskunft im Verbund

### 4.1 Chancen und Möglichkeiten der Kooperation

Wie bereits erwähnt, ist es vor allem die Spezialisierung der Wissensgebiete, die eine alleinige Beantwortung von Anfragen, ohne Vertrösten der Nutzer, immer seltener möglich macht. Wie schon bei der Ausweitung des Nutzungskreises wissenschaftlicher Informationen konstatiert Bibliotheken‘93 auch im Bereich Kooperation Veränderungen, denn *„infolge des Anstiegs der Informationsmenge ist keine Spezialbibliothek mehr in der Lage, allein auf sich und ihre Ressourcen gestellt den differenzierten Bedarf aller ihrer Benutzer zu befriedigen. Sie ist auf die Kooperation mit anderen Bibliotheken angewiesen.“*<sup>68</sup> Dies lässt sich nicht nur für Spezialbibliotheken sagen, sondern auch für Öffentliche Bibliotheken mit ihrer vielschichtigen Nutzerstruktur und den daraus resultierenden Informationsbedürfnissen.

Die Nutzung des Internets macht nicht nur die virtuelle Auskunft zwischen Nutzer und Bibliothek einer Institution möglich, sondern auch die Bildung von Informationsverbänden. Ein Verbund ist ein Zusammenschluss mehrerer Bibliotheken um Arbeitsprozesse gemeinsam zu lösen. Im Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS) findet sich unter dem Eintrag ‘collaborative reference’ folgende Definition: *„a mode of digital reference in which reference questions are routed to reference librarians at different institutions, based on such criteria as expertise, availability, etc.“*<sup>69</sup>

Sowohl virtuelle Auskunft im klassischen Sinne, als auch im Verbund, verfolgen die gleichen Ziele. Sie dienen dazu, dem Nutzer eine orts- und zeitunabhängige Informationsversorgung zu bieten, in Verbänden manchmal gar über Zeitzonen hinweg. Die Idee des Informationsverbundes ist es, die unterschiedlichen Kompetenzen Vieler zu bündeln. Dadurch kann vor allem für den Nutzer ein Plus an Qualität und Service entstehen, denn *„networks of digital reference services allow the matching of patron queries to the most appropriate expert, whether a reference librarian in a particular region or a subject expert in a particular field [...]“*<sup>70</sup>

Doch nicht nur das spezifische Wissen und die zeitliche Flexibilität mehrerer Bibliotheken bieten einen Mehrwert, sondern auch finanzielle und personelle Aspekte. Reitz sieht

<sup>68</sup> Bibliotheken‘93, 2004, S. 48

<sup>69</sup> [http://lu.com/odlis/odlis\\_c.cfm#collabref](http://lu.com/odlis/odlis_c.cfm#collabref)

<sup>70</sup> Digital reference service in the new millenium, 2000, S. 59

daher den virtuellen Auskunftsverbund als eine „*association of independent libraries and/or library systems established by formal agreement, usually for the purpose of resource sharing*.“<sup>71</sup> Die Einrichtung eines Konsortiums bietet die Möglichkeit sich gemeinsam Software- und Werbekosten zu teilen. Zudem sorgt die Zusammenarbeit für Zeitersparnisse bei der Entwicklung eines Konzeptes. Auch für eventuell auftretende Benutzungsprobleme gibt es jederzeit Ansprechpartner im Verbund. Der Auskunftsdienst, die virtuelle Auskunft inbegriffen, kann aber auch ein Marketinginstrument für die Bibliothek sein. Für die Kundenbindung und Neugewinnung von Nutzern eignet er sich besonders gut, da ein direkter Kontakt zum Nutzer entsteht.<sup>72</sup> Die Bibliotheken in einem virtuellen Auskunftsverbund haben so die Chance für die eigene Bibliothek und für die Trägerinstitution zu werben sowie von den anderen Institutionen beworben zu werden.

Was in Deutschland mit den Bibliotheksverbänden zur gemeinsamen Katalogisierung und Literaturversorgung gedacht ist, kann auch um die Erteilung von Auskünften erweitert werden, denn ein Konsortium kann sich sowohl im Rahmen eines bestehenden Verbundes<sup>73</sup> gründen als auch ‚ad hoc‘ entstehen. Ad-Hoc-Konsortien entstehen aus Bibliotheken, die zuvor nicht oder nur wenig zusammengearbeitet haben.<sup>74</sup>

Egal ob klassische oder Ad-Hoc-Verbände, es gibt die Möglichkeit diese nach geographischen, formalen oder thematischen Gegebenheiten einzuteilen. Eine geographische Einteilung findet sich zum Beispiel im Verbund AskAway Illinois<sup>75</sup>. Dieser Verbund vereint mehrere Bibliothekstypen, beschränkt sich jedoch auf Bibliotheken des Bundesstaates Illinois.<sup>76</sup> Ein Verbund, der auch Bibliotheken verschiedenster Typen verbindet, aber keine geographische Einschränkung macht, ist QuestionPoint.<sup>77</sup> Bibliotheken könnten sich auch nach thematischen Schwerpunkten zusammenschließen, um in einem bestimmten Fach professionelle Hilfe anbieten zu können. Ist über die Art des Verbundes entschieden, können konkrete Planungen unternommen werden.

<sup>71</sup> [http://lu.com/odlis/odlis\\_c.cfm](http://lu.com/odlis/odlis_c.cfm)

<sup>72</sup> Vgl. Georgy/Nothen, 2006, S. 238 ff.

<sup>73</sup> beispielsweise der KnowItNow 24x7 des Clevenet consortium, <http://www.knowitnow.org/>

<sup>74</sup> Vgl. Coffin, 2003, S. 28

<sup>75</sup> Vgl. <http://www.askawayillinois.info/>

<sup>76</sup> Vgl. <http://il.webjunction.org/askaway>

<sup>77</sup> Vgl. <http://www.questionpoint.org/>

## 4.2 Planung eines virtuellen Auskunftsverbundes

Zur Bildung und Verwaltung eines virtuellen Auskunftsverbundes gehört im Vorfeld eine durchdachte Planung. Um eine Orientierung bei der Entwicklung zu erhalten, gibt es verschiedene Richtlinien. Diese werden unter anderem von Organisationen wie der IFLA, ALA oder der Reference and User Services Association (RUSA) herausgegeben.<sup>78</sup> Zugleich dienen diese Richtlinien auch als Versuch Standards für die Auskunftstätigkeit im virtuellen Raum zu setzen. Für Konsortien existieren zusätzlich spezielle Mitgliedsrichtlinien, wie zum Beispiel die Global Reference Network Member Guidelines von Question-Point.<sup>79</sup> Einen guten Anhaltspunkt zum Aufbau eines virtuellen Auskunftsangebotes geben auch Publikationen verschiedener Autoren, die Handlungsempfehlungen und Checklisten bereit stellen sowie Erfahrungsberichte aus Bibliotheken zusammentragen.

Nachstehend werden einige Grundsätze vorgestellt, die den verschiedenen Richtlinien und Empfehlungen gleich sind.

Um eine virtuelle Auskunft zu entwickeln, wird empfohlen zu Beginn ein Komitee zu gründen und verantwortliche Personen zu benennen. Dieses Komitee sollte regelmäßige Treffen organisieren, Informationen zur Thematik und Problemstellung sammeln, eine Policy formulieren, Software evaluieren und aussuchen, die Arbeitsschritte planen, Ablaufpläne erstellen und Finanzierungsmöglichkeiten prüfen.<sup>80</sup>

Die wohl wichtigsten Arbeitsschritte des Komitees sind anfänglich die Bestimmung der Zielgruppe und die Vereinbarung der Ziele.<sup>81</sup> Nur mit dem Wissen um diese Größen ist ein nutzergerechter Zuschnitt des Angebotes möglich. Für die Festlegung sollten Bibliothekare wissen, was für sie selbst und vor allem für die Nutzer eine gute virtuelle Auskunft ausmacht. Entscheidend ist dabei, welchen Bedürfnissen der Informationssuchenden entsprochen werden kann. Dies wirkt sich auf die Wahl der Auskunftsform aus. Sollen junge Menschen mit Hilfe der Auskunft für die Bibliothek gewonnen werden, ist es sicher hilfreich einen Chat anzubieten. Weiterhin werden durch die Zielgruppe die Angebotszeit, die Sprache der Auskunft und Einzelheiten der Policy festgelegt werden. Zudem sollte geklärt werden, welche geographischen Einschränkungen getroffen werden, welche Bibliothekstypen

<sup>78</sup> IFLA: Digital Reference Guidelines, ALA: Guidelines for Cooperative Reference Services, RUSA: Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services, Guidelines for Cooperative Reference Services

<sup>79</sup> Vgl. <http://www.questionpoint.org/policies/memborguidelines.html>

<sup>80</sup> Vgl. IFLA Richtlinien Digitale Auskunft, S.2

<sup>81</sup> Vgl. Meola/Stormont, 2002, S. 56 ff.

teilnehmen und ob es rechtliche Einschränkungen aufgrund von Ländergrenzen gibt.<sup>82</sup>

Ein weiterer Schritt ist die Klärung der personellen und finanziellen Ressourcen.<sup>83</sup> Es gilt herauszufinden, welches Personal für den Auskunftsdienst eingesetzt wird, welche Kompetenzen bei den Mitarbeitern oder den Bibliotheken liegen und wo Schulungs- und Informationsbedarf besteht. Die finanziellen Ressourcen schließen das verfügbare Budget und die möglichen Finanzierungsmöglichkeiten ein. Vielleicht lassen sich Projektmittel oder andere Fördergelder beantragen. Weiterhin ist es notwendig zu klären, ob durch den Auskunftsdienst zusätzliches Personal benötigt wird. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn ergänzende Hilfe im IT-Bereich oder in der Koordinierung unverzichtbar wird.

Neben der Softwarewahl ist es notwendig, die Mitarbeiter im Umgang mit dem System zu schulen. Zum Erfolg der virtuellen Auskunft wird auch beitragen, wie benutzerfreundlich das System ist. Sowohl für die Seite der Benutzer als auch für die Bibliotheksmitarbeiter. Die IFLA Richtlinien empfehlen einen „*Standard für Struktur und Design*“<sup>84</sup> zu entwickeln und diesen durchgängig einzubinden. Das wird vor allem relevant, wenn eine eigene Systemlösung erarbeitet wird.

Nach Einführung des Auskunftsangebotes ist regelmäßig zu evaluieren, wo Stärken und Schwächen, sowohl des Systems als auch der Auskunftsbibliothekare liegen.<sup>85</sup> Wichtig ist dies, um zu prüfen, ob die anfangs formulierten Ziele erreicht werden und um gegebenenfalls Veränderungen an System, Angebot oder Arbeitsabläufen vorzunehmen.

Die Existenz des Angebotes und deren Vorteile sollten genauso beworben werden wie die Einführung. Wichtig ist es, den Service den Nutzern immer wieder ins Gedächtnis zu rufen. Empfehlenswert ist es ein gemeinsames Logo und einen Slogan zu entwickeln, die die Wiedererkennung im Sinne der Corporate Identity gewährleisten.

Auf die Entwicklung einer gemeinsamen Policy wird in jeder Richtlinie besonderes Augenmerk gerichtet. Eine Policy dient der Klärung wichtiger Fragen wie: „*Wer kann sich mit welchen Fragen wann an die Auskunft wenden, wie viel kostet der Service und wie lange muss auf eine Antwort gewartet werden.*“<sup>86</sup> Aber die Policy sollte nach Meola und Stormont noch tiefer gehen und sich in die Bereiche Audience, Level of Service und Privacy gliedern lassen. Im Punkt *Audience* sind folgende Aspekte von Bedeutung: die Zielgruppe,

<sup>82</sup> Vgl. Guidelines for Cooperative Reference Services unter <http://www.lita.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative.cfm>

<sup>83</sup> Vgl. Meola/Stormont, 2002, S. 60

<sup>84</sup> IFLA Richtlinien Digitale Auskunft, S. 5

<sup>85</sup> Vgl. Meola/Stormont, 2002, S. 64

<sup>86</sup> Georgy/Nothen, 2006, S. 242

ob neue Leser oder die aktiven Nutzer erreicht werden sollen und ob es Zugangsbeschränkungen zum Dienst über eine bestimmte Authentifizierung gibt. Hier muss bedacht werden, dass die verschiedenen Bibliotheken des Konsortiums auch verschiedene Datenbanken und andere elektronische Ressourcen, wie E-Journals, haben. Es ist also zu klären, wer Zugriff auf welche Daten hat und inwieweit die Bibliotheken die Ressourcen der anderen Bibliotheken nutzen dürfen.<sup>87</sup> Im Punkt *Level of Service* wird näher auf den Umgang mit der Frage eingegangen. Wichtig ist dabei, wann der Dienst angeboten wird, wie lange die Beantwortung dauert, welche Fragen ausgeschlossen werden und wie umfangreich und in welcher Art Fragen beantwortet werden – zum Beispiel ob konkrete Antworten gegeben werden oder Rechercheanleitungen zum Ergebnis führen. Weiterhin sollte enthalten sein, ob Dokumentlieferungen über das System durchgeführt werden. *Privacy* ist ein zentraler Punkt im Umgang mit personenbezogenen Daten, vor allem da in Auskunftssystemen die Speicherung und Archivierung der Fragen technisch problemlos möglich ist. Es sollte demnach klar artikuliert werden, welche Daten erhoben und verwendet werden sowie wie mit Ihnen im Sinne der Archivierung und Weiterverwendung verfahren wird.<sup>88</sup>

Die IFLA Richtlinien geben überdies Empfehlungen über Verhaltensweisen bei der Beantwortung von Fragen, insbesondere innerhalb einer Chat-Sitzung. Gerade in Chats werden oft andere, ungewohnte Kommunikationsformen benutzt, denn der Chat bedient sich teilweise einer eigenen Sprache, die aus zahlreichen Abkürzungen besteht. Auch die gängigen Verhaltensformen können im Chat variieren.

Alle Papiere sprechen sich für eine leichte Zugänglichkeit der Policy für Nutzer und Mitarbeiter aus. Es empfiehlt sich, wichtige Punkte – wer, wie, was, wann – direkt für die Nutzer ersichtlich einzubinden.

---

<sup>87</sup> Vgl. Coffman, 2003, S. 42

<sup>88</sup> Vgl. Meola/Stormont, 2002, S. 61 ff.

### 4.3 Ausgewählte Auskunftsverbände in Deutschland

#### 4.3.1 Deutsche Internetbibliothek

Die *Deutsche Internetbibliothek* (DIB) ist ein kooperativ erarbeiteter Linkkatalog zu verschiedensten Themen wie Geschichte, Freizeit, Karriere, Kunst, Musik und vielem mehr. Die Links werden von ca. 70 Lektoren<sup>89</sup> zusammengestellt, thematisch den 20 Themenkreisen zugeordnet, mit kurzen Inhaltsangaben versehen und regelmäßig aktualisiert. Die Lektoren stammen aus über 50 öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken<sup>90</sup> des gesamten Bundesgebietes sowie aus der Schweiz und decken somit vielerlei Themengebiete ab. Neben der thematischen Suche im Linkkatalog bietet der Unterpunkt ‚Neue Links‘ einen Quereinstieg an.

Doch nicht nur der Linkkatalog gehört zum Leistungsumfang der DIB, sondern auch eine E-Mail-Auskunft. Über den Punkt ‚Fragen Sie uns‘ kann der Nutzer seine Anfrage mittels Web-Formular an die DIB senden. Neben der Anfrage und der Zuordnung zum Themengebiet wählt der Nutzer in einer Liste an, wofür er die Informationen benötigt, zum Beispiel für Studium oder Schule, und trägt seine E-Mail-Adresse und Namen ein. Zudem ist es möglich, Anhänge zur Anfrage zu senden, die den Informationsbedarf genauer erklären und die Recherche des Bibliothekars unterstützen können. Die Beantwortung der Fragen verläuft hier nicht über eine automatische Zuteilung, sondern der Bibliothekar holt sie sich im ‚Fragenpool‘ ab. Dabei kann er selbst wählen, was und wie viel er beantworten möchte.<sup>91</sup>

Ihre Ursprünge hat die DIB in einem Projekt des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV) und der Bertelsmann Stiftung. Am 24.02.2003 ging sie online.<sup>92</sup> Nach kurzer alleiniger Trägerschaft des DBV in den Jahren 2005 – 2008, kooperiert die DIB nun seit 2008 mit dem Bibliotheks-Service-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ). Der Linkkatalog und die Auskunft sind inzwischen vollständig in das System InfoDesk des BSZ integriert.<sup>93</sup> Für das Jahr 2009 ist ermittelt, dass ca. 212 Anfragen pro Monat bearbeitet wurden.<sup>94</sup>

<sup>89</sup> Vgl. <http://www.deutscheinternetbibliothek.de/dib1/issues/curmodule/304/tqk/0/template/kb%2C304%2CkbAbout.vm/key/groupid/groupid/3359/curit/222;jsessionId=EB5172374CC997C98699B5B24066C636>

<sup>90</sup> Ebenda.

<sup>91</sup> Vgl. Die Deutsche Internetbibliothek beantwortet Ihre Fragen, <http://www.deutscheinternetbibliothek.de/dib1/>

<sup>92</sup> Vgl. Thümler, 2003, S. 417

<sup>93</sup> Vgl. Neuigkeiten zur Deutschen Internetbibliothek, <http://www.internetbibliothek.de/dib1/>

<sup>94</sup> Vgl. Hannemann: Fragen zu InfoDesk, 2010

Um Rechte und Pflichten seitens des BSZ und der teilnehmenden Bibliotheken zu klären, wurde ein Kooperationsvertrag ausgearbeitet. Das BSZ verpflichtet sich neben der Bereitstellung, Installation, Weiterentwicklung und Pflege des Systems auch zur Schulung der Teilnehmerbibliotheken, zur Ansetzung von Anwendertreffen, zur Hilfe bei der Öffentlichkeitsarbeit, zur Realisierung eines Webauftrittes sowie zur Veröffentlichung eines Newsletters. Die teilnehmenden Bibliotheken verpflichten sich hingegen zur Teilnahme an den Schulungen und Anwendertreffen, Mithilfe bei der Öffentlichkeitsarbeit und natürlich zur Zahlung des vereinbarten Entgelts. Der Vertrag enthält bereits Punkte der Policy. So sollten die zugewiesenen Anfragen in einer Zeitspanne von zwei Tagen beantwortet werden können.<sup>95</sup>

#### **4.3.2 InfoPoint / Auskunftsverbund des Rhein-Main-Gebietes**

Seit dem Jahr 2004 sind einige Bibliotheken des Rhein-Main-Gebietes dem internationalen Auskunftsverbund QuestionPoint unter dem Namen *InfoPoint* angeschlossen. Zu diesem Verbund gehören die Deutsche Nationalbibliothek Frankfurt am Main, die Stadtbücherei Frankfurt am Main, die Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg Frankfurt am Main sowie die USA-Bibliothek der Universitätsbibliothek Mainz und die Verbundzentrale des Hessischen BibliotheksInformationSystems (HeBIS). HeBIS ist dabei für administrative Aufgaben zuständig.<sup>96</sup> Alle Teilnehmerbibliotheken vereint der Slogan ‚InfoPoint ... fragen Sie die Informationsprofis‘.

Der Verbund bietet seinen Nutzern eine Auskunft mittels Web-Formular an, welches etwas umfangreicher ist, als das der Deutschen Internetbibliothek. Hier wird nach bereits vorgenommenen Recherchen seitens des Nutzers gefragt. Nach einem Jahr Erfahrung zeigt sich im Verbund InfoPoint, dass nur wenige Orientierungsfragen, dafür überwiegend Sachfragen gestellt werden. Der Statistik ist zu entnehmen, dass in einem Jahr 2289 Fragen<sup>97</sup> eingegangen sind, wovon 286 innerhalb von InfoPoint weitergegeben wurden. Die Nutzung des globalen QuestionPoint-Verbundes erfolgt kaum, weder auf der gebenden noch auf der nehmenden Seite. Interessant ist, dass das Angebot hauptsächlich von

<sup>95</sup> Vgl. Kooperationsvereinbarung zwischen dem Deutschen Bibliotheksverband und dem Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg über den Betrieb „Deutsche Internetbibliothek“, S. 3

<sup>96</sup> Vgl. Albrecht, 2005, S. 1274

<sup>97</sup> Die Zahlen beziehen sich auf den Zeitraum August 2005 bis Juli 2006. Aktuelle Zahlen liegen nicht vor. Vgl. Albrecht, 2005, S. 1282

externen Nutzern wahrgenommen wird.<sup>98</sup>

Aufgrund der intensiven Nutzung externer Leser wird deutlich, dass durch eine virtuelle Auskunft neue Interessenten für die Bibliotheken gefunden werden können. Diese Interessenten auch zu Nutzern der Bibliothek zu machen wird maßgeblich von der Qualität der gegebenen Auskunft abhängen.

Neben der Auskunft mittels Web-Formular bietet InfoPoint auch den Zugriff auf die globale QuestionPoint-Wissensdatenbank an. Auch InfoPoint arbeitet ausgewählte Fragen in diese ein. Die Entscheidungsbefugnis über die einzustellenden Fragen hat der jeweilige Auskunftsbibliothekar inne. InfoPoint verfügt zudem über eine Verbunddatenbank. Der Zugriff für Nutzer ist allerdings nur auf die globale Wissensdatenbank von QuestionPoint möglich.<sup>99</sup>

#### **4.3.3 Frag die Bib / Auskunft der Bayerischen Fachhochschulbibliotheken**

Ein weiteres Beispiel für die Organisation in QuestionPoint ist ‚*Frag die Bib*‘, der Auskunftsverbund der Bayerischen Fachhochschulbibliotheken. Im Verbund sind seit 2009 18 Hochschulbibliotheken aktiv.

Die teilnehmenden Bibliotheken bieten eine Auskunft mittels Web-Formular und Chat an. Für die Web-Formular-Auskunft wird ein Formular mit wenigen Feldern benutzt. Die Zuteilung der Fragen erfolgt hier über das Anwählen der Einrichtung innerhalb des Formulars. Einzelne Bibliotheken haben aber auch eigene Formulare, die direkt an die Bibliothek angebunden sind und somit alle Anfragen dieses Formulars automatisch an die eigene Einrichtung gesendet werden.<sup>100</sup> Die Beantwortung der Fragen erfolgt arbeitsteilig, wobei die Einsatzzeiten der jeweiligen Bibliothek über eine Doodle-Umfrage ermittelt werden.<sup>101</sup> Aus Berichten der Bayerischen Verbundkonferenz 2009 geht hervor, dass knapp 24 Prozent aller Fragen innerhalb einer Stunde und gut 90 Prozent binnen eines Tages beantwortet werden können.<sup>102</sup> Es wurde auch festgestellt, dass nur wenige Fragen innerhalb des Verbundes beantwortet wurden, weil viele Fragen lokalen Charakter haben. Diese Fragen beziehen sich beispielsweise auf Benutzungsmodalitäten, wie die Verlängerung der Medien,

<sup>98</sup> Vgl. Albrecht, 2005, S. 1272 ff.

<sup>99</sup> Vgl. Albrecht, 2005, S. 1284

<sup>100</sup> Vgl. <http://www.fh-bibliotheken-bayern.de/projekte/index.shtml#questionpoint>

<sup>101</sup> Vgl. <http://doodle.com/hhkr327eypezvv9w>

<sup>102</sup> Vgl. Held/Siegmüller, 2010, S. 159

was auch in Benutzerschulungen bearbeitet werden kann.<sup>103</sup>

Innerhalb des globalen QuestionPoint-Verbundes nutzen die Bayerischen Fachhochschulbibliotheken zusammen einen Einzelzugang. Diese enthält den Zugriff auf die Basisfunktionen Chat und E-Mail- bzw. Web-Formular-Auskunft sowie die Wissensbasis.<sup>104</sup> Daraus folgt, dass sich im Rahmen dieses Konsortiums alle Bibliotheken ein Chat- und E-Mail-Modul teilen. Dadurch wird neben der personellen Entlastung auch ein technischer Grund für die Einteilung per Stundenplan ersichtlich.

#### 4.3.4 DigiAuskunft / Auskunftverbund Nordrhein-Westfalen

Die *DigiAuskunft* ist Bestandteil der digitalen Bibliothek *DigiBib* des Hochschulbibliothekszentrums (HBZ) des Landes Nordrhein-Westfalen. Die DigiBib bietet eine Metasuche über die Kataloge und Datenbanken der ca. 180 teilnehmenden Bibliotheken<sup>105</sup> sowie die Nutzung eines Linkkataloges.

Seit dem Jahr 2006 ist dieses Angebot um eine virtuelle Auskunft erweitert. Teilnehmer sind derzeit 39 öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen.<sup>106</sup> Die DigiAuskunft bietet eine E-Mail-Auskunft sowie eine Auskunft per Web-Formular an. Realisiert wird dies durch die Software Open Source Ticket Request System (OTRS), welche in Anlehnung an QuestionPoint weiter entwickelt wurde. Diese kostenfreie Software erlaubt die Anpassung an die speziellen Bedürfnisse der Bibliotheken, was auch die Integration bereits vorhandener Web-Formulare umfasst. Zur Anpassung gehören zudem das Anlegen von Textbausteinen sowie die Erstellung einer Wissensbasis und FAQ-Liste, aber auch die Auswertung der Auskunftstätigkeit durch ein Statistikmodul. Die Zuteilung der Anfragen erfolgt über mehrere Ordner. Zunächst trifft die Anfrage im lokalen Ordner der Bibliothek ein. Wenn diese nicht beantwortet werden kann, wird sie in den Ordner des Auskunftverbundes verschoben, auf den alle Einrichtungen Zugriff haben. Einige Bibliotheken, wie die Bibliothek der Technischen Universität Dortmund nutzen ein zusätzliches Chatmodul. Die Open-Source-Software RAKIM: A Knowledge Instant Messenger ist

---

<sup>103</sup> Vgl. Fernengel, 2009

<sup>104</sup> Vgl. Hille, 2010

<sup>105</sup> Vgl. Daniel, 2006, S. 559

<sup>106</sup> Stand März 2010:

<http://maps.google.com/maps/mshl=de&ie=UTF8&msa=0&msid=116765716382104019484.00045c87b1fcb19431d32&ll=51.747439,9.645996&spn=4.741427,9.887695&t=p&z=7>

jedoch nicht in OTRS integriert, sondern muss zusätzlich installiert werden.<sup>107</sup>

Die Erfahrungen der Bibliotheken zeigen, dass sich 80 Prozent der eingehenden Fragen um lokale Themen drehen und komplexe sachliche Anfragen nur selten eingingen und somit auch nur selten der Verbund befragt werden musste.<sup>108</sup> Dies steht klar im Kontrast zu den Erfahrungen des InfoPoint-Verbundes.

Die Beispiele zeigen, dass eine Auskunft per Web-Formular und E-Mail zum Standard der Auskunftsverbände gehört. Der Aufbau der Web-Formulare unterscheidet sich dabei von Verbund zu Verbund beziehungsweise auch innerhalb des Verbundes unter den Bibliotheken – je nach Anforderungen der Nutzer und Auskunftsbibliothekare. Gemein ist den Verbänden jeweils ein gemeinsamer Slogan, der jedoch inkonsequent eingesetzt wird. Eine Auskunft via Chat ist weniger verbreitet. Verbundweit ist der Chat im Bayerischen Modell zu sehen, ansonsten setzen Bibliotheken den Chat nur für ihre eigene Institution ein. Zwei Verbände bieten einen gemeinsamen Linkkatalog an. Dessen Aufbau und Nutzung soll aber aufgrund des Umfangs der Arbeit nicht näher thematisiert werden. Bei keinem Verbund ist die Integration von Internettelefonie, im Sinne des Telefonierens von Computer zu Computer oder Videokonferenzen, zu finden. Einzelne Bibliotheken, die Verbänden angeschlossen sind, haben für ihre eigene Einrichtung zusätzlich Chatbots eingerichtet. Verbundweite Angebote sind in dieser Richtung aber nicht vorzufinden. Ebenso verfügt kein Verbund über eine dem Nutzer zugängliche Wissensbasis auf verbundweiter Ebene. Insofern verbundweite Wissensbasen angeboten werden, dienen diese nur der internen Recherche. Auch die gemeinsame Betreuung eines Blogs oder Portales ist ebenso wenig vorzufinden, wie das Angebot einer kooperativen SMS-Auskunft.

---

<sup>107</sup> Vgl. Mayr, 2007, S. 8

<sup>108</sup> Vgl. Daniel, 2006, S. 558 ff.

## **5. Analyse bestehender Auskunftssysteme**

### **5.1 Vorgehensweise**

Entscheidend für den Erfolg eines virtuellen Auskunftsverbunds ist neben der ideellen Konzeption, die Wahl eines geeigneten Auskunftssystems. Die Bedürfnisse des Nutzers sind dabei ebenso wichtig, wie die der Bibliothek. Die Suche nach einem passenden Auskunftssystem kann auf zwei Wegen erfolgen. Zum Einen kann nach einer eigenen Softwarelösung gesucht werden. Der Softwaremarkt bietet hierfür zahlreiche Lösungen, die von Open-Source-Software bis hin zu kostenintensiver Web-Contact-Center-Software reichen. Zum Anderen ist es möglich, sich in einen bestehenden Verbund zu integrieren. Nach Absprache mit der Arbeitsgruppe virtuelle Auskunft werden im Folgenden die Systeme der verbünde QuestionPoint und InfoDesk analysiert, da aufgrund der personellen und zeitlichen Ressourcen der Mitgliedsbibliotheken eine Angliederung an ein bestehendes System favorisiert wird. Bei negativer Prüfung ist eine spätere Untersuchung von Open-Source-Software sinnvoll, um eine eigene Lösung zu finden.

Zur Analyse werden verschiedene Aspekte herangezogen. Neben der allgemeinen Vorstellung des Verbundes ist es wichtig zu wissen, welche Funktionalitäten und Auskunftsformen das System bietet. Von großem Interesse sind die Integrationsmöglichkeiten und deren Kosten für die AKMB. Benutzungsmodalitäten des Systems, also wie es zu bedienen ist und welche technischen Voraussetzungen zum Betrieb erfüllt sein müssen, sind entscheidend, um die Benutzungsfreundlichkeit des Systems einschätzen zu können. Das gewährleistet eine einfache Bedienung und schnelle Eingewöhnung. Wichtig für die erfolgreiche Anwendung des Systems ist auch, inwieweit eine Betreuung seitens des Anbieters stattfindet.

Die Beschreibungen basieren auf mehreren Informationsquellen. Was über die Firmeninformationen hinaus geht, ist nur über Erfahrungen der Anwender und auf direkte Nachfrage beim Anbieter herauszufinden.

## 5.2 QuestionPoint

### 5.2.1 Allgemeines

QuestionPoint verbindet weltweit Bibliotheken, um in Form eines Konsortiums kooperativ Auskünfte zu erteilen. Wichtig ist dabei vor allem die Kombination verschiedenster Bibliothekstypen.<sup>109</sup> Ziel des Verbundes ist es, durch die Bereitstellung von verschiedenen Funktionalitäten, den Auskunftsdienst transparenter und effektiver zu gestalten.<sup>110</sup>

Hervorgegangen ist QuestionPoint aus dem Collaborative Digital Reference Service (CDRS). Der CDRS wurde durch Initiative amerikanischer Bibliotheken, unter Leitung der Library of Congress, gegründet. Seit dem Jahr 2002 trägt es den Namen QuestionPoint und wird mit Hilfe des Online Computer Library Centers (OCLC) weiter entwickelt.<sup>111</sup> OCLC obliegt sowohl die technische Pflege und der Ausbau des Systems als auch das Hosting auf den eigenen Servern. Die Library of Congress hingegen bearbeitet die bibliothekarischen Anforderungen.<sup>112</sup>

Seit 2004 ist das Projekt 24/7 Reference des Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) mit QuestionPoint vereinigt, um eine 24-Stunden-Auskunft an sieben Tagen der Woche (24/7 Service), samt Feiertagen, zu ermöglichen. 24/7 Reference betreibt seine eigene QuestionPoint-Instanz, bildet also ein eigenes Konsortium innerhalb von des Verbundes mit ca. 500 Bibliotheken.<sup>113</sup> Eine an QuestionPoint teilnehmende Bibliothek kann sich zusätzlich an diesem Service beteiligen.<sup>114</sup>

In Deutschland wird das System derzeit von zehn einzelnen Bibliotheken<sup>115</sup> und dem Auskunftsverbund der Bayerischen Fachhochschulbibliotheken benutzt. Die Zahlen des globalen QuestionPoint-Netztes geben Auskunft über die Quantität der eingehenden Fragen. Im Jahr 2009 wird ein durchschnittliches Frageaufkommen von ca. 84 000 Fragen pro Monat verzeichnet, verteilt auf alle teilnehmenden Bibliotheken.<sup>116</sup> Wie oft Fragen dabei mit Hilfe des globalen Netzwerkes beantwortet wurden, ist nicht vermerkt.

<sup>109</sup> 2004 waren bereits über 1000 Bibliotheken unterschiedlicher Typen beteiligt, Vgl. Albrecht, 2005, S. 221

<sup>110</sup> Vgl. Dalrymple, 2008, S. 25

<sup>111</sup> Vgl. Schmidt/Tappenbeck, 2004, S. 802

<sup>112</sup> Vgl. Albrecht, 2005, S. 221

<sup>113</sup> OCLC Acquires 24/7 Reference, 2004, S. 22

<sup>114</sup> Vgl. VRD User Group Meeting, 2004, S. 6 ff.

<sup>115</sup> Eine Aufführung ist zu finden unter: <http://linksammlungen.zlb.de/1.2.1.100.9.html>

<sup>116</sup> OCLC's Question Point for Mobile Reference, 2010, S. 42

### 5.2.2 Funktionsumfang

Geboten wird in diesem System regulär eine E-Mail- und Web-Formular-Auskunft sowie eine Wissensbasis und ein Chatmodul. Einen Zugriff auf die Wissensbasis hat man als Bibliothek auf lokaler, verbundweiter oder globaler Ebene. Diese sogenannten Knowledge Bases sind nach entsprechender Freigabe auch für Nutzer zugänglich und durchsuchbar.

Das Chatmodul ermöglicht zahlreiche Erweiterungen ähnlich eines Web Contact Centers. Cooperative Answering, File Transfer, Page Pushing und automatisch generierte Interviewprotokolle gehören ebenso zum Funktionsumfang, wie Textbausteine für häufig benötigte Sätze und Wortgruppen.<sup>117</sup> Co-Browsing wird nur angeboten, wenn die Einrichtung den neuen Flash-Chat erwirbt.<sup>118</sup>

Seit 2008 bietet QuestionPoint zum regulären Chat einen sogenannten Qwidget an. Qwidgets sind kleine Chat-Fenster die sich in jede beliebige Seite einbinden lassen. Sie sind dort nach Wunsch stetig sichtbar. In ihrer Funktionsweise und ihrem Aussehen sind sie der Instant-Messaging-Software angepasst, was durchaus ein Grund für die erhöhten Nutzungszahlen der Chat-Auskunft sein kann, wie es die Bibliotheken der University California feststellen.<sup>119</sup> Qwidgets können zudem in soziale Netzwerke wie Facebook integriert werden und sind für den mobilen Einsatz, beispielsweise auf iPhones, geeignet.<sup>120</sup>

Eine Einbindung der Auskunftsformen Internettelefonie und Videokonferenz ist trotz Auszeichnung als Web Contact Center nicht möglich.<sup>121</sup>

Zu den Funktionalitäten Escorting und Monitoring werden in den Produktbeschreibungen keine Aussagen getroffen.

Eine FAQ-Liste lässt sich erstellen, indem die häufig frequentierten Themengebiete und Fragen gefiltert werden und gesondert aufbereitet in die Website der Bibliothek eingebunden werden.

Dem Protokoll des Anwendertreffens 2009 ist zu entnehmen, dass die Einbindung einer SMS-Auskunft geplant ist.<sup>122</sup> Nähere Aussagen zu Kosten und Nutzungsbedingungen können bisher aber noch nicht getroffen werden.

<sup>117</sup> Vgl. Gillitzer, 2009, S. 15 ff.

<sup>118</sup> Vgl. New QuestionPoint Chat, 2007, S. 20

<sup>119</sup> Vgl. Johnson, 2009, S.1

<sup>120</sup> Vgl. [http://www.oclc.org/services/brochures/213410usf\\_questionpoint\\_qwidget.pdf](http://www.oclc.org/services/brochures/213410usf_questionpoint_qwidget.pdf), S. 2

<sup>121</sup> Vgl. Gillitzer, 2010

<sup>122</sup> Vgl. Treffen der deutschen QuestionPoint-Anwender, 2009, S. 2

### 5.2.3 Benutzungsmodalitäten

Die Web-Formulare können weitgehend eigenen Bedürfnissen angepasst werden. Das beinhaltet sowohl die Anzahl der Felder als auch die optische Erscheinung. Erstellt werden die Formulare durch eigene Programmierung oder durch einen Generator, der in QuestionPoint inbegriffen ist. Das Formular ist auf zehn Felder begrenzt, wovon zwei Pflichtfelder sind – die E-Mail-Adresse und die Frage.<sup>123</sup> Auch das hausinterne Logo oder ein neues AKMB-Verbundlogo können in das Formular eingebunden werden.

QuestionPoint verfügt nicht über die Möglichkeit externe E-Mails, die weder über das Formular noch über die eine zugewiesene E-Mail-Adresse gesendet wurden, automatisch in das System aufzunehmen. Es ist nur ein manueller Import möglich.<sup>124</sup>

Über Einstellungen im Formular kann auch die Weiterleitung der Fragen geregelt werden. Die Frage wird speziellen Accounts zugewiesen. Die Einrichtung der Accounts kann dabei variabel sein. Die Einteilung kann beispielsweise thematisch oder nach den Teilnehmerbibliotheken erfolgen. Technisch erhält jeder Account einen Assign-Wert<sup>125</sup>, welcher dann in den Quelltext des Formulars eingebunden wird. Über diese Verbindung wird die Zuteilung realisiert. Der Nutzer kann entweder selbst das Fach oder die Bibliothek auswählen oder man bietet voreingestellte Formulare an. Insofern davon ausgegangen werden kann, dass sich bei einem Konsortium der Nutzer bereits auf der Seite der Bibliothek befindet, von der er hofft, dass sein Informationsbedürfnis bedient wird, erscheint eine voreingestellte Lösung als sinnvoll. Dies ist sie aber auch, wenn die meisten eingehenden Anfragen lokaler Natur sind, sich zum Beispiel auf die Öffnungszeiten beziehen.<sup>126</sup>

Neben den Zuteilungen über den Assign-Wert ist ebenso eine Zuweisung nach Bibliotheksprofilen möglich, die von lokalen Administratoren angelegt werden. Im Profil werden unter anderem folgende Aspekte verzeichnet: Bestandsgruppen, Themenschwerpunkte, Sprache des Bestandes, die Frage- und Antwortpolitik der Bibliothek und Sprachen, die zur Auskunft in der Bibliothek benutzt werden. Die Einordnung der Themenschwerpunkte erfolgt über die Library of Congress Classification (LCC), ebenso wie die Klassifizierung von Einträgen für die globale Wissensbasis.<sup>127</sup>

---

<sup>123</sup> Vgl. Hille, 2010

<sup>124</sup> Vgl. Gillitzer, 2010

<sup>125</sup> im Sinne von assign=zuweisen, zuteilen

<sup>126</sup> Vgl. Hille, 2010

<sup>127</sup> Ebenda. Auszug unter: Beispiel Profilbildung in QuestionPoint nach der Library of Congress Classification, Anhang Nr. 1

Diese Wissensbasis – Knowledge Base – stellt eine Möglichkeit der Nachnutzung der Fragen dar. Sie kann lokal oder konsortienweit angelegt werden. Zudem ist es möglich, die globale Wissensbasis zu nutzen. Für angemeldete Nutzer sind diese Datenbanken nach Freischaltung der Bibliothek zugänglich. Erfahrungen mit der Wissensbasis sind jedoch verschieden. Gillitzer erachtet das Anlegen einer Wissensbasis im Rahmen der Bayerischen Staatsbibliothek als weniger sinnvoll, da die Anfragen der Nutzer nicht eins zu eins wieder verwendbar sind, da sie oft solch spezielle Problemstellungen umfassen, dass sie nicht von allgemeinem Interesse sind.<sup>128</sup> Weiterhin ist zu beachten, dass die Erstellung und Pflege der Wissensbasis recht aufwendig ist, weil die Einträge anonymisiert, klassifiziert und in manchen Systemen auch verschlagwortet werden müssen.

Neben der Wissensdatenbank gibt es für Mitarbeiter die Möglichkeit die ‘Service History’ nach Fragen zu durchsuchen. Nach 90 Tagen Inaktivität einer Frage geht diese anonymisiert an das Fragenarchiv und wird dabei aus dem lokalen Account gelöscht.<sup>129</sup> Das Fragenarchiv ist vielfältig durchsuchbar. Zum Beispiel über die Frage-ID, das Datum der Anfrage, nach dem Fragetyp oder nach dem Bearbeitungsstatus.<sup>130</sup> Gillitzer beurteilt nach den Erfahrungen in der Bayerischen Staatsbibliothek die fehlende Volltextsuche sowie die nicht vorhandene Möglichkeit nach eigenen Fragen zu suchen als negativ.<sup>131</sup>

Anhand einiger Funktionen sind statistische Auswertungen möglich. So zum Beispiel was in welchen Accounts ankommt, zu welcher Uhrzeit Fragen gestellt werden, von welchen Nutzergruppen die Fragen kommen, welcher Art die Fragen sind und vieles mehr.<sup>132</sup> Wie tief gehend ausgewertet werden kann, hängt auch davon ab, welche Angaben über das Formular abgefragt werden.

Das Auskunftssystem erlaubt das Versenden von Dateien, aber nicht den Empfang selbiger. Laut Gillitzer gibt es zu diesem Problem eine Änderungsanforderung an OCLC, deren Bearbeitungsstand aber unbekannt ist.<sup>133</sup>

Nach Albrecht sehen die Bibliothekare des Verbundes InfoPoint die Bedienung des Systems als „[...] insgesamt gut und einfach zu handhaben, wenn man sich erst einmal mit ihr vertraut gemacht und ihre innere Logik verstanden hat.“<sup>134</sup>

---

<sup>128</sup> Vgl. Hille, 2010

<sup>129</sup> Vgl. [http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/ask/ask\\_process\\_qstatusarchived.html](http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/ask/ask_process_qstatusarchived.html)

<sup>130</sup> Vgl. [http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/ask/ask\\_file\\_historybrowsecategory.html](http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/ask/ask_file_historybrowsecategory.html)

<sup>131</sup> Vgl. Hille, 2010

<sup>132</sup> Vgl. Gillitzer, [2006], S. 22 ff.

<sup>133</sup> Vgl. Gillitzer, 2010

<sup>134</sup> Albrecht, 2005, S. 1285

Als unbefriedigend werden kleine Probleme im Question Tracking und die teils ungenau übersetzte Bedienoberfläche gesehen. Die Oberfläche ist überdies in zahlreichen Sprachen erhältlich und kann nach Wünschen des Bibliothekars im ‚My-QuestionPoint-Fenster‘ eingerichtet werden.<sup>135</sup>

Im Folgenden ist die Bedienungsoberfläche zu sehen. Der Aufbau erinnert an einen Web-OPAC und dürfte dahingehend recht intuitiv für die Mitarbeiter bedienbar sein. Reiter erleichtern sowohl die Navigation als auch die Orientierung innerhalb der einzelnen Bereiche.

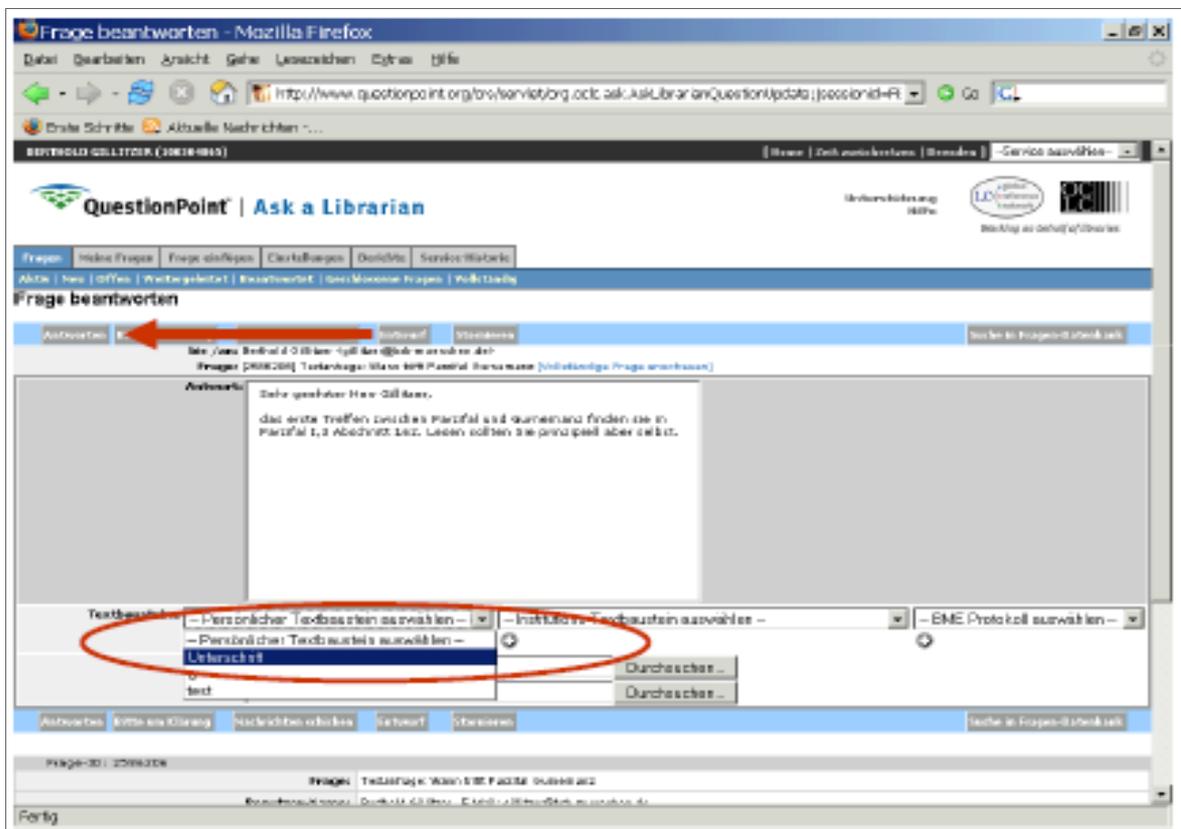


Abb. 1: Anwenderoberfläche QuestionPoint

Quelle: [http://www.oclc.org/de/de/multimedia/2009/files/4\\_Presentation\\_QuestionPoint\\_Schweiz.pdf](http://www.oclc.org/de/de/multimedia/2009/files/4_Presentation_QuestionPoint_Schweiz.pdf)  
Gesehen am: 26.04.2010

<sup>135</sup> Vgl. Albrecht, 2005, S. 1285

### 5.2.4 Möglichkeiten der Integration und deren Gebühren

Ausgangsidee des globalen Auskunftsverbundes ist die Gliederung in mehrere Ebenen. Oberste Ebene ist die globale Ebene. Auf zweiter Ebene folgt die Gruppenebene, die für regionale oder thematische Verbände genutzt wird. Auch eine Eingliederung von großen Bibliothekssystemen einer Stadt mit ihren Teil- oder Institutsbibliotheken auf der Gruppenebene ist denkbar. Auf der untersten, lokalen Ebene, befindet sich dann die einzelne Bibliothek.

Entsprechend dieser Ebenen sind die Kosten angelegt. Generell kann man einen Einzelzugang oder einen Konsortialzugang erwerben. Ein Einzelzugang kostet ca. 1500 Euro jährlich und besteht aus einem Base Management Environment sowie einem Service Unit Profile. An diese Grundeinheiten sind bestimmte administrative Rechte geknüpft.<sup>136</sup> Dadurch können zusätzlich zum normalen Betrieb der Module E-Mail, Web-Formular, Chat und Wissensbasis statistische Auswertungen geführt sowie Bibliotheksprofile und Policies angelegt werden. Auch der Konsortialzugang wird für jährlich 1500 Euro angeboten. Zusätzlich müssen jedoch pro teilnehmender Einrichtung 500 Euro entrichtet werden. Mit dem Konsortialzugang kann jede Teilnehmerbibliothek zusätzlich einen eigenen Chat und eine eigene Wissensbasis betreiben sowie ein eigenes Bibliotheksprofil anlegen. Zudem kann sie eigene statistische Analysen durchführen, da sie ein eigenes Service Unit Profile darstellt.<sup>137</sup>

Neben diesen Varianten gibt es in der Praxis auch Zwischenlösungen, so wie es der Auskunftverband der Bayerischen Fachhochschulbibliotheken umsetzt. Der Verbund hat gemeinsam einen Einzelzugang erworben.<sup>138</sup> Der Nachteil eines gemeinsamen Chat-Moduls wird hier aufgehoben, weil die Mitarbeiter der Bibliotheken den Chat-Dienst arbeitsteilig anbieten. Ein zusätzlicher Chat für jede Einrichtung kann aber kostenpflichtig erworben werden, würde somit aber einen deutlich höheren Arbeitsaufwand für die einzelne Bibliothek bedeuten.

Vor dem Erwerb eines Zugangs kann über die Internetseite von QuestionPoint ein Testzugang beantragt werden.

---

<sup>136</sup> weiterführende Informationen unter: QuestionPoint Service Terms, 2009, S. 1

<sup>137</sup> Vgl. Hille, 2010

<sup>138</sup> Vgl. Fernengel, 2009

### 5.2.5 Kundenservice

Nach Aussagen von OCLC wird bei der Einrichtung des Systems ein Betreuer zur Verfügung gestellt, der den Arbeitsablauf im System einstellt.<sup>139</sup> Zudem existiert ein virtuelles Trainingsprogramm zur Übung der Bedienung des Systems. Auf Wunsch kann gegen Entgelt ein persönliches Einführungstraining stattfinden.<sup>140</sup>

Bei Schwierigkeiten in der Benutzung oder technischer Art kann QuestionPoint über ein Web-Formular oder eine Hotline kontaktiert werden. Zudem gibt es Trainingskurse, E-Tutorials und Materialzusammenstellungen, die online eingesehen werden können. Manche Angebote, wie persönliche Trainingskurse und Schulungen, sind jedoch, wie das Einführungstraining, kostenpflichtig.<sup>141</sup>

Eine weitere Betreuungsmöglichkeit für die deutschen Teilnehmer stellt die deutsche Anwendergruppe dar, welche sich auf regelmäßigen Treffen über Probleme und Fragestellungen austauscht. Über eine Mailingliste kann ein weiterer Austausch erfolgen. Zudem gibt es in Deutschland zwei Ansprechpartner von OCLC.

### 5.2.6 Technische Anforderungen

Das Anmelden und Starten des eigenen Bibliothekszuganges erfolgt über die Internetseite von QuestionPoint. Eine zusätzliche Installation des Systems ist also nicht notwendig. Wie bei den meisten virtuellen Auskunftsverbänden wird auch hier die Software über Hosting genutzt und nicht über Lizenzen erworben.

Das System ist samt Nutzerkonten auf den Servern von OCLC abgelegt. Einen örtlichen Server benötigt man allerdings für die Einbindung der Web-Formulare.<sup>142</sup>

Da die Daten auf einem Server in den USA aufliegen, müssen die Bibliotheken im Rahmen des Telemediengesetzes eigene Nutzungsbedingungen, entsprechend der europäischen Richtlinien, ausarbeiten, was dadurch zu begründen ist, dass die teilnehmenden Bibliotheken Anbieter des Dienstes sind und OCLC Anbieter der Technik ist. Nach § 13 Absatz 4 Telemediengesetz gilt demnach: „[...] der Diensteanbieter hat den Nutzer zu Beginn des

<sup>139</sup> Vgl. <http://www.oclc.org/QuestionPoint/about/default.htm>; nach Erfahrungen aus der Praxis ist diese Hilfe jedoch nicht in deutscher Sprache möglich, siehe Gillitzer, 2010

<sup>140</sup> Vgl. <http://www.oclc.org/QuestionPoint/about/default.htm>

<sup>141</sup> Vgl. <http://www.questionpoint.org/education/index.html>

<sup>142</sup> Vgl. Albrecht, 2005, S. 1275

*Nutzungsvorgangs über Art, Umfang und Zwecke der Erhebung und Verwendung personenbezogener Daten sowie über die Verarbeitung seiner Daten in Staaten außerhalb des Anwendungsbereichs der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments [...] in allgemein verständlicher Form zu unterrichten [...].*<sup>143</sup> Die Zustimmung dafür, muss der Nutzer aber „bewusst und eindeutig“<sup>144</sup> erteilen, was für das virtuelle Auskunftsangebot bedeutet, dass keine voreingestellten Zustimmungen für Nutzungsbedingungen erlaubt sind und der Nutzer theoretisch sein ‚Häkchen‘ immer wieder neu setzen muss.<sup>145</sup>

Für die Basisanwendungen – E-Mail, einfacher HTML-Chat und Formular – benötigt die Bibliothek zur Implementierung neben dem selbstverständlichen Internetanschluss einen Web-Browser. Dieser sollte mindestens der Version Internet Explorer 4.0 entsprechen. Die gleichen Anforderungen gelten für die Nutzer.<sup>146</sup>

Jedoch werden für den neuen Flash-Chat einige Sonderanforderungen notwendig. Dabei ist entscheidend ob Co-Browsing eingesetzt wird. In diesem Fall werden folgende Voraussetzungen für die Bibliothek wichtig: *„Microsoft Windows (2000 or XP) for IE6 ; Microsoft Windows (XP or Vista) for IE7 ; a web browser with JavaScript enabled: Microsoft Internet Explorer 6 or Microsoft Internet Explorer 7 ; Adobe Flash Player: Version 9 ; a Java Virtual Machine such as the Sun Run Time Environment 1.4.X, 1.5.X and 1.6.0\_02 or the Microsoft Virtual Machine.*“<sup>147</sup> Ohne Co-Browsing genügen JavaScript-fähige Browser sowie der Adobe Flash Player 9.<sup>148</sup>

Seitens der Nutzer werden die gleichen Voraussetzungen benötigt, was wiederum eine Einschränkung in der Barrierefreiheit bedeutet. Allzu viele Voraussetzungen an Software können die Nutzer davon abhalten, Dienste in Anspruch zu nehmen.

<sup>143</sup> § 13) Abs. 4; TMG; <http://dejure.org/gesetze/TMG/13.html>

<sup>144</sup> Ebenda.

<sup>145</sup> Absatz bezieht sich auf Anmerkungen der Anwender auf dem ‚Treffen der deutschen QuestionPoint-Anwender‘, 2009, S. 2

<sup>146</sup> Vgl. [http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/startup\\_account.pdf](http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/startup_account.pdf), 2006, S. 2

<sup>147</sup> <http://www.questionpoint.org/web/requirements/index.html>

<sup>148</sup> Vgl. Ebenda.

## 5.3 InfoDesk

### 5.3.1 Allgemeines

Der Auskunftsverbund *InfoDesk* des Bibliotheks-Service-Zentrums Baden-Württemberg ist seit 2006 verfügbar. InfoDesk verbindet derzeit die Kompetenzen von 14 wissenschaftlichen Bibliotheken, wie die der Technischen Universität Berlin oder der Universitätsbibliothek Tübingen in einer E-Mail-Auskunft.<sup>149</sup> Unter dem gemeinsamen Motto ‚Fragen Sie uns‘ kann wie bei der Deutschen Internetbibliothek die Anfrage des Nutzers über ein Web-Formular eingegeben werden. Ergänzend steht aber auch eine E-Mail-Adresse zur Verfügung. Weiterhin bietet zum Beispiel die Universitätsbibliothek Konstanz eine Chat-Auskunft für ihre eigene Bibliothek an. Die Nutzung nach einem Jahr Betriebszeit beläuft sich vorwiegend auf formale Fragen zur Bibliotheksbenutzung und Literaturbeschaffung, in einigen Fällen aber auch auf sehr spezifische Themen.<sup>150</sup> Im Jahr 2005 waren es noch knapp 5000, im Jahr 2009 bereits um die 16 000 bearbeitete Anfragen.<sup>151</sup> Wie viele davon aber durch Weiterleitung in den Verbund beantwortet werden konnten, lässt sich nicht erkennen.

### 5.3.2 Funktionsumfang

InfoDesk bietet verschiedene Module an, die auf unterschiedliche Weise erworben werden können. Das Basismodul beinhaltet die E-Mail- und Web-Formular-Auskunft sowie eine Wissensbasis und die Statistikfunktion für die Analyse einzelner Monate und Jahre. Im Basismodul ist automatisch der Zugriff auf die globale Wissensbasis von InfoDesk für die Bibliothek enthalten. Auch die verbundweite Wissensbasis ist derzeit nur von den Bibliotheken einsehbar. Laut Anwendertreffen im Januar 2010 werden die Wissensbasen in dieser Form als „*ausreichend*“<sup>152</sup> erachtet.<sup>153</sup>

Zusätzliche Funktionen kann man über Erweiterungsmodule erwerben. Angeboten werden derzeit ein englischsprachiges Auskunftsformular sowie Formulare für Anschaffungsvorschläge und das Beschwerdemanagement.<sup>154</sup>

InfoDesk bietet kein Chat-Modul an, lässt aber eine spätere Integration zu, wie es zum

<sup>149</sup> Vgl. Mallmann/Winkler/Hannemann, 2010, S.7

<sup>150</sup> Vgl. Steinberg/Winkler, 2007, S. 113

<sup>151</sup> Vgl. Mallmann/Winkler/Hannemann, 2010, S.8

<sup>152</sup> Hannemann, 2010, S. 3

<sup>153</sup> Vgl. Hannemann, 2010, S. 3

<sup>154</sup> Vgl. Mallmann/Winkler/Hannemann, 2010, S. 7 ff.

Beispiel die Universitätsbibliothek Konstanz mit der Software RAKIM umgesetzt hat.<sup>155</sup>

Es liegen keine Informationen über die Einbindungsmöglichkeiten von Internettelefonie, Videokonferenzen oder FAQ-Listen vor. Jedoch ist die Einrichtung einer FAQ-Liste auch manuell möglich, die dann in einen eigenen Internetauftritt des Auskunftsverbundes eingebunden wird.

InfoDesk verfügt wegen des Fehlens synchroner Auskunftsformen nicht über Funktionalitäten wie Co-Browsing, automatisch generierte Interviewprotokolle, Page Pushing, Escorting oder Monitoring.

### 5.3.3 Benutzungsmodalitäten

Anfragen der Nutzer können auf unterschiedliche Weise in die Bibliothek gelangen. Die erste Möglichkeit ist das Versenden einer Anfrage über das Web-Formular. Bei Eingang einer Frage erhält diese eine Frage-ID. Über diese ID werden eventuelle Rückfragen seitens der Bibliothek mit den neuen ID's der folgenden Antworten verknüpft. Auf diese Weise werden auch eigenständige Ergänzungen des Nutzers verwaltet. Für den Fall, dass die Frage-ID einmal vom Nutzer gelöscht wird, wird die Frage oder Ergänzung in einen Quarantäneordner geleitet, der regelmäßig seitens der Bibliothek überprüft werden muss. Damit der gesamte Auskunftsvorgang zu einer Anfrage nachvollziehbar ist, sind alle zugehörigen Nachrichten immer an die jüngste Nachricht angehängt.<sup>156</sup>

Eine zweite Möglichkeit Anfragen zu empfangen besteht darin, dass die Bibliothek von außen kommende E-Mails auch mit InfoDesk verwalten kann und somit kein zusätzliches Verwaltungsprogramm benötigt. Durch das Anlegen eines Import-E-Mail-Accounts können so auch Anfragen ohne die Benutzung des Formulars empfangen werden. Der Account wird in regelmäßigen Abständen abgefragt, die Fragen importiert und mit einer Frage-ID versehen. Die Bibliotheken kümmern sich dabei selbst um diese Import-Accounts, was sowohl die Einrichtung als auch Pflege beinhaltet.<sup>157</sup>

Insofern sich Bibliotheken eine Installation teilen, werden die Fragen in einen gemeinsamen Account geleitet und gesammelt. Dieser Account lässt sich soweit gliedern, dass jede Einrichtung nur sie betreffende Anfragen angezeigt bekommt.<sup>158</sup>

<sup>155</sup> Vgl. [http://w4.ub.uni-konstanz.de/rakim/patron/login.php?entry\\_page=http://www.ub.uni-konstanz.de/hilfe/fragen-sie-uns.html](http://w4.ub.uni-konstanz.de/rakim/patron/login.php?entry_page=http://www.ub.uni-konstanz.de/hilfe/fragen-sie-uns.html)

<sup>156</sup> Vgl. Winkler, 2007, S. 2 ff.

<sup>157</sup> Vgl. Hannemann: Fragen zu InfoDesk, 2010

<sup>158</sup> Ebenda.

Das Zuweisen der Fragen – Question Routing – ist auf unterschiedliche Weise realisierbar. Die erste Variante ist, die Fragen allesamt in einen gemeinsamen Account kommen zu lassen und jeder nimmt sich eine Frage heraus, welche er beantworten möchte – je nach Zeit und Kompetenzen. Insofern die Frage nicht beantwortet werden kann, kann sie manuell weiter geleitet werden. Zu diesem Zweck werden Profile der Bibliotheken angelegt. Die Bestände lassen sich grob in Fachgebiete und nach Regionen einteilen.<sup>159</sup> Eine andere Variante ist das automatische Zuweisen der Fragen durch die Bibliotheksprofile. Diese Funktion ist derzeit noch nicht im Angebot, soll aber eingeführt werden.<sup>160</sup> Weiterhin ist es möglich, jede Frage zuerst automatisch in den einzelnen lokalen Account leiten zu lassen, von denen beliebig viele angelegt werden können.

Das Question Tracking erfolgt in folgender Weise: kommt eine Frage im Account an, befindet sich ihr Zustand auf ‚Neu‘. Wenn diese Frage geöffnet wird, ändert der Mitarbeiter den Zustand auf ‚In Bearbeitung‘ bis er ihn auf ‚Bearbeitet‘ setzt, nachdem er die Frage beantwortet hat. Wenn die Frage weitergeleitet wird, ändert sich ihr Status in ‚Zugewiesen‘.<sup>161</sup> Der Zustand der Frage ändert sich demnach nicht automatisch, wenn sie geöffnet wird. Auf das manuelle Umstellen sollte geachtet werden, um Doppelarbeit zu vermeiden.

Das kooperative Beantworten ist nur insofern möglich, als dass die Frage einem anderen Bibliothekar zugewiesen werden kann. Dies ist für den Nutzer sichtbar. Ein Cooperative Answering im Sinne von gleichzeitigem Zuschalten eines anderen Mitarbeiters ist nicht möglich, da kein Chat-Modul vorhanden ist.

Als ein Vorteil einer gut organisierten virtuellen Auskunft gilt die nachträgliche Analyse der bearbeiteten Fragen. Im System InfoDesk stehen hierfür verschiedene Suchmöglichkeiten zur Verfügung. Durch das „*Such- und Indexierungstool Lucene*“<sup>162</sup> kann eine Einfache Suche sowie eine Erweiterte Suche durchgeführt werden. In der Einfachen Suche ist die Recherche nach der Frage-ID, nach der Kategorie sowie eine Wortsuche im Volltext der Frage und Antwort möglich. Die Erweiterte Suche erlaubt unter anderem die Recherche nach Kriterien, wie dem Zeitraum der Anfrage, formaler Zuordnung oder an welche Bibliothek die Anfrage gerichtet wurde. Die Suche kann sowohl in der Einfachen als auch in der Erweiterten Suche auf der lokalen und auf der globalen Ebene erfolgen. Bestimmte, häufig wiederkehrende oder interessante, Suchanfragen können in der Persönlichen Suche gespei-

<sup>159</sup> Vgl. Beispiel Profilbildung in InfoDesk nach internen Kategorien, Anhang Nr. 2

<sup>160</sup> Vgl. Hannemann: Fragen zu InfoDesk, 2010

<sup>161</sup> Vgl. Steinberg/Winkler, 2007, S. 110

<sup>162</sup> Steinberg/Winkler, 2007, S. 111

chert werden.<sup>163</sup> Wie durch die Anpassung der Suchanfragen können auch Textbausteine, Canned Responses, personalisiert vorgefertigt und gespeichert werden.

Eine nachträgliche Auswertung sowie die Aufbereitung der Fragen kann zudem über die Wissensbasis erfolgen. Für die Recherche in der Wissensbasis werden die Einträge klassifiziert. Die Einteilung der Klassen liegt dabei in der Verantwortung der Bibliotheken.<sup>164</sup>

Ähnlich wie bei QuestionPoint gibt es auch hier für die Mitarbeiter verschiedene Rechte und Pflichten. Für die verschiedenen Module werden ‚Local Admins‘ benötigt. Diese übernehmen „[...] das Einrichten neuer Nutzer-Accounts, die Passwortverwaltung, die Vergabe der Rollen sowie die Pflege der Einträge für das Bibliotheksprofil [...]“. <sup>165</sup> Innerhalb des Systems werden deshalb bei Administratoren zusätzliche Funktionen angezeigt.<sup>166</sup>

Über die virtuelle Auskunft ist es zudem möglich, Dateianhänge in zahlreichen Formaten<sup>167</sup> zu versenden und somit einen File Transfer durchzuführen.

Im Rahmen des Verbundes ist es realisierbar, ein eigenes Logo und einen eigenen Slogan zu entwickeln und in die Web-Formulare einzubinden. Das Webformular kann somit den eigenen Bedürfnissen der einzelnen Bibliothek, beziehungsweise dem AKMB-Verbund, in Optik und Feldern angepasst werden.

Die Navigation auf der Benutzeroberfläche bietet für den Anwender auf sprachlicher Ebene keine Hürde, da sie deutschsprachig ist.

Nachstehende Abbildung zeigt die Oberfläche des Systems. Die Navigationsleiste am linken Rand sowie die Navigation über Reiter ist dem gewohnten Aufbau einer Website gleich, was wiederum die Chance auf eine gute Bedienbarkeit erhöht.

<sup>163</sup> Vgl. Steinberg/Winkler, 2007, S. 111

<sup>164</sup> Vgl. Hannemann: Fragen zu InfoDesk, 2010

<sup>165</sup> Steinberg/Winkler, 2007, S. 111

<sup>166</sup> Vgl. Steinberg/Winkler, 2007, S. 111

<sup>167</sup> nach Angaben von Frau Hannemann sind dies derzeit ca. 200 gängige Formate, Vgl. Hannemann: Fragen zu InfoDesk, 2010

The screenshot shows the 'InfoDesk' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the title 'InfoDesk' and a breadcrumb trail: 'Module > UB Erlangen > Auskunft > ERVA2'. The user is identified as 'HB Auskunft UB Erlangen (BibliothekarIn ZuweiserIn)' with an 'Abmelden' link. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with search options ('Suchen in ERVA') and a help menu. The central part of the page features a 'zugewiesenes Personal' section with a red box highlighting '0 Zuweisungen' and a button 'Sich selbst zuweisen'. Below this, there are fields for 'E-Mail-Adresse', 'Vorlagen', and 'Begleittext'. A red arrow points from the 'zugewiesenes Personal' section to a similar section at the bottom of the page.

Abb. 2: Anwenderoberfläche InfoDesk

Quelle: [http://ilias.bsz-bw.de/goto.php?target=pg\\_1062\\_80&client\\_id=BSZ-Konstanz](http://ilias.bsz-bw.de/goto.php?target=pg_1062_80&client_id=BSZ-Konstanz)  
Gesehen am: 26.04.2010

### 5.3.4 Möglichkeiten der Integration und deren Gebühren

Es gibt drei Wege eine Einbindung in InfoDesk vorzunehmen. Der erste Weg ist das Betreiben einer eigenen Instanz auf dem Server von InfoDesk. Dafür erhält jede der teilnehmenden Bibliotheken eine separate Installation mit allen Funktionen. Der zweite Weg ist die Angliederung an die vorhandene Serverinstanz von InfoDesk, in Form eines Konsortiums. Auch in diesem Fall verfügen die Bibliotheken über eigene Module. Beim dritten Weg wird auch ein Konsortium gebildet und an die InfoDesk-Instanz angegliedert, aber die Bibliotheken teilen sich eine Installation und somit auch die Funktionen. Eine Installation enthält die Basismodule virtuelle Auskunft, Wissensbasis und ein Formular für Anschaffungsvorschläge.<sup>168</sup>

Grundsätzlich ist die Einrichtung des Systems, trotz Benutzung Freier Software, kostenpflichtig. Das BSZ hat dafür eine Gebührenordnung eingeführt, die eine Entrichtung von jährlichen Pflegegebühren und einer einmaligen Einrichtungsgebühr vorsieht. Messpunkt der Gebühren ist dabei die Zahl der aktiven Nutzer der Bibliothek. So sind derzeit für das

<sup>168</sup> Vgl. Hannemann: Fragen zu InfoDesk, 2010

Basismodul bei einer Nutzerzahl von bis zu 2000 Personen 200 Euro, bei bis zu 4000 Personen 300 und ab 4000 Personen 400 Euro Jahresgebühr zu zahlen.<sup>169</sup> Die Einrichtungsgebühr beträgt dabei 370 Euro bei bis zu 2000 Nutzern, 560 Euro bei bis zu 4000 Nutzern und 740 Euro ab 8000 Nutzern.<sup>170</sup>

Auf die Angliederungsmöglichkeiten bezogen heißt das dann, dass in den Fällen eins und zwei jede Bibliothek den vorgesehenen Jahres- und Einrichtungsbeitrag nach Nutzerschaft zahlt. In Variante drei hingegen werden die aktiven Nutzer der Teilnehmerbibliotheken addiert und die Bibliotheken zahlen zusammen die Gebühren für eine ‚große‘ Bibliothek.<sup>171</sup>

Festzuhalten ist, dass seit dem Anwendertreffen 2010 eine Preissteigerung für die Jahresgebühr vorgesehen ist. Danach staffeln sich die Gebühren wie folgt: Bibliotheken mit bis zu 2000 aktiven Nutzern zahlen dann 300 Euro, mit bis zu 400 Nutzern 400 Euro usw.<sup>172</sup> Die neue Entgeltordnung bedarf jedoch noch der Zustimmung des Baden-Württembergischen Ministeriums für Wissenschaft und Kunst, womit ein Zeitpunkt der Einführung noch nicht absehbar ist.<sup>173</sup>

### 5.3.5 Kundenservice

Um die Funktionsfähigkeit des Verbundes zu prüfen erfolgt zunächst ein Testbetrieb auf dem Server des BSZ. Für diesen Testbetrieb werden die benötigten Formulare, Textbausteine sowie Logos den Forderungen der Bibliotheken angepasst. Insofern alles zufriedenstellend getestet ist, kann der Verbund in den Echtzeitbetrieb einsteigen.<sup>174</sup>

Das BSZ bietet bei Einrichtung der Module Anwenderschulungen an. Anwender von InfoDesk können aber auch über die E-Learning Plattform ILIAS<sup>175</sup> an einer Schulung teilnehmen. Ebenso bieten regelmäßige Anwendertreffen die Möglichkeit Probleme und Fragen zu klären. Des Weiteren stehen bei Problemen mit der Software oder der Benutzung Ansprechpartner seitens des BSZ zur Verfügung.

Zusätzliche Beratung kann bei Fragen des Datenschutzes in Anspruch genommen werden. Die Bibliotheken sind in der Pflicht ein Verzeichnisse zu führen, welches dem

<sup>169</sup> Vgl. Hannemann: Fragen zu InfoDesk, 2010

<sup>170</sup> Ebenda.

<sup>171</sup> Ebenda.

<sup>172</sup> Vgl. Mallmann/Winkler/Hannemann, 2010, S. 9

<sup>173</sup> Vgl. Hannemann, 2010, S. 1

<sup>174</sup> Ebenda.

<sup>175</sup> Vgl. [http://ilias.bsz-bw.de/goto.php?target=pg\\_909\\_80&client\\_id=BSZ-Konstanz](http://ilias.bsz-bw.de/goto.php?target=pg_909_80&client_id=BSZ-Konstanz)

Landesdatenschutzbeauftragten vorgelegt wird, da „[...] *personenbezogene Daten zum Zwecke der Übermittlung oder anonymisierten Übermittlung [...] gespeichert werden.*“<sup>176</sup> Das BSZ stellt dafür Vorlagen und Anleitungen zur Verfügung. Nötig wird dies, da das BSZ, wie OCLC bei QuestionPoint, nur als Technikanbieter fungiert und die einzelnen Bibliotheken die Dienstleistung anbieten. Somit sind sie in der Pflicht anzugeben, wie die Daten gehandhabt werden.

### 5.3.6 Technische Anforderungen

Die Software des Systems InfoDesk ist eine Weiterentwicklung der Freien Software Scarab.<sup>177</sup> Darin liegt nach Steinberg und Winkler der Vorteil, dass das System jederzeit an veränderte Ansprüche angepasst werden kann, was vor allem durch technische Voraussetzungen wie die Einbindung in Java und eine XML-Schnittstelle ermöglicht wird.<sup>178</sup>

Die Grundvoraussetzungen für den Betrieb von InfoDesk sind die Browserversionen Firefox 2.0 oder Internet Explorer 6 sowie das Einschalten von Cookies und die Aktivierung von JavaScript. Auf der Nutzerseite funktioniert das System unter der Verwendung des Internet Explorers 5 nur eingeschränkt. Weitere Browser, wie Opera, Chrome, Safari stellen kein Problem dar.<sup>179</sup> Auf dem Anwendertreffen im Januar 2010 wird für die Bibliotheken mindestens der Firefox 3.5 und die Benutzung des Javascript-Sliders empfohlen.<sup>180</sup>

Das Hosting des Systems erfolgt auf den Servern des BSZ. Es wird keinerlei zusätzlicher Serverplatz seitens der Einrichtung benötigt.

Technisch erfolgt die Einbindung der Formulare, Logos und Links über den Quellcode des OPACs oder der jeweiligen Webseiten, in die sie eingebunden werden. Auch die Einbindung in Datenbanken ist durch „*Datenbank-Backends*“<sup>181</sup> möglich. Das hat den Vorteil, dass die Auskunft dort angeboten werden kann, wo oft ein konkreter Bedarf entsteht – während der Recherche in Datenbanken und im Internet.

<sup>176</sup> § 4d) Abs. 4; BDSG; <http://dejure.org/gesetze/BDSG/4d.html>

<sup>177</sup> siehe <http://scarab.tigris.org/>

<sup>178</sup> Vgl. Steinberg/Winkler, 2007, S. 112

<sup>179</sup> Vgl. Hannemann: Fragen zu InfoDesk, 2010

<sup>180</sup> Vgl. Mallmann/Winkler/Hannemann, 2010, S. 11

<sup>181</sup> Steinberg/Winkler, 2007, S. 112; welche einzelnen Datenbanken der Kunst- und Museumsbibliotheken eine Einbindung zulassen, ist erst mit Kenntnis der Datenbanktitel beim Anbieter zu ermitteln

## 6. Befragung der korporativen Mitglieder der AKMB

### 6.1 Methode und Fragebogenkonstruktion

Zur Planung der virtuellen Auskunft werden Rahmendaten der teilnehmenden Bibliotheken benötigt, wie zum Beispiel die Anzahl der Mitarbeiter oder der Bestandsschwerpunkt. Die Fachgruppe virtuelle Auskunft möchte die Mitgliedsbibliotheken explizit in die Konzeption und Realisierung einbeziehen, um den Wünschen und Vorstellungen der Bibliotheken und letztlich deren Nutzern gerecht zu werden. Da bisher kaum eine Bibliothek der AKMB an einem Auskunftsverbund teilnimmt,<sup>182</sup> ist es interessant zu erfahren, wo Sorgen, Unklarheiten und Bedürfnisse bezüglich der Entwicklung des Verbundes bestehen. Die für die Konzeption benötigten Daten sollen empirisch erhoben werden. Dies kann beispielsweise mittels qualitativer Interviews oder einer schriftlichen Umfrage erfolgen. In diesem Fall stellt eine schriftliche Umfrage die beste Möglichkeit dar, um die Meinungen von möglichst vielen Mitgliedsbibliotheken einzuholen. Qualitative Interviews haben zwar den Vorteil, dass der Interviewer den Verlauf des Gesprächs steuern und Unklarheiten ansprechen oder ausräumen kann, sie sind aber aufgrund der schieren Größe der Grundgesamtheit nicht zu leisten.

Damit die Bibliotheken schnell erreicht werden können, stellt eine elektronische Umfrage in Form eines PDF-Formulars den besten Weg dar. Es bietet die Chance möglichst viele Bibliotheken ohne zusätzliche Kosten zu erreichen. Zudem kann den Befragten die Entscheidung überlassen werden, ob Sie ihn ausdrucken und schriftlich ausfüllen oder ihn direkt am Bildschirm bearbeiten und senden möchten.

Eine schriftliche Umfrage hat den Vorteil, dass die Befragten in ihrer eigenen Geschwindigkeit antworten und Fragen länger überdenken können. Jedoch bedingt die schriftliche Befragung „[...] einen sehr hohen Grad an Strukturiertheit des Befragungsinhalts im Vorfeld und verzichtet auf steuernde Eingriffe des Interviewers.“<sup>183</sup> Während einer elektronischen Befragung hat der Befragte nicht die Möglichkeit Rückfragen zu stellen, wenn etwas unklar formuliert ist oder andere Probleme bei der Beantwortung auftauchen. Der Befragte ist auf sich allein gestellt. Daher ist eine genaue Vorbereitung von großer Wichtigkeit, damit bereits im Vorfeld Probleme weitgehend ausgeschlossen werden können. Mangels der Anwesenheit eines Interviewers während der schriftlichen Befragung, ist

---

<sup>182</sup> Zum Beispiel nimmt die SLUB Dresden im Rahmen des SWB an InfoDesk teil.

<sup>183</sup> Raab-Steiner/Benesch, 2008, S. 44

der Fragebogen voll standardisiert. Der Ablauf ist demnach konkret vorgegeben und kann während der Befragung nicht verändert werden.

Der Fragebogenkonstruktion liegen die Gedanken zugrunde, welche Vorstellungen die Mitglieder der AKMB zur Bildung eines Auskunftverbundes haben und welche Rahmen-  
daten zur Konzeption benötigt werden.<sup>184</sup> Um die Daten ergründen zu können, ist der Fragebogen in vier thematische Blöcke unterteilt. Nach einem kurzen Begrüßungstext mit Angaben zum Projekt virtuelle Auskunft, zu meiner Person sowie Ausfüllhinweisen beginnt der Bogen allgemeine Daten der Bibliothek zu erfragen. Hier sind grundsätzliche Angaben, wie Mitarbeiterzahl, Nutzergruppen oder Bestandsprofil, von Interesse. Daraus soll sich später ergeben, wie die Fragezuteilung erfolgen kann, wie viel Personal eingesetzt werden kann und vor allem für welche Zielgruppen und Anwenderbibliotheken man die virtuelle Auskunft konzipiert. Im darauffolgenden Block werden Angaben zur aktuellen Auskunftssituation der Bibliothek erfasst. Interessant ist dabei zu erfahren, wie Bibliotheken mit wenig Personal ihre Auskunft organisieren und welche Fragetypen am häufigsten vorkommen. Dadurch kann untersucht werden, welche Anfragen auf den Verbund zukommen können, welche Sprachen angeboten werden können und ob es bereits Erfahrungen mit virtuellen Auskunftssformen gibt. Um die Vorstellungen zum Projekt zu erfahren, beschäftigt sich der dritte Block damit, welche Auskunftssformen die Bibliothek gern einsetzen möchte, unter welchen Voraussetzungen sie teilnehmen würde und vor allem in welcher Form sie sich beteiligen kann. Ebenso gibt dieser Teil Auskunft über eventuelle Sorgen und Nöte der Bibliotheken. Zudem werden hier die Rahmenbedingungen zur Konzeption, wie Einsatzzeiten und gewünschte Funktionalitäten, erfasst. Für eine spätere Entscheidung für oder gegen ein Auskunftssystem, dient der letzte Block. Hier wird die Wichtigkeit einzelner Kriterien abgefragt, die die Auswahl einer Software oder eines Systems beeinflussen können. Zu denken ist dabei beispielsweise an Gebühren oder Lizenzen sowie den technischen Support des Betreibers.

Die verwendeten geschlossenen Fragen versuchen einen Sachverhalt möglichst vollständig in den Antwortmöglichkeiten wieder zu geben, entweder in Einfach- oder in Mehrfachnennungen. Insofern dies einmal nicht möglich ist, wie zum Beispiel bei der Frage nach den aufkommenden Fragetypen, ist zusätzlich ein Textfeld angeboten. Für den Einsatz halboffener Fragen sollte sich zwar eher selten entschieden werden,<sup>185</sup> aber alle Antwortmöglichkeiten aufzuzählen, würde dem Fragebogen beachtlich mehr Umfang

<sup>184</sup> Der Fragebogen ist im Anhang 3 einzusehen.

<sup>185</sup> Vgl. Porst, 2008, S. 55

verleihen, was unter Umständen die Ausfüllbereitschaft der Teilnehmer beeinflussen kann. Ein zu langer Fragebogen bewirkt, dass sich die Teilnehmer langweilen oder überfordert fühlen und daraufhin den Bogen nachlässig ausfüllen oder gar die Beantwortung abbrechen.

Bei der Konstruktion des Bogens wurde nicht auf offene Fragen verzichtet. Dies erschwert zwar die Auswertung, aber es ermöglicht schwierig in Kategorien fassbare Informationen zu erhalten. Gerade bei den offenen Fragen hat der Teilnehmer die Chance, seine Meinung in seiner natürlichen Sprache auszudrücken. Porst empfiehlt die Verwendung von offenen Fragen, wenn sich die Art der Antworten nicht konkret abschätzen lässt und die Teilnehmer nicht in eine Richtung beeinflusst werden sollen, aber auch um die Befragten zu motivieren und eine Abwechslung im immer gleichen Ankreuzverhalten zu bieten.<sup>186</sup>

Die äußere Gestaltung des Bogens soll „[...] klar und übersichtlich [...]“<sup>187</sup> sein und sich „[...] positiv auf die Motivation einer Person auswirken, den Fragebogen auszufüllen und zurück zu schicken.“<sup>188</sup> Aus diesen Gründen enthält er ein Titelblatt mit Thema und Kontaktdaten für eventuelle Rückfragen. Um den konkreten praktischen Einsatz der Befragung zu verdeutlichen, wurde das Titelblatt um das Logo der AKMB ergänzt. Die Themenbereiche des Bogens sind farblich hervorgehoben und untergliedern ihn so auch optisch in seine Bestandteile. Bewusst sind die Kästchen zum Ankreuzen je nach Mehrfach- oder Einfachnennung unterschiedlich, um dem Teilnehmer zusätzlich eine Orientierung zu bieten, ob er eine Antwort oder mehrere Antworten ankreuzen darf. Um auf die angesprochene Motivation einzugehen, wechselt der Bogen zwischen knappen und ausführlichen Fragen und Antworten sowie zwischen Fragebatterien und Textantworten.

Der Pretest wurde mit drei Leipziger Bibliotheken durchgeführt, welche auch Mitgliedsbibliotheken der AKMB sind. Es handelt sich dabei um die Bibliothek der Hochschule für Grafik und Buchkunst Leipzig, der Bibliothek des Grassimuseums für Völkerkunde sowie der Bibliothek des Museums der bildenden Künste Leipzig. Die Fragebögen<sup>189</sup> wurden an die Bibliotheken versandt und in einem persönlichen Gespräch konnten Probleme und Fragestellungen erörtert und in einem Protokoll festgehalten werden. Aus den Gesprächen ging hervor, dass vor allem die Frage nach den Hauptnutzergruppen Probleme bereitet hat. Eine Eingrenzung auf drei Antwortmöglichkeiten schien zu wenig. Weiterhin war festzustellen, dass die Einrichtungen zu wenig mit der Thematik virtuelle Auskunft und ihren

<sup>186</sup> Vgl. Porst, 2008, S. 64

<sup>187</sup> Porst, 2008, S. 165

<sup>188</sup> Ebenda.

<sup>189</sup> verwendeter Fragebogen des Pretests unter Nr. 5.1 auf beigefügter CD

Formen vertraut sind. Dadurch ergaben sich vor allem bei den Fragen nach den einzelnen Formen, wie Chatbot und Instant-Messaging, Probleme in der Beantwortung. Resultierend aus diesen Ergebnissen, wurden Veränderungen im Fragebogen vorgenommen. So wurde beispielsweise bei der Frage nach Hauptnutzergruppen die Antwortmöglichkeit auf vier erhöht. Weiterhin wurde ein Übersichtsblatt erarbeitet, welches in Kürze über die Idee der virtuellen Auskunft informiert und knappe Erklärungen zu den Formen enthält. Zudem konnten durch die Gespräche redundante Fragen oder Antwortmöglichkeiten ermittelt und beseitigt werden.

## 6.2 Durchführung

Bevor der Fragebogen versendet wurde, konnte er zusammen mit dem Projekt auf der Mitgliedsversammlung der AKMB auf dem 4. Leipziger Bibliothekskongress vorgestellt werden. Ziel war es dabei die Anwesenden mit der Idee des Auskunftsverbundes vertraut zu machen und auf die kommende Befragung vorzubereiten.

Der Fragebogen wurde danach zusammen mit einem Informationsblatt über die Mailingliste der AKMB durch Petra Zimmermann am 19.03.2010 versendet.<sup>190</sup> Die Mailingliste enthält nicht nur die Kontaktadressen der Mitgliedsbibliotheken, sondern auch anderer interessierter Einrichtungen und Privatpersonen. Nach Auszählung der Adressen sind in der Mailingliste 196 Institutionen eingetragen, die die Grundgesamtheit bilden. Zwar wurden zur Beantwortung des Bogens nur Mitgliedsbibliotheken aufgefordert, aber dennoch bietet sich durch die Mailingliste die Möglichkeit, bereits das Vorhaben kund zu tun und einen weiteren Kreis zu informieren, aus welchem sich spätere Nutzer ergeben können. Aufgrund des geringen Rücklaufes wurde am 25.03.2010 Frau Petra Zimmermann eine erneute E-Mail zur Erinnerung versendet, worauf noch einige Bibliotheken Fragebögen ausfüllten.<sup>191</sup>

Nach gut vier Wochen haben 53 Bibliotheken geantwortet, woraus sich eine Rücklaufquote von 27 % ergibt. Für eine elektronische Befragung ein durchschnittliches Ergebnis. Unter den Antworten waren sowohl Bibliotheken, die im Mitgliedsverzeichnis gelistet sind, als auch nicht verzeichnete Bibliotheken. Dies zeigt, dass auch außerhalb der reinen Mitglieder Interessenten gefunden werden konnten. 12 Fragebögen kamen über den Postweg und 41 Bögen über das PDF-Formular zurück.

---

<sup>190</sup> Anschreiben ist auf beigefügter CD unter Nr. 5.2 zu finden sowie das Informationsblatt unter Nr. 5.3

<sup>191</sup> siehe Nr. 5.2 auf beigefügter CD

## 6.3 Ergebnisse der Befragung

### 6.3.1 Auswertungsverfahren

Ein Fragebogen konnte nicht zur Auswertung herangezogen werden, weil die Daten aus unbekanntem Gründen technisch nicht lesbar waren. Es wurden also 52 Bögen in die Auswertung mit dem Programm SPSS 14 einbezogen. Auch Fragebögen, bei denen nicht alle Felder ausgefüllt sind, wurden benutzt, da auch diese Bögen aussagekräftig sein können. Neben Antworten, die vielleicht durch falsches Anklicken nicht gegeben wurden, sind vor allem die Fragen nach den virtuellen Auskunftformen oft unzureichend beantwortet. Ein Grund dafür geht aus den Fragebögen hervor. Einige Bibliotheken geben an, die Formen nicht zu kennen und daher ihre Wichtigkeit nicht einschätzen zu können oder nicht abschätzen zu können, ob sie diese einsetzen möchten. Eine Aussage, ob sich die Bibliotheken anhand des Informationsblattes über die Formen informiert haben, kann aufgrund der Methode nicht getroffen werden.

Die statistische Analyse der Daten erfolgt explorativ. Das heißt, der Erhebung liegen keine speziellen Hypothesen zugrunde, die bestätigt oder falsifiziert werden sollen. Die explorative Datenanalyse wird zur „[...] ersten, groben Beschreibung der untersuchten Gesamtheit und dem Auffinden vorläufiger Ergebnisse und Auffälligkeiten“<sup>192</sup> verwendet. Dieser Weg bietet sich hier vor allem an, weil die meisten Mitgliedsbibliotheken erstmalig zum Thema der virtuellen Auskunft im Verbund befragt werden und somit ein Antwortverhalten im Vorherein schwerlich abgeschätzt werden kann.

Die Auswertung orientiert sich an den vier Teilen des Fragebogens und erfolgt im Rahmen dieser Arbeit anonymisiert. Einige Bibliotheken haben in der Umfrage ihre Einwilligung gegeben, für eventuelle Rückfragen zur Verfügung zu stehen. Deren Kontaktdaten werden gesondert an die Fachgruppe virtuelle Auskunft übergeben.

Eine genaue Auflistung aller Häufigkeits- und Kreuztabellen, geordnet nach Fragennummer, ist auf der beigegefügteten CD-ROM unter Nr. 5.7 zu finden. Auf der CD-ROM ist zudem der komplette Datensatz im SPSS-Format, unter Nr. 5.4, einzusehen sowie die Einteilung der Variablen und ihrer Werte, unter Nr. 5.5. Die Kenntnis der Variablen wird dann relevant, wenn zu einem späteren Zeitpunkt von anderer Hand weitere Untersuchungen durchgeführt werden sollen.

---

<sup>192</sup> Zwerenz, 2006, S. 6

### 6.3.2 Allgemeine Informationen zu den Bibliotheken

Die Frage nach dem Bibliothekstyp ist besonders interessant, um einschätzen zu können, wie sich die potentiellen Anwender der virtuellen Auskunft zusammensetzen, um somit einen anwender- und nutzergerechten Zuschnitt zu ermöglichen. Wie der unten angeführten Abbildung zu entnehmen ist, handelt es sich bei dem Großteil der ausgewerteten Bibliotheken um Museumsbibliotheken. Diese lassen sich unterschiedlichsten Themengebieten zuordnen. Anhand der Bestandsschwerpunkte wird zu sehen sein, dass sich das Gros der in den Bereichen Kunst- und Regionalmuseum bewegt. Die Hochschulbibliotheken ergeben eine weitaus kleinere Gruppe, die aber aufgrund ihrer hohen Nutzerzahlen einen großen Nutzerkreis der virtuellen Auskunft ausmachen können. Ein sehr geringer Anteil setzt sich aus den reinen Kunstbibliotheken zusammen. Zwei Einrichtungen konnten sich der Vorgabe nicht zuordnen. Diese sind dem Typ Behördenbibliothek und Bibliothek eines Forschungsinstitutes zuzurechnen.

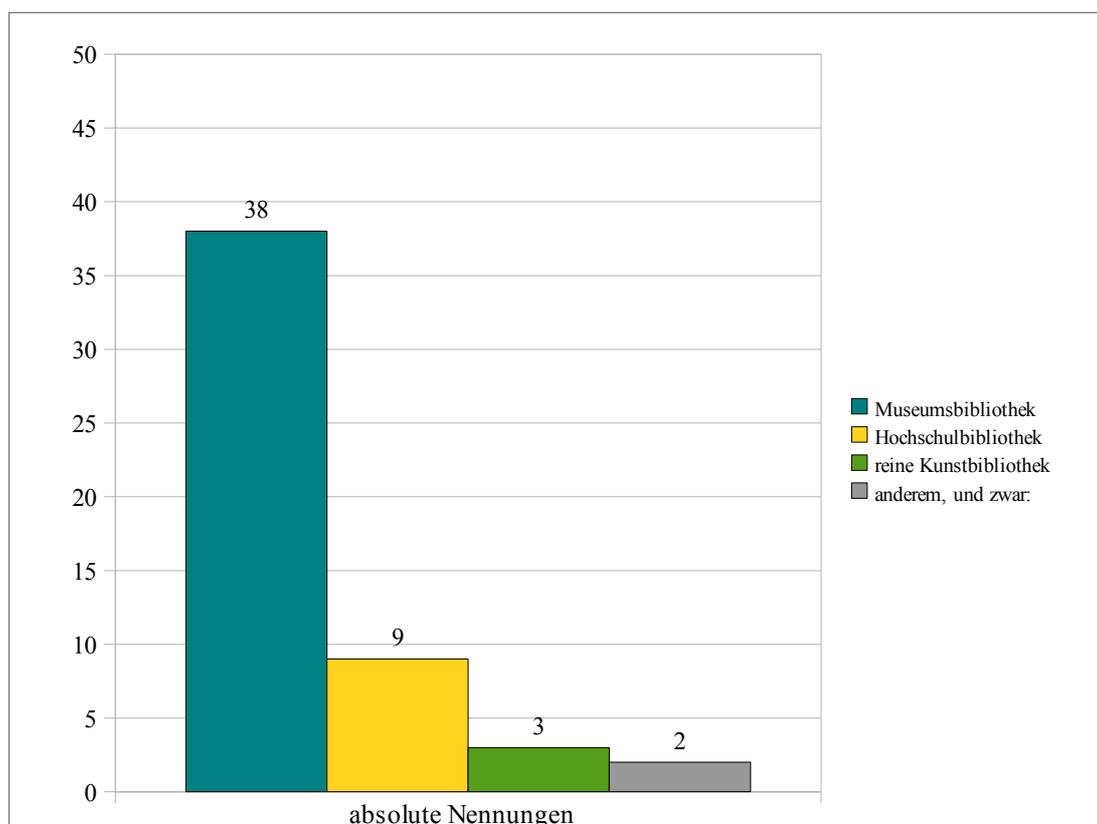


Abb. 3: Bibliothekstypen in der AKMB

Quelle: Befragung der korporativen Mitglieder der AKMB

Um konkrete Planungen über Einsatzzeiten oder den möglichen Einsatz spezieller Auskunftformen vornehmen zu können, ist es wichtig die personellen Ressourcen der Bibliotheken zu kennen. Deshalb lohnt es, einen Blick auf die Mitarbeiterzahl zu werfen. Aufgrund der geringen Grundgesamtheit sind die Antworten in Kategorien zusammen gefasst. Es wird deutlich, dass fast die Hälfte der Bibliotheken OPLs sind. Eine virtuelle Auskunft mit einem Chatangebot kann demnach nur nach strikt geplanten Einsatzzeiten stattfinden.

Tab. 1: Anzahl der Mitarbeiter in der Bibliothek

|                        |                        | Häufigkeit | Prozent |
|------------------------|------------------------|------------|---------|
| Anzahl der Mitarbeiter | 1 Mitarbeiter          | 23         | 44,2    |
|                        | 2 Mitarbeiter          | 7          | 13,5    |
|                        | 3 bis 4 Mitarbeiter    | 10         | 19,2    |
|                        | 5 und mehr Mitarbeiter | 11         | 21,2    |
|                        | Gesamt                 | 51         | 98,1    |
|                        | keine Angabe           | 1          | 1,9     |
| Gesamt                 |                        | 52         | 100,0   |

Die Kreuztabelle zeigt auf, dass Museumsbibliotheken überwiegend durch eine Person geführt werden. Sie stellt aber auch dar, dass einige wenige Museumsbibliotheken über eine gut ausgestattete Personaldecke verfügen. Diese Bibliotheken können eventuell mehr Einsatzstunden übernehmen, um auch synchrone Auskunftformen anzubieten.

Tab. 2: Bibliothekstyp \* Anzahl der Mitarbeiter in der Bibliothek / Kreuztabelle

|                |                       | Anzahl Mitarbeiter |               |                     |                        | Gesamt |
|----------------|-----------------------|--------------------|---------------|---------------------|------------------------|--------|
|                |                       | 1 Mitarbeiter      | 2 Mitarbeiter | 3 bis 4 Mitarbeiter | 5 und mehr Mitarbeiter |        |
| Bibliothekstyp | Hochschulbibliothek   | 2                  | 2             | 3                   | 2                      | 9      |
|                | Museumsbibliothek     | 19                 | 5             | 5                   | 8                      | 37     |
|                | reine Kunstbibliothek | 1                  | 0             | 1                   | 1                      | 3      |
|                | andere                | 1                  | 0             | 1                   | 0                      | 2      |
| Gesamt         |                       | 23                 | 7             | 10                  | 11                     | 51     |

Entsprechend der Zuordnung zu den Bibliothekstypen spiegeln sich auch die Hauptnutzergruppen der Bibliotheken wieder. Die größten Nutzergruppen sind die internen Kuratoren und sonstigen internen Mitarbeiter der Museumsbibliotheken sowie die externen Studierenden. Ansonsten ist das Bild der Nutzer ein relativ Ausgeglichenes. Dies entspricht der Vielfältigkeit der Bibliotheken. Einen eher geringen Teil der Nutzer machen Schüler

und Museumsbesucher aus. Nur 19,2 Prozent der Bibliotheken gaben an, Schüler und Museumsbesucher zu ihren Hauptnutzergruppen zu zählen. Insofern das Angebot für die bisherigen Nutzer erstellt werden soll, ist es also nicht dringend notwendig für diese zahlenmäßig geringen Nutzergruppen gesonderte Angebote zu entwickeln. Ansonsten ist bereits hier festzuhalten, dass aus den verschiedensten Nutzergruppen notwendigerweise sehr unterschiedliche Informationsbedürfnisse resultieren können, die es in der Auskunft zu stillen gilt.

Tab. 3: Hauptnutzergruppen der Bibliothek / Häufigkeiten

|                            |  | Antworten |         | Prozent der Fälle |
|----------------------------|--|-----------|---------|-------------------|
|                            |  | N         | Prozent |                   |
| Hauptnutzer der Bibliothek | Schüler                                  | 10        | 3,7     | 19,2              |
|                            | Museumsbesucher                          | 10        | 3,7     | 19,2              |
|                            | interessierte Privatpersonen             | 24        | 8,9     | 46,2              |
|                            | externe Studierende                      | 32        | 11,9    | 61,5              |
|                            | interne Studierende                      | 11        | 4,1     | 21,2              |
|                            | interne Professoren, Dozenten            | 12        | 4,4     | 23,1              |
|                            | interne Kuratoren                        | 37        | 13,7    | 71,2              |
|                            | sonstige interne Mitarbeiter             | 35        | 13      | 67,3              |
|                            | Mitarbeiter anderer Institutionen        | 20        | 7,4     | 38,5              |
|                            | freischaffende Künstler                  | 1         | 0,4     | 1,9               |
|                            | externe Forscher                         | 24        | 8,9     | 46,2              |
|                            | andere                                   | 2         | 0,7     | 3,8               |
|                            | Gesamtzahl der Fälle, v3m <sup>193</sup> | 52        | 19,3    | 100               |
| Gesamt                     | 270                                      | 100       | 519,2   |                   |

Eine Chance auf diese unterschiedlichen Informationsbedürfnisse eingehen zu können, bietet die Bestandszusammensetzung der Bibliotheken. Diese ist ebenso vielfältig. Zur Auswertung sind die offenen Antworten in neun Kategorien zusammen gefasst.<sup>194</sup> Die Bildung der Kategorien erfolgt bewusst anhand der gegebenen Antworten, da die Menge und Art der Antworten im Vorherein nicht abzuschätzen war. Eine Einordnung der Bestände in eine beigefügte Klassifikation würde zum Einen den erträglichen Umfang einer schriftlichen Befragung überschreiten und zum Anderen sehr spezifische Angaben zu Besonderheiten vernachlässigen. So sind aus den Antworten neun Kategorien entstanden. Der Bereich Kunstgeschichte umfasst sowohl Aussagen wie ‚zur Kunstgeschichte von ihren Anfängen bis zur Gegenwart‘ als auch ‚Kunstgeschichte 19. bis 21. Jh.‘ Eine konkrete Einteilung nach Epochen und Zeitabschnitten erscheint zu diesem Zeitpunkt nicht sinnvoll, da zuerst ein Überblick über die vorhandenen Themengebiete geboten werden soll. Die Kategorie

<sup>193</sup> Diese Variable dient der richtigen Prozentuierung auf die Gesamtzahl der antwortenden Bibliotheken.

Dies wird bei Verwendung von SPSS 14 für die Analyse von Mehrfachantworten notwendig, da sonst auf die Anzahl der Antworten und nicht auf die Anzahl der Bibliotheken prozentuiert werden würde.

<sup>194</sup> Eine genaue Auflistung findet sich in den Häufigkeitstabellen auf der beigefügten CD unter Punkt 5.7.

Kunst allgemein schließt alle Angaben ein, die keine Aussagen über spezielle Richtungen der Kunst zulassen, wie ‚Kunst des 20./21. Jh.‘ oder ‚Kunst- und Kulturproduktion des 20. und 21. Jh.‘

Insofern als weitere Nennungen Angaben zu einzelnen Themen der Kunst vorgenommen wurden, sind diese in der Kategorie Kunst Themen aufgenommen. Gleiches gilt auch für ausschließliche Angaben zu Themen der Kunst. Diese Kategorie lässt sich in neun weitere Kategorien einteilen: Malerei, Photographie, Graphik, Neue Medien, Regionale Kunst, Architektur, Plastik und Design. Die Kategorie Kunsttheorie enthält Nennungen wie Medienwissenschaft, Kunstvermittlung, Kunstunterricht und Medientheorie. Weiterhin sind in einer Kategorie Nennungen zur Museumskunde aufgenommen. Diese Angaben erstrecken sich über das Ausstellungswesen, die Museologie oder die Museumspädagogik. Neben dem großen Teil der Bestände, die sich mit der Kunst beschäftigen, existieren auch zahlreiche Bestände zu regionalkundlichen und geschichtlichen Themen. Die Kategorie Geschichte einzelne Themen nimmt Schwerpunkte wie Spielzeuggeschichte, Technikgeschichte, Industriegeschichte oder Zeitabschnitte wie Reformation oder Nationalsozialismus auf. Da die Museumsbibliotheken oft einen regionalen Bezug haben, sind deren thematische Schwerpunkte im Bereich Regionalgeschichte vertreten. Die Kategorie Materialien gestaltet sich insofern interessant, als dass sie bestimmte Publikations-, Werk- und Sammlungsarten verzeichnet, wie zum Beispiel Künstlermonographien, Kunstblätter, Künstlernachlässe, Bestandskataloge und Firmenschriften. Einzelne Nennungen wie Zoologie, Gender Studies, Landschaftsökologie oder frühe Reiseliteratur werden durch die Kategorie Sonstiges vertreten. Die ausgewerteten Hauptkategorien ergeben folgendes Bild:

Tab. 4: Bestandsschwerpunkte nach Hauptkategorien / Häufigkeiten<sup>195</sup>

|   |                            | Antworten |         | Prozent der Fälle |
|---|----------------------------|-----------|---------|-------------------|
|   |                            | N         | Prozent |                   |
| Bestandsschwerpunkte<br>Hauptkategorien | Kunstgeschichte            | 11        | 8,5     | 22,4              |
|   | Kunst allgemein            | 25        | 19,2    | 51,0              |
|   | Kunst Themen               | 49        | 37,7    | 100               |
|   | Kunsttheorie               | 6         | 4,6     | 12,2              |
|   | Museumskunde               | 5         | 3,8     | 10,2              |
|   | Geschichte einzelne Themen | 9         | 6,9     | 18,4              |
|   | Regionalgeschichte         | 12        | 9,2     | 24,5              |
|   | Materialien                | 7         | 5,4     | 14,3              |
|   | Sonstiges                  | 6         | 4,6     | 12,2              |
| Gesamt                                  |                            | 130       | 100     | 265,3             |

<sup>195</sup> Auf eine Prozentuierung auf die Gesamtzahl der Fälle, wie bei der Frage nach den Hauptnutzergruppen, muss hier verzichtet werden. Dies ist nur bei dichotomen Variablenausprägungen – also genannt und nicht genannt – möglich und nicht bei einer kategorialen Ausprägung.

Daraus lässt sich entnehmen, dass die meisten Bibliotheken einen künstlerischen Bezug haben. Eine Konsequenz daraus kann sein, die virtuelle Auskunft auf ein Themenspektrum zu beschränken, wenn es dafür einen Bedarf gibt. Andererseits kann es auch oft Überschneidungen von geschichtlichen und künstlerischen Themen geben. Zu denken ist zum Beispiel an politische Karikaturen oder die Darstellung von Herrschern in der Malerei. Ein Ausschluss der geschichtlich ausgerichteten Bibliotheken wäre somit nicht von Vorteil.

Betrachtet man die einzelnen Themenschwerpunkte der Kunst aber näher, ist zu erkennen, dass die Photographie und die Regionale Kunst einen nicht unerheblichen Teil der Kunstbestände darstellen. Auch die Bereiche Design und Kunsthandwerk bilden Schwerpunkte. Gerade regionalgeschichtliche Bibliotheken sammeln auch Medien zu regionalen Künstlern und Regionalkunst, was einen weiteren Grund darstellt, diese Bibliotheken nicht durch eine thematische Begrenzung auszuschließen.

Tab. 5: Bestandsschwerpunkte der Unterkategorie Kunst Themen / Häufigkeiten<sup>196</sup>

|                            |                 | Antworten |         | Prozent der Fälle |
|----------------------------|-----------------|-----------|---------|-------------------|
|                            |                 | N         | Prozent |                   |
| Bestand<br>Kunst<br>Themen | Malerei         | 4         | 7,7     | 14,3              |
|                            | Photographie    | 9         | 17,3    | 32,1              |
|                            | Graphik         | 3         | 5,8     | 10,7              |
|                            | Neue Medien     | 5         | 9,6     | 17,9              |
|                            | Regionale Kunst | 8         | 15,4    | 28,6              |
|                            | Architektur     | 3         | 5,8     | 10,7              |
|                            | Plastik         | 6         | 11,5    | 21,4              |
|                            | Design          | 7         | 13,5    | 25                |
|                            | Kunsthandwerk   | 7         | 13,5    | 25                |
| Gesamt                     |                 | 52        | 100     | 185,7             |

Wie bei der Einteilung der Hauptkategorien ist auch bei den Unterkategorien keine Einteilung nach Zeitabschnitten vorzufinden. Plastik bezeichnet sowohl die Plastik der Antike als auch der Moderne.

Beim Anlegen der Profile gilt es für die Bibliotheken, die Bereiche genauer zu untergliedern, zum Beispiel Epochenangaben vorzunehmen oder Besonderheiten anzugeben, wie eine wichtige Sammlung zu einem einzelnen Künstler. Wichtig ist auch eine Angabe über das Niveau der Bestandsgruppen – also ob diese Medien qualitativ für einen Grundbedarf oder der Forschung genügen. Dies sichert die zielgerichtete Weiterleitung der Fragen und somit erhöht sich für den Nutzer auch die Chance der korrekten Beantwortung.

<sup>196</sup> Auch hier kann, wegen der kategorialen Einteilung, keine Prozentuierung auf die Gesamtzahl der Fälle vorgenommen werden.

### 6.3.3 Stand der Auskunftstätigkeit in den Bibliotheken

Nachdem nun allgemeine Informationen zur Bibliothek getroffen werden können, interessiert auch deren Einstellung zur Auskunftstätigkeit sowie die Organisation des Auskunftsdienstes in der jeweiligen Einrichtung.

Direkt zu Beginn wurde die generelle Haltung zur Auskunftstätigkeit erfragt. Die knappe Mehrheit sieht die Auskunftstätigkeit als einen Hauptbestandteil der bibliothekarischen Arbeit an. Damit bietet sich eine gute Ausgangsbasis für die Einführung der virtuellen Auskunft.

Tab. 6: Wichtigkeit der Auskunftstätigkeit / Häufigkeiten

|        |  | Häufigkeit | Prozent |
|--------|--|------------|---------|
| Gültig | ein Hauptbestandteil bibliothekarischer Arbeit | 29         | 55,8    |
|        | ein Nebenbestandteil bibliothekarischer Arbeit | 23         | 44,2    |
| Gesamt |  | 52         | 100,0   |

Die Mitarbeiterzahl im Auskunftsbereich unterscheidet sich kaum von der Gesamtmitarbeiterzahl der Bibliothek.<sup>197</sup> Dies ist aufgrund der vielen Einrichtungen mit sehr wenig Mitarbeitern naheliegend. Je mehr Mitarbeiter aber in der Bibliothek beschäftigt sind, desto mehr Mitarbeiter sind demnach auch in der Auskunft tätig. Dieser Zusammenhang lässt sich zudem auch durch die Berechnung der Korrelation darlegen. Die Korrelation von 0,926 weist einen starken Zusammenhang nach.

Tab. 7: Zusammenhang zwischen Mitarbeiterzahl und Mitarbeitern in der Auskunft / Korrelation

|                    |                          | Anzahl Mitarbeiter<br>Auskunft |
|--------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Anzahl Mitarbeiter | Korrelation nach Pearson | ,926(**)                       |
|                    | N                        | 51                             |

Der Mittelwert liegt bei 2,63 Mitarbeitern pro Bibliothek. Diese Angabe verfälscht jedoch den Eindruck der personellen Kapazitäten der Bibliotheken, denn der Mittelwert rechnet nur den Durchschnitt aus. Das bedeutet, dass er nicht berücksichtigt, dass einige Bibliotheken über sehr wenig und einige Bibliotheken über sehr viel Personal verfügen. Eine Bibliothek hat beispielsweise 13 Mitarbeiter in der Auskunft. Der, im Gegensatz zum Mittelwert, weniger für Ausreißer empfindliche Median errechnet hingegen bei zwei Mitarbeiter in der Auskunft pro Bibliothek.

<sup>197</sup> siehe dazu Tabellen 1 und 2, Anhang Nr. 4

Tab. 8: Anzahl der Mitarbeiter in der Auskunft / Mittelwert, Median

|         | N  | Mittelwert | Median |
|---------|----|------------|--------|
| Gültig  | 51 | 2,63       | 2,00   |
| Fehlend | 1  |            |        |

Für die Konzeption des Auskunftsverbundes ergibt sich aber trotz Mittelwert und Median das Bild, dass zuerst mit einem Mitarbeiter pro Bibliothek geplant werden sollte, denn die meisten Bibliotheken haben eben nur einen Mitarbeiter. Es empfiehlt sich also das Basisangebot mit einer Person zu kalkulieren und zusätzliche Angebote, wie beispielsweise Chat-Auskünfte, mit Bibliotheken zu realisieren, die mehrere Mitarbeiter in der Auskunft haben.

Die meisten Bibliotheken erachten die Auskunft als wichtig, jedoch haben nur sieben Bibliotheken eine fest eingeplante Auskunftszeit.<sup>198</sup> Fest eingeplant meint die Organisation der Auskunftstätigkeit mit einer eigenen Informationstheke oder zumindest einer fest geplanten Zeit, an der ein Mitarbeiter für die Auskunft zur Verfügung steht. Zum Beispiel täglich von 12 bis 13 Uhr oder jeden Mittwoch von 15 bis 18 Uhr. Immerhin sechs der sieben Bibliotheken stellen täglich eine feste Zeit und Personal zur Verfügung.<sup>199</sup> Diese Bibliotheken geben an, täglich bis zu drei Stunden und mehr am Tag für die Auskunft zu investieren.<sup>200</sup> Die Abbildung 4 zeigt den täglichen Zeitaufwand für die Auskunft auf.

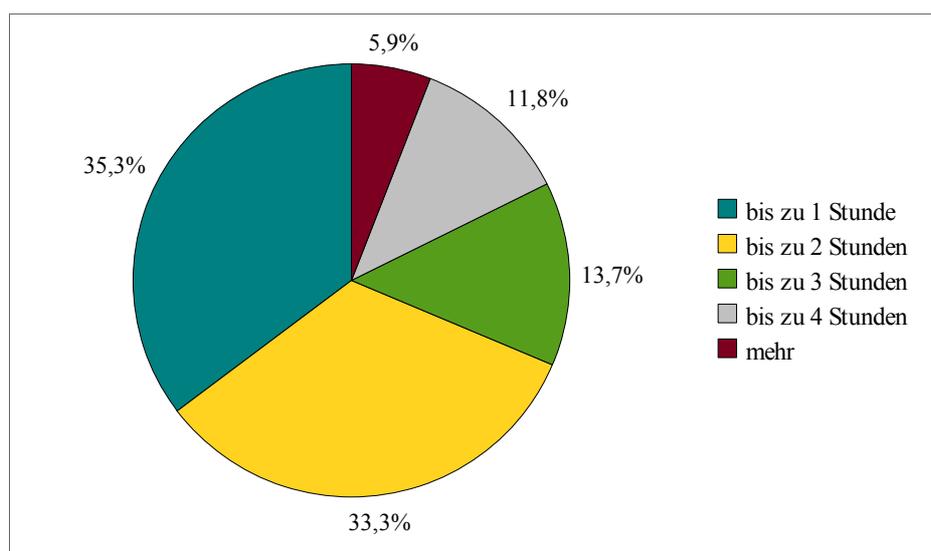


Abb. 4: Täggl. Zeitaufwand Auskunft  
Quelle: Befragung der korporativen Mitglieder der AKMB

<sup>198</sup> siehe Tabelle 3, Anhang Nr. 4

<sup>199</sup> Ebenda.

<sup>200</sup> siehe Tabelle 4, Anhang Nr. 4

Ein Grund für die zurückhaltende Planung ergibt sich aus der Mitarbeiterstruktur der Bibliotheken, wie folgende Tabelle zeigt. Bibliotheken mit drei und mehr Mitarbeitern haben einfach bessere personelle Kapazitäten, um sich zeitweise ausschließlich um den Bereich der Auskunft zu kümmern. Bei OPLs muss die Auskunftstätigkeit nebenbei erbracht werden. Für den virtuellen Auskunftsverbund heißt dies, dass es schwierig ist, dauerhaft synchrone Auskunftsformen anzubieten, die ein stetiges Besetzt sein des Arbeitsplatzes erfordern.

Tab. 9: Anzahl der Mitarbeiter in der Auskunft \* Geplante Auskunftszeiten / Kreuztabelle

|                    |                        | Geplante Auskunftszeiten |      | Gesamt |
|--------------------|------------------------|--------------------------|------|--------|
|                    |                        | ja                       | nein |        |
| Anzahl Mitarbeiter | 1 Mitarbeiter          | 0                        | 24   | 24     |
|                    | 2 Mitarbeiter          | 1                        | 6    | 7      |
|                    | 3 bis 4 Mitarbeiter    | 3                        | 11   | 14     |
|                    | 5 und mehr Mitarbeiter | 3                        | 3    | 6      |
| Gesamt             |                        | 7                        | 44   | 51     |

Interessant ist es zu schauen, wer die Auskunft der Bibliothek in Anspruch nimmt und ob sich dies mit den Hauptnutzergruppen deckt.<sup>201</sup> Aus der nächsten Abbildung geht hervor, dass sich die Zusammensetzung der Hauptnutzergruppe und den Nutzern der Auskunft ungefähr deckt. Daraus ergibt sich wie bei den Hauptnutzergruppen eine Vielzahl an unterschiedlichen Informationsbedürfnissen. Lediglich Schüler und interessierte Privatpersonen nutzen die Auskunft mehr, als sie als Hauptnutzergruppe angegeben werden. Dies ergibt aber einen so geringen Unterschied, dass die Auskunft nicht speziell für sie konzipiert werden muss, sondern sie als Teil des Ganzen anbindet.

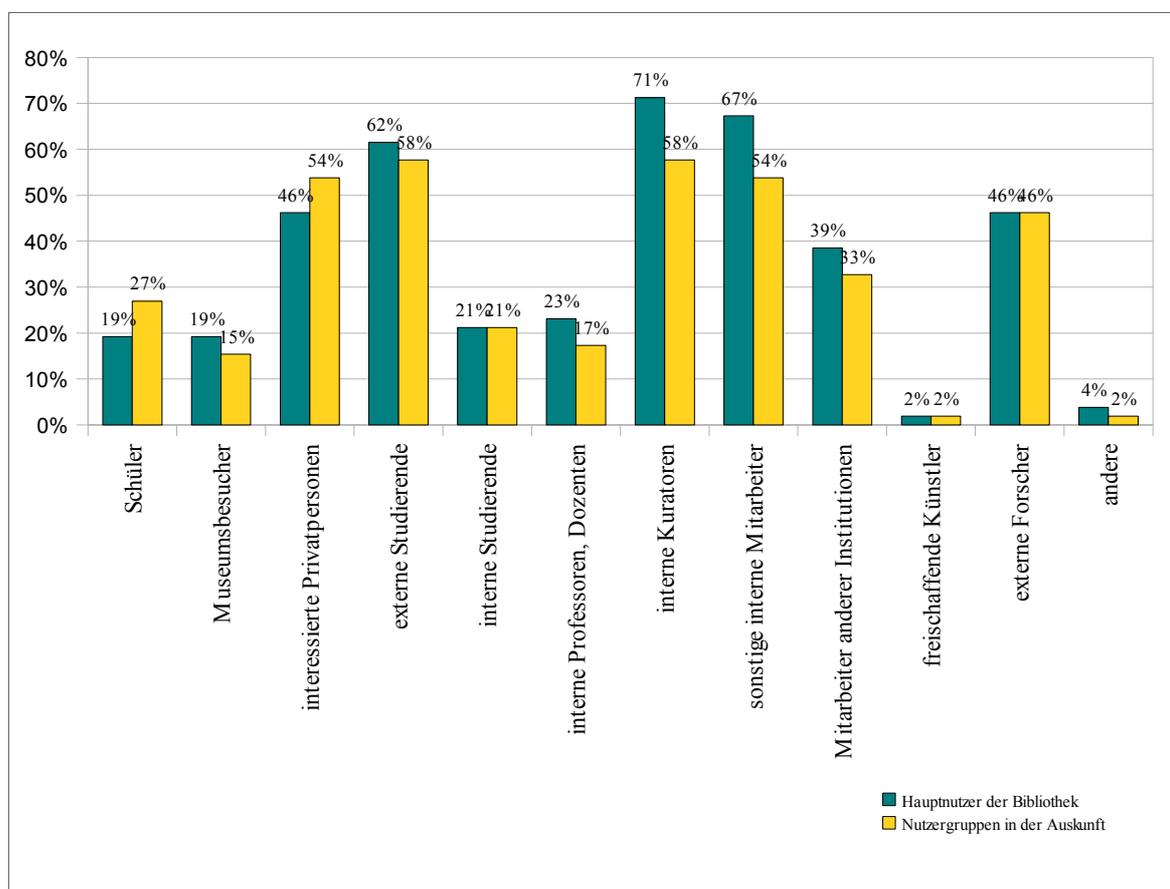


Abb. 5: Hauptnutzer Bibliothek/Hauptnutzer Auskunft  
Quelle: Befragung der korporativen Mitglieder der AKMB

<sup>201</sup> siehe Tabelle 5, Anhang Nr. 4

Um das Frageaufkommen im Verbund einschätzen zu können, stellt sich die Frage mit welchen Problemstellungen die Nutzer an die Bibliothek herantreten. Je mehr lokale Anfragen eine Bibliothek erhält, desto seltener wird sie den Verbund nutzen um Hilfestellung bei der Beantwortung zu erbitten. Damit ist dann der Nutzen des Verbundes in Frage gestellt. Mit Beantwortung der Frage sollen die Bibliotheken schätzen, wie häufig bestimmte Fragetypen an ihre Bibliothek gerichtet werden. Die Einschätzung erfolgt auf einer Ratingskala mit fünf Ausprägungen von ‚sehr selten‘ bis ‚sehr häufig‘. Diese Ausprägungen wurden zur übersichtlicheren Auswertung zu drei Ausprägungen zusammen gefasst. ‚Sehr selten‘ und ‚selten‘ werden dabei zu ‚sehr selten/selten‘ und ‚häufig‘ sowie ‚sehr häufig‘ zu ‚häufig/sehr häufig‘. Die folgende Häufigkeitstabelle zeigt wie häufig das Frageaufkommen nach den verschiedenen Fragetypen.

Tab. 10: Häufigkeit des Frageaufkommens nach Fragetypen

|                    | Benutzung des lokalen Bestandes in % | Orientierungsfragen in der Bibliothek in % | Bibliographische Anfragen in % | Sachfragen in % |
|--------------------|--------------------------------------|--|--------------------------------|-----------------|
| sehr selten/selten | 21,2                                 | 26,9                                       | 17,3                           | 23,1            |
| mittel             | 32,7                                 | 32,7                                       | 25                             | 23,1            |
| häufig/sehr häufig | 46,2                                 | 40,4                                       | 57,7                           | 53,8            |
| Gesamt             | 100                                  | 100  | 100                            | 100             |

Daraus wird ersichtlich, dass den größten Teil des Frageaufkommens Sachfragen und bibliographische Anfragen ausmachen und somit eine Nutzung des Verbundes durchaus sinnvoll ist, weil gerade diese Fragen aufwändig zu bearbeiten sind. Dass die Bibliotheken schätzen, dass Orientierungsfragen zu den jeweiligen Örtlichkeiten und Fragen zur Nutzung des lokalen Bestandes auch recht häufig vorkommen, ist verständlich. In jeder Bibliothek wird oft nach Öffnungszeiten oder dem Standort eines bestimmten Mediums gefragt. Interessant ist es, mit einem Auskunftssystem zu dokumentieren, wie sich die lokalen Anfragen zusammen setzen. Daraus können dann Schlüsse gezogen werden, wo der Informationsfluss stockt. Manchmal ist einfach nur das Schild mit den Öffnungszeiten falsch angebracht. Diese Fragen gilt es auszuklammern – entweder durch Änderung der Ausgangsbasis, wie das Umhängen des Schildes, oder durch die Integration dieser Fragen in eine FAQ-Liste oder einen Chatbot.

Neben den Bestandsschwerpunkten sind auch die Sprachen, die das Bibliothekspersonal für die Auskunft einsetzen kann, von großer Wichtigkeit für das Anlegen der Bibliotheksprofile. Wenn Anfragen in Sprachen aufkommen, die von den Bibliotheksmitarbeitern nicht selbst beherrscht werden, ist es von Vorteil schnell zu wissen wer bei der Beantwortung helfen kann. Zudem wird durch eine geringe Sprachbegrenzung erreicht, dass möglichst viele Menschen das Angebot nutzen können und nicht aufgrund von Sprachbarrieren gehindert werden mit der Bibliothek in Kontakt zu treten. Die Mitarbeiter der AKMB Mitgliedsbibliotheken verfügen über gute Sprachkenntnisse, wie auch Abbildung 6 zeigt.

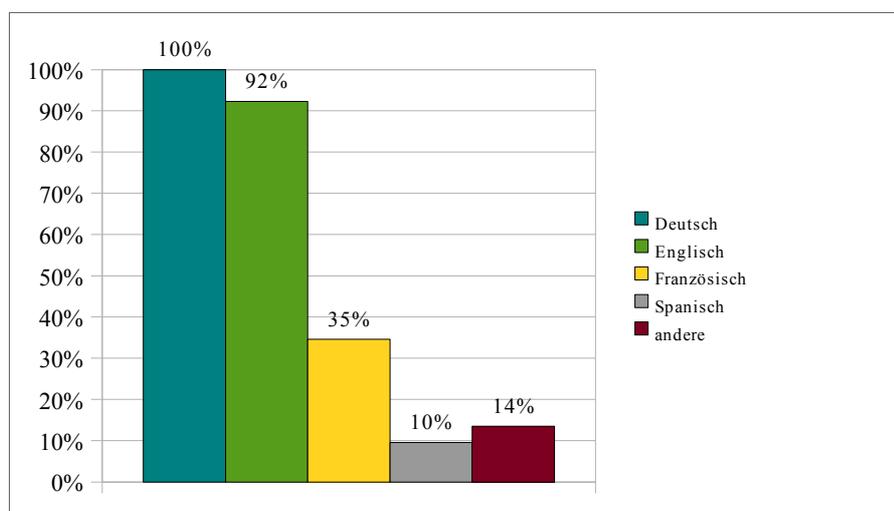


Abb. 6: Sprachen für die Auskunft

Quelle: Befragung der korporativen Mitglieder der AKMB

Unter den Fremdsprachen ist vor allem Englisch, die mit Abstand am häufigsten gesprochene Sprache. Zudem kann auch ein nicht unerheblicher Teil der Bibliotheken eine französischsprachige Auskunft anbieten. Die unter ‚andere‘ angegebenen Sprachen gliedern sich in Italienisch, Russisch und Polnisch, was jeweils zwei Bibliotheken anbieten können. Portugiesisch und Niederländisch kann von je einer Bibliothek angeboten werden.<sup>202</sup>

Zu guter Letzt gehören in diesen Themenblock die Fragen nach den virtuellen Auskunftsformen, die bereits jetzt in den Bibliotheken eingesetzt werden und wie diese organisiert sind. Es setzen bereits alle Bibliotheken, bis auf eine Einrichtung, E-Mails zur Erteilung von Auskünften ein. Ein geringer Anteil verfügt zusätzlich über ein Web-Formular. Insofern E-Mails und Web-Formulare benutzt werden, werden diese entweder an eine zentrale E-Mail-Adresse gesendet oder an ein eigenes Postfach. Die zwei Varianten halten

<sup>202</sup> siehe Tabelle 6, Anhang Nr. 4

sich fast die Waage.<sup>203</sup> Linksammlungen in aufbereiteter Form werden nur von wenigen Bibliotheken geführt, wie nachstehende Tabelle zeigt. Ein Grund dafür kann die aufwendige Pflege sein. Die Hoffnung von den Erfahrungen mit bereits angewendeten synchronen Formen direkt zu profitieren, erübrigt sich somit, wie nachstehende Tabelle zeigt.

Tab. 11: Aktuelle Anwendung von virtuellen Auskunftsformen / Häufigkeiten

|               |                             | Antworten |         | Prozent der Fälle |
|---------------|-----------------------------|-----------|---------|-------------------|
|               |                             | N         | Prozent |                   |
| Auskunftsform | E-Mail-Auskunft             | 51        | 44,7    | 98,1              |
|               | Web-Formular                | 3         | 2,6     | 5,8               |
|               | Aufbereitete Linksammlungen | 8         | 7,0     | 15,4              |
|               | Gesamtzahl der Fälle, v13i  | 52        | 45,6    | 100               |
| Gesamt        |                             | 114       | 100     | 219,2             |

Für die Konzeption des Auskunftsverbundes heißt das, dass alle Bibliotheken im Umgang mit E-Mails vertraut sind und nur wenige Web-Formulare in ein neues System importiert werden müssen, wenn nicht ein einheitliches Formular für alle Bibliotheken verwendet werden soll. Keine der Bibliotheken setzt synchrone Auskunftsformen wie Instant Messaging, Chat, Internettelefonie oder Videokonferenzen ein. Auch der Einsatz von Chatbots findet keinerlei Anwendung. Gründe dafür sind jedoch nicht bekannt. Eine allgemeine Einstellung zu den virtuellen Auskunftsformen wird aber ersichtlich, wenn Frage 16 der Umfrage näher betrachtet wird.

Hier wird nach der Wichtigkeit einzelner virtueller Auskunftsformen gefragt. Die Bibliotheken sollen sie auf einer Ratingskala einschätzen. Zur übersichtlichen Auswertung werden auch hier die vier Ausprägungen der Variablen zu ‚eher bzw. sehr wichtig‘ und ‚sehr bzw. eher unwichtig‘ zusammen gefasst.<sup>204</sup> Der Tabelle 8 im Anhang ist zu entnehmen, dass es bei dieser Frage viele fehlende Antworten gibt, was vermutlich an der bereits erwähnten Unkenntnis der Auskunftsformen liegt. Bei den gegebenen Antworten ergibt sich folgendes Bild: während alle Bibliotheken die E-Mail-Auskunft für ‚eher bzw. sehr wichtig‘ halten, ändert sich dies bei der ‚erweiterten E-Mail-Auskunft‘ mittels Web-Formular. Nur noch knapp drei Viertel halten sie für ‚eher bzw. sehr wichtig‘.

<sup>203</sup> siehe Tabelle 7, Anhang Nr. 4

<sup>204</sup> alle Werte in Tabelle 8, Anhang Nr. 4

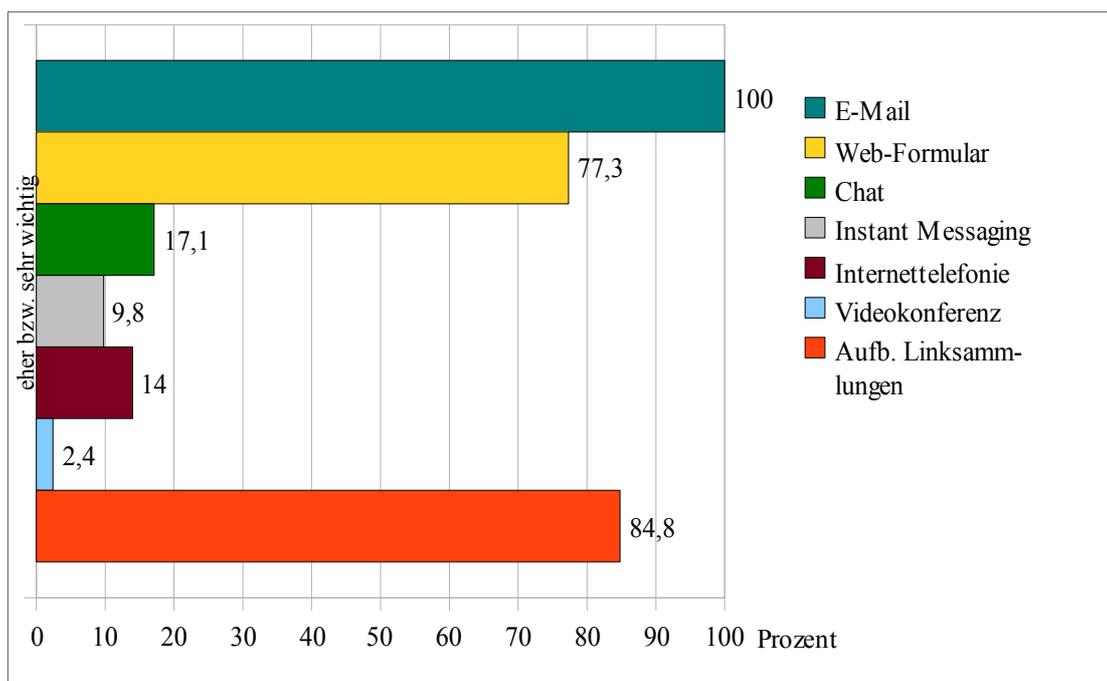


Abb. 7: Wichtigkeit virtueller Auskunftsformen / eher bzw. sehr wichtig  
Quelle: Befragung der korporativen Mitglieder der AKMB

Aufbereitete Linksammlungen sind immerhin für knapp 85 % der Bibliotheken ‚eher bzw. sehr wichtig‘, obwohl sie, wie oben vermerkt, nur von acht Bibliotheken angeboten werden. Die Bibliotheken, die Linksammlungen anbieten, halten diese auch für ‚eher bzw. sehr wichtig‘. Bei Bibliotheken die keine Linksammlungen anbieten, ist die Zustimmung dennoch hoch, wie nachstehende Tabelle zeigt:

Tab. 12: Anwendung Aufbereiteter Linksammlungen \* Wichtigkeit Aufbereiteter Linksammlungen / Kreuztabelle

|  |               | Wichtigkeit der Aufbereiteten Linksammlungen |                        | Gesamt |
|--|---------------|--|------------------------|--------|
|  |               | sehr bzw. eher unwichtig                     | eher bzw. sehr wichtig |        |
| Anwendung Aufbereiteter Linksammlungen | nicht genannt | 7  | 31                     | 38     |
|  | genannt       | 0  | 8                      | 8      |
| Gesamt                                 |               | 7  | 39                     | 46     |

Je unbekannter die Auskunftsform für die Bibliotheken wird, desto weniger wird sie als wichtig erachtet. Dies äußert sich darin, dass vor allem die Einschätzung von Chatbot, Instant Messaging, Videokonferenz und Internettelefonie nicht erbracht wurde. Gut elf Bibliotheken haben diese Formen nicht einschätzen können. Teilweise gehen Gründe dafür aus dem Fragebogen hervor, da vermerkt wurde: *„bei manchen Fragen wäre es hilfreich*

gewesen "weiß nicht" ankreuzen zu können, da ich mich noch nicht mit dem Thema beschäftigt habe und somit manche Sachen nicht vollständig beantworten konnte“ oder „Relevanz der virtuellen Auskunftsformen unklar weil ich sie nicht anbiete [...]“. Diese Anmerkungen drücken aus, dass Unkenntnis über die Formen der virtuellen Auskunft samt ihrer Vor- und Nachteile ein Grund ist, warum nicht vollständig geantwortet werden konnte. Nichtsdestoweniger sind auch gültige Antworten zu den Formen vorhanden.

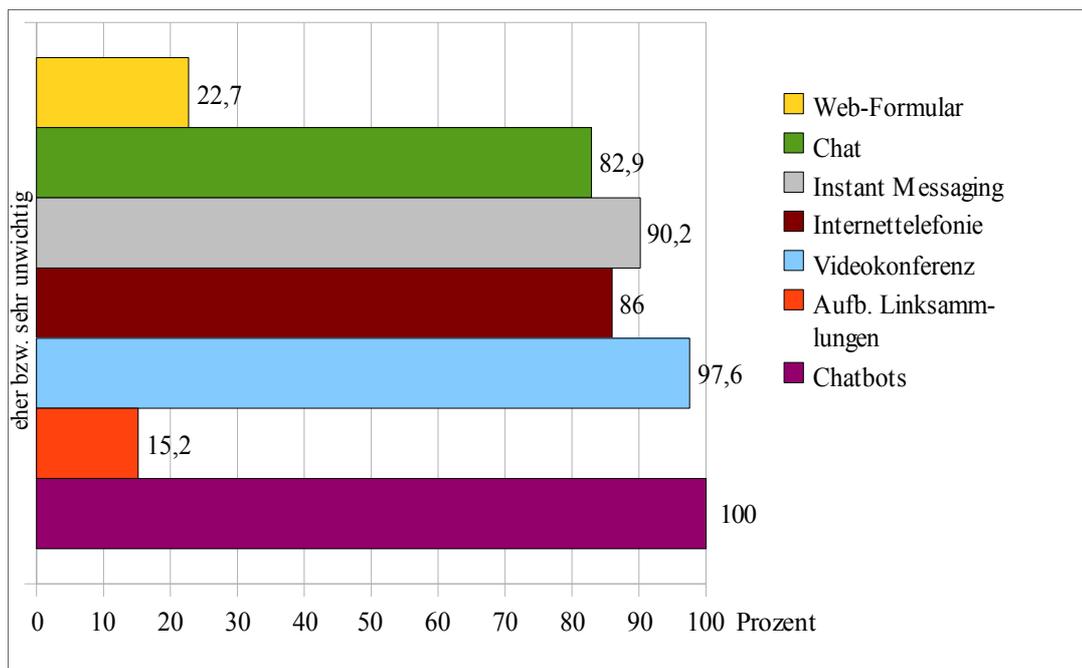


Abb. 8: Wichtigkeit der virtuellen Auskunftsformen / eher bzw. sehr unwichtig  
Quelle: Befragung der korporativen Mitglieder der AKMB

Die synchronen Auskunftsformen werden hauptsächlich als ‚eher bzw. sehr unwichtig‘ bewertet. Für die Fachgruppe virtuelle Auskunft resultiert daraus, dass eine Vielzahl an Aufklärungsarbeit zu leisten ist, unabhängig davon, ob eine reine E-Mail-/Web-Formular-Auskunft oder synchrone Auskunft angeboten werden soll. Nur durch Kenntnis der Formen und ihrer Besonderheiten kann auf die Bedürfnisse der Nutzer reagiert werden und eine spätere Anpassung des Auskunftsangebotes vorgenommen werden.

### 6.3.4 Vorstellungen und Wünsche zum AKMB-Auskunftsverbund

Bisher ist nur geklärt, wie die Bibliotheken ihre Auskunft organisieren, welches Frageaufkommen vorherrscht und wie sie generell zu den einzelnen Formen der virtuellen Auskunft stehen. Hier interessiert aber auch, wie die Bibliotheken der Idee des AKMB-Auskunftsverbundes gegenüber stehen sowie ob und in welcher Form sie sich am Verbund beteiligen möchten.

Grundsätzlich von Interesse ist, unter welchen Bedingungen sich die Bibliotheken eine Teilnahme vorstellen können. Bewusst ist die Frage offen angelegt, um den Mitgliedern die Möglichkeit zu geben, sich umfassend äußern zu können. Auf eine Frage nach einem konkreten Ja oder Nein, ob die Teilnahme vorstellbar ist, wird absichtlich verzichtet. Eine offene Frage zwingt die Bibliotheken wirklich über eine Teilnahme nachzudenken und nicht vorschnell Nein zu sagen. Die gegebenen Antworten ermöglichen eine Aufteilung nach 13 Kategorien.

Tab. 13: Teilnahmevoraussetzungen / Häufigkeiten<sup>205</sup>

|                          |   | Antworten |         | Prozent der Fälle |
|--------------------------|---|-----------|---------|-------------------|
|                          |   | N         | Prozent |                   |
| Teilnahmevoraussetzungen | keine Teilnahme vorstellbar               | 6         | 9,5     | 13,6              |
|                          | keine Vorstellung                         | 4         | 6,3     | 9,1               |
|                          | geringe/keine zeitl. Belastung            | 11        | 17,5    | 25,0              |
|                          | geringe/keine Kosten                      | 15        | 23,8    | 34,1              |
|                          | mit mehr Personal                         | 4         | 6,3     | 9,1               |
|                          | kein Mehraufwand                          | 5         | 7,9     | 11,4              |
|                          | viele Teilnehmer                          | 1         | 1,6     | 2,3               |
|                          | Dienststunden nach Personalstellen        | 1         | 1,6     | 2,3               |
|                          | genügend Zeit zur Beantwortung der Fragen | 2         | 3,2     | 4,5               |
|                          | nur bei bestimmten Auskunftsformen        | 4         | 6,3     | 9,1               |
|                          | klare Struktur des Verbundes              | 6         | 9,5     | 13,6              |
|                          | geringer Installationsaufwand             | 1         | 1,6     | 2,3               |
|                          | Zustimmung des Trägers                    | 3         | 4,8     | 6,8               |
| Gesamt                   | 63  | 100       | 143,2   |                   |

Lediglich sechs Bibliotheken haben eine Teilnahme zum Beispiel mit folgenden Nennungen konkret verneint:

*„Ich kann mir eine Teilnahme aus Zeitgründen überhaupt nicht vorstellen“*,

*„[...] unsere Einrichtung erfüllt m.E. nicht die Eckdaten um gebend oder nehmend*

<sup>205</sup> Auch hier kann, wegen der kategorialen Einteilung, keine Prozentuierung auf die Gesamtzahl der Fälle vorgenommen werden.

*Gewinn aus einem solchen Verbund zu ziehen“ oder*

*„Eine Teilnahme erscheint mir wenig sinnvoll, da es sich hier um eine sehr spezielle Spezialbibliothek handelt, wo Spezialkenntnisse nötig sind und auch Kenntnis des Bestandes [...]“*

Diese Mitarbeiter sehen sowohl zeitliche Ressourcen als auch inhaltliche Aspekte als problematisch für eine Teilnahme. Einige Bibliotheken erachten auch die Fragen, die die Nutzer an sie richten als zu spezifisch oder schon zu weit fortgeschritten, um sie an den Verbund weiter zu geben.

Das Gros der Bibliotheken hat sich weniger eindeutig gegen die Teilnahme ausgesprochen. Angaben wie

*„vertretbarer Zeitaufwand“,*

*„Da ich in einer OPL arbeite habe ich zeitlich nicht so viele Kapazitäten“,*

*„Die Idee eines virtuellen Auskunftverbundes ist vielleicht eine gute Idee, geht aber an den ganz konkreten und einmaligen Fragen, die mir gestellt werden vorbei“ oder*

*„Ich kann nur wenn personelle Unterstützung in der tägl. Bibliotheksarbeit da wäre, dann hätte ich ein Zeitkontingent für den AKMB-Auskunftsdienst“*

sprechen zwar für eine kritische Haltung, sind aber durchaus nachzuvollziehen und bei der Konzeption des Verbundes zu beachten. Mit einem entsprechend geplanten Angebot können aber sicher noch einige skeptische Bibliotheksmitarbeiter überzeugt werden. Zum Beispiel durch die Aufstellung eines Stundenplanes, der sich an den Mitarbeiterkapazitäten der Bibliotheken richtet. Neben der zeitlichen und personellen Komponente sind es vor allem die Kosten, die den Bibliotheken Sorge bereiten. Viele knüpfen eine Teilnahme an geringe oder besser gar keine anfallenden Kosten.

Die Aspekte ‚genügend Zeit zur Beantwortung der Fragen‘, ‚nur bei bestimmten Auskunftsformen‘ oder ‚klare Struktur des Verbundes‘ richten sich konkret an der Gestaltung der Auskunft aus und geben Informationen, wo Unklarheiten bei den Bibliotheken herrschen. So wird nach *„mehr Informationen darüber“* und *„geregelt[e/n] Ansprechpartner[n]“* verlangt. Zudem sollte *„der Nutzen [...] noch klarer erkennbar sein“* und welche *„spezifischen Vorteile hätte Auskunft im Verbund, welche zusätzlichen Qualifikationen oder Auskunftsmittel würden dadurch erschlossen?“* Es wird also gezielt nach dem Mehrwert gefragt, der sich durch die Zusammenarbeit ergeben kann. Hier kommen

vor allem die Bestandsschwerpunkte ins Spiel, die nicht nur Informationen über einzelne Themengebiete geben, sondern auch Angaben zu konkreten Besonderheiten, wie „frühe Reiseliteratur“, treffen. An die konkrete Angebotsgestaltung richten sich folgende Aussagen:

*„Kein Interesse an oberflächlichen Auskunftformen wie Chatbots, da sie hinter das Leistungsniveau unserer Auskunft zurück fielen“,*

*„kein Einsatz von Chat, Chatbots, VoIP, Videokonferenz, Inst. Mess., da zu zeitaufwändig“,*

*„Ich fülle ungern Kontaktformulare auf Internet-Seiten aus. Die Antworten auf Kontaktformulare sind häufig unspezifisch formalisiert. [...] FAQ-listen sind mir zu zeitaufwendig“,*

*„nur in Form von E-Mail Auskunft oder ggf. Webformular“ oder*

*„Ist auch ein Dienst für Smartphones gedacht? So für Informationen über teilnehmende Bibliotheken [...].“*

Dies unterstützt bereits die Aussagen, die sich später nach dem Einsatz der gewünschten Auskunftformen treffen lassen.

Oft ist aus den Antworten zu lesen, dass die Auskunft keinen Mehraufwand darstellen soll. Gerade bei Einführung des Auskunftssystems ist eine sorgfältige Einarbeitung wichtig, die aber natürlich eine gewisse Zeit in Anspruch nimmt, bis man im Umgang mit dem System vertraut ist. Umso wichtiger ist hierbei Hilfestellung seitens des Systembetreibers oder Betreuers um Probleme schnell klären zu können.

Sieben Bibliotheken haben keine Angaben zu ihren Wünschen und Vorstellungen gemacht. Dies kann entweder aus der Unkenntnis der Thematik resultieren oder eine Teilnahme ist nicht erwünscht. Ein konkreter Grund ist aus dem Fragebogen aber nicht ersichtlich.

Neben den kritischen Stimmen sind einige Bibliotheken aber dennoch positiver gestimmt und bezeichnen das Projekt als eine „gute Idee“ oder finden es „sehr sinnvoll daran teilzunehmen.“ Erfreulich ist vor allem, dass die Personalknappheit nicht unbedingt ein Hinderungsgrund für die Teilnahme sein muss, denn „als OPL würde ich mich besonders über diese Form verstärkter Kooperationsmöglichkeit freuen.“ Diese Meinung trifft am besten, was eine virtuelle Auskunft leisten kann – nämlich nicht nur die Auskunftserteilung an Nutzer, sondern auch die gegenseitige Hilfe bei der täglichen Arbeit.

Durch die 17. Frage wird ermittelt, bei welchen Fragen und Problemstellungen sich die Bibliotheken Hilfe durch den Auskunftsvorband erhoffen, also wo ein konkreter Bedarf besteht. Wie bei den anderen Ratingskalen sind auch hier die Variablenausprägungen zur Auswertung zu ‚gar nicht bzw. weniger sinnvoll‘ und ‚eher bzw. sehr sinnvoll‘ zusammengefasst.<sup>206</sup> Nachfolgende Abbildung lässt erkennen, dass der Vorband als Hilfestellung für bibliographische Anfragen am ehesten als sinnvoll erachtet wird. Aber auch zur Unterstützung bei Sachfragen und bei Fragen zu Fachdatenbanken und Portalen wird sich durch den Vorband Hilfe erhofft. Zwei offene Nennungen geben an, den Vorband bei Fragen der Provenienzforschung und zu Fragen der allgemeinen Literaturversorgung nutzen zu wollen. Eine Einschränkung des Angebotes nach Themen oder bestimmten Fragestellungen, beziehungsweise bestimmten Fragetypen, ist daher nicht zu empfehlen. Gerade in der ersten Zeit nach der Einführung zeigt sich so, für welche Problemstellungen der Vorband am häufigsten benutzt wird. An diesen Angaben lässt sich dann zur Optimierung der Auskunft anknüpfen, um den Bedarf der Nutzer gerecht zu werden.

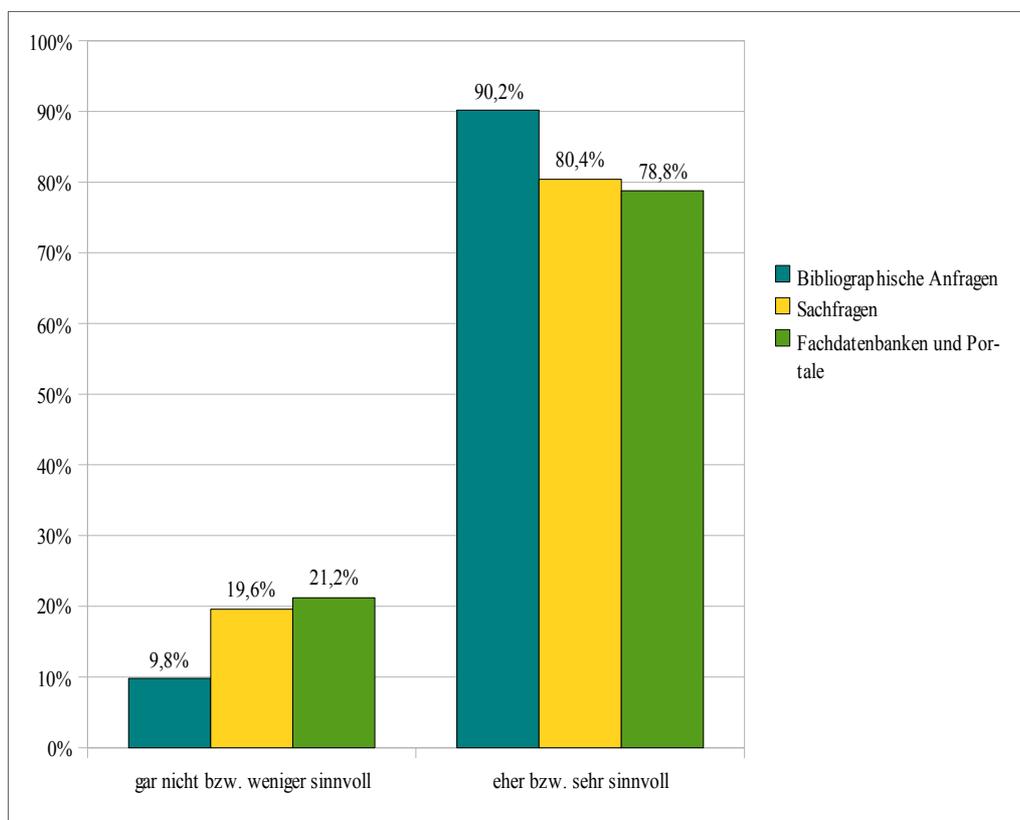


Abb. 9: erwartete Hilfe durch den Vorband nach Fragetyp  
Quelle: Befragung der korporativen Mitglieder der AKMB

<sup>206</sup> alle Werte nach Fragetypen gegliedert siehe Tabellen 9 – 12, Anhang Nr. 4

Wie bereits erwähnt, werden auch schon bei der Frage nach den Teilnahmevoraussetzungen Wünsche nach bestimmten Auskunftformen geäußert. Manche Auskunftformen werden dort als unwichtig für die Auskunft angesehen. Die Einschätzung der Wichtigkeit verschiedener Auskunftformen wird auch in der Frage deutlich, in welcher Form der AKMB-Auskunftsverbund seine Dienstleistung anbieten soll. Dies dient sowohl der Klärung des Bedarfs, als auch der Entscheidung für oder gegen die Angliederung an Question-Point oder InfoDesk. Wenn die Mehrheit der Bibliotheken keine Chat-Auskunft einsetzen möchte, ist dies ein Anhaltspunkt bei der Entscheidungsfindung. Die große Mehrheit spricht sich für eine Auskunft via E-Mail aus. Auch der Einsatz von Web-Formularen wird von über der Hälfte der Bibliotheken begrüßt. Aufbereitete Linksammlungen stellen für immerhin 22 Bibliotheken eine mögliche Option dar. Der Großteil der Bibliotheken spricht sich zudem für die Erstellung einer FAQ-Liste aus.<sup>207</sup> Synchrone Auskunftformen spielen erwartungsgemäß fast keine Rolle. Aber vielleicht lässt sich mit Hilfe der fünf Bibliotheken, die sich für eine Chat-Auskunft aussprechen, Überzeugungsarbeit leisten und somit das Gegenargument ‚Unwissenheit‘ oder ‚zu wenig Zeit‘ beseitigen.

Tab. 14: Gewünschter Einsatz der Auskunftformen / Häufigkeiten

|                             |                             | Antworten |         | Prozent der Fälle |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------|---------|-------------------|
|                             |                             | N         | Prozent |                   |
| gewünschte<br>Auskunftsform | E-Mail-Auskunft             | 46        | 29,1    | 88,5              |
|                             | Web-Formular                | 29        | 18,4    | 55,8              |
|                             | Chat-Auskunft               | 5         | 3,2     | 9,6               |
|                             | Instant Messaging           | 3         | 1,9     | 5,8               |
|                             | Internettelefonie           | 1         | 0,6     | 1,9               |
|                             | Aufbereitete Linksammlungen | 22        | 13,9    | 42,3              |
|                             | Gesamtzahl der Fälle, v23i  | 52        | 32,9    | 100               |
| Gesamt                      | 158                         | 100       | 303,8   |                   |

Die nächste Tabelle stellt dar, dass der Wunsch nach einer Chat-Auskunft mit der Mitarbeiterzahl begründet werden kann. Die Bibliotheken mit drei bis vier Mitarbeitern sind eher bereit diese Form zu verwenden. Vielleicht ist aber nicht nur die Mitarbeiterzahl ein Grund für die schlechten Werte des Chat, sondern auch die Unwissenheit über die Möglichkeit Stundenpläne zu erarbeiten, so dass die Einsatzzeiten für jeden in einem erträglichen Rahmen bleiben.

<sup>207</sup> siehe Tabelle 13, Anhang Nr. 4

Tab. 15: Anzahl der Mitarbeiter in der Auskunft \* Gewünschte Auskunftform: Chat-Auskunft / Kreuztabelle

|                       |                        | Gewünschte Auskunftform:<br>Chat-Auskunft |         | Gesamt |
|-----------------------|------------------------|---|---------|--------|
|                       |                        | nicht genannt                             | genannt |        |
| Anzahl<br>Mitarbeiter | 1 Mitarbeiter          | 23  | 1       | 24     |
|                       | 2 Mitarbeiter          | 7   | 0       | 7      |
|                       | 3 bis 4 Mitarbeiter    | 10  | 4       | 14     |
|                       | 5 und mehr Mitarbeiter | 6   | 0       | 6      |
| Gesamt                |                        | 46  | 5       | 51     |

Weitere Aspekte der Befragung richten sich an konkreten Funktionalitäten der Auskunftssysteme von QuestionPoint und InfoDesk aus, um den Bedarf der Bibliotheken an einer Wissensbasis und einem internationalen Verbund zu ermitteln. Dabei ist festzuhalten, dass über die Hälfte der Bibliotheken die Nutzung einer Wissensbasis auf Ebene eines Konsortiums am ehesten als sinnvoll erachtet.<sup>208</sup> Das Weiterleiten der Fragen bundes- (außerhalb des AKMB-Verbundes) oder weltweit wird von gut der Hälfte der Bibliotheken in Betracht gezogen.<sup>209</sup>

Nicht nur die Nutzungsbereitschaft einzelner Funktionalitäten wird erfragt, sondern auch die Bereitschaft sich am Aufbau dieser Funktionen beziehungsweise Auskunftformen, zu beteiligen. Diese Bibliotheken können dann gezielt bei der Konzeption angesprochen und um aktive Unterstützung gebeten werden.

Tab. 16: Beteiligung an Aufbau und Pflege des Verbundes / Häufigkeiten

|                        |  | Antworten |         | Prozent<br>der Fälle |
|------------------------|--|-----------|---------|----------------------|
|                        |  | N         | Prozent |                      |
| Art der<br>Beteiligung | Aufbau und Pflege der<br>Wissensdatenbank      | 6         | 5,3     | 11,5                 |
|                        | Aufbau und Pflege einer<br>FAQ-Liste           | 12        | 10,6    | 23,1                 |
|                        | Aufbau und Pflege einer<br>Linksammlung        | 15        | 13,3    | 28,8                 |
|                        | nur zum Anfragen<br>stellen/beantworten nutzen | 28        | 24,8    | 53,8                 |
|                        | Gesamtzahl der Fälle, v22e                     | 52        | 46,0    | 100                  |
| Gesamt                 |  | 113       | 100     | 217,3                |

<sup>208</sup> siehe Tabelle 14, Anhang Nr. 4<sup>209</sup> siehe Tabelle 15, Anhang Nr. 4

Die Hälfte der Bibliotheken möchte den Verbund nur zum Fragen stellen und beantworten nutzen. Folgende Kreuztabelle zeigt, dass der Grund unter anderem in der Zahl der Mitarbeiter in der Auskunft liegen kann, denn die Bibliotheken mit wenig Mitarbeitern, haben sich verständlicherweise am ehesten dazu entschieden den Verbund nur in dieser Form zu nutzen.

Tab. 17: Beteiligung an Aufbau und Pflege des Verbundes: nur zum Anfragen stellen/beantworten nutzen \*  
Anzahl der Mitarbeiter in der Auskunft / Kreuztabelle

|   |               | Anzahl Mitarbeiter |               |                     |                        | Gesamt |
|---|---------------|--------------------|---------------|---------------------|------------------------|--------|
|   |               | 1 Mitarbeiter      | 2 Mitarbeiter | 3 bis 4 Mitarbeiter | 5 und mehr Mitarbeiter |        |
| nur zum Anfragen stellen/beantworten nutzen | nicht genannt | 8                  | 1             | 10                  | 4                      | 23     |
|   | genannt       | 16                 | 6             | 4                   | 2                      | 28     |
| Gesamt                                      |               | 24                 | 7             | 14                  | 6                      | 51     |

Nichtsdestoweniger gibt es auch von einigen Seiten die Bereitschaft sich mit um den Aufbau einer FAQ-Liste und einer Linksammlung zu kümmern. Die Bereitschaft an der Wissensbasis mitzuarbeiten hält sich noch in Grenzen. Es ist davon auszugehen, dass einige Bibliotheken dieses Angebot noch nicht kennen oder es sehr gut kennen und um den damit verbundenen Aufwand wissen.

Wichtig für den Erfolg der Auskunft ist auch, zu welchen Zeiten sie angeboten wird. Aus Nutzersicht ist es sicher besser je nach Bedarf, unabhängig von der Uhrzeit, die Anfrage stellen zu können und schnellstmöglich eine Antwort darauf zu erhalten. Aufgrund der dünnen Mitarbeiterstruktur ist ein 24/7-Angebot aber nicht möglich. Auf Nachfrage hat der Großteil der teilnehmenden Bibliotheken angegeben, die Auskunft während der Arbeitszeit anbieten zu wollen. Durchschnittlich umfasst dies die Zeitspanne von 8:00 bis 18:00 Uhr. Die Öffnungszeiten der Bibliothek sind dabei inbegriffen.

Tab. 18: Zeitliche Verfügbarkeit des Dienstes

|                     |   | Antworten |         |
|---------------------|---|-----------|---------|
|                     |   | N         | Prozent |
| Dienstleistungszeit | während der Öffnungszeiten der Bibliothek | 9         | 18      |
|                     | während der Arbeitszeit                   | 41        | 82      |
| Gesamt              |   | 50        | 100     |

Der Nachteil der Mitarbeiterstruktur kann in manchen Auskunftverbänden abgeschwächt werden, wenn die Anfragen mit Einwilligung des Nutzers automatisch an weitere Ebenen, bundes- oder weltweit, geleitet werden. Die Bibliotheken der anderen Ebene übernehmen dann die Beantwortung der Frage. Diese Zuteilung ist aber nur lohnenswert, wenn das Gros der Fragen auf Sachverhalte und bibliographische Auskünfte zurück geht. Lokale Fragen können schwerlich von anderen Bibliotheken übernommen werden. Im Fall der AKMB ist ohnehin vorgesehen, dass alle Fragen in die lokale Bibliothek oder den AKMB-Verbund gehen, bevor sie in andere Ebenen weiter gegeben werden. Damit ist zwar die Servicezeit deutlich eingeschränkt, aber die Übersicht über die eingehenden Fragen sowie Qualitätskontrolle der darauf folgenden Antworten bleibt den Bibliotheken erhalten.

### **6.3.5 Kriterien zur Auswahl eines Auskunftssystems**

Da eine virtuelle Auskunft nur mit einem guten System erfolgreich funktionieren kann, wird im letzten Abschnitt des Bogens erfragt, wie wichtig den Bibliothekaren bestimmte Kriterien bei der Wahl einer Software sind. Diese Kriterien spielen später auch bei der Beurteilung von QuestionPoint und InfoDesk eine Rolle. Auch bei einer negativen Prüfung der beiden Systeme, können die Angaben entsprechend modifiziert verwendet werden, um eine Open-Source-Software auszuwählen.

Zur Auswertung der Frage werden hier nicht wie bei den vorherigen Ratingskalen die Variablenausprägungen zusammengefasst, sondern in der ursprünglichen Form belassen. Dies begründet sich dadurch, dass in der Umfrage ein sehr differenziertes Bild entstanden ist, welches durch die Zusammenfassung weniger stark wäre. In Bezug auf die Entscheidung für oder gegen einen bestehenden Auskunftverbund spielt dessen Auskunftssystem eine große Rolle. Die Bibliothekare der Mitgliedsbibliotheken, aber auch die Nutzer, benötigen ein einfach zu bedienendes System, denn die Zeit zur Einarbeitung in das System ist aufgrund der personellen Kapazitäten knapp. Deshalb ist es nicht verwunderlich, dass bei allen Bibliotheken die Einfachheit in der Benutzung – eigentlich Gebrauchstauglichkeit oder Usability<sup>210</sup> genannt – als ein ‚eher bzw. sehr wichtiges‘ Kriterium gilt.

<sup>210</sup> Für die Umfrage erscheinen die Begriffe Usability und Gebrauchstauglichkeit als ungeeignet. Der Begriff Usability ist nicht Vielen in vollem Umfang vertraut. Gebrauchstauglichkeit wird zwar in der DIN 66 050 verwendet, ist aber umgangssprachlich weniger bekannt.

Tab. 19: Softwarekriterien: Einfachheit in der Benutzung / Häufigkeiten

|        |              | Häufigkeit | Prozent |
|--------|--------------|------------|---------|
| Gültig | eher wichtig | 12         | 23,1    |
|        | sehr wichtig | 40         | 76,9    |
|        | Gesamt       | 52         | 100     |

Die Gebrauchstauglichkeit einer Software oder eines Produktes ist: „[...] *das Ausmaß, in dem es von einem bestimmten Benutzer verwendet werden kann, um bestimmte Ziele in einem bestimmten Kontext effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen.*“<sup>211</sup> Um eine Software effektiv, effizient und zufriedenstellend nutzen zu können, spielen mehrere Aspekte eine Rolle. Zu denken ist dabei an eine logische und intuitive Navigation auf der Bedienoberfläche, die durch eine klare und kontextgebundene Struktur ermöglicht wird, aber auch durch die entsprechende Gestaltung. Der Umgang mit einem System sollte sich möglichst schnell und von selbst erklären. Dies erleichtert ein rasches Einarbeiten in die enthaltenen Funktionen. Auf Nutzerseite wirkt es sicher entmutigend, wenn vor einer Anfrage umständlich navigiert werden muss und das Lesen von langen Einführungen notwendig wird.

Ein weiteres Kriterium, welches sicher auch die Usability beeinflusst, ist die Sprache der Oberfläche. Zwölf Bibliotheken erachten diese aber als ‚eher unwichtig‘. Das kann darin begründet sein, dass den Bibliothekaren die anderen genannten Kriterien im Vergleich einfach wichtiger erscheinen. Vielleicht sind auch einige Bibliotheken bereit sich in ein Englisch System einzuarbeiten. Dennoch sollte auch die Nutzersicht beachtet werden. Für den Nutzer kann es durchaus eine Hürde darstellen, wenn er beispielsweise das Web-Formular nicht versteht, weil es nicht in einer ihm geläufigen Sprache dargeboten wird. Eine Übersetzung des Web-Formulars in alle Sprachen ist verständlicherweise nicht zu leisten, wohl aber sollte dann über zumindest ein fremdsprachiges Formular nachgedacht werden. So verhält es sich natürlich auch mit eventuellen Nutzerkonten in anderen Sprachen.

Tab. 20: Softwarekriterien: Sprache der Oberfläche / Häufigkeiten

|         |                | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente |
|---------|----------------|------------|---------|---------------------|
| Gültig  | eher unwichtig | 12         | 23,1    | 24,0                |
|         | eher wichtig   | 17         | 32,7    | 34,0                |
|         | sehr wichtig   | 21         | 40,4    | 42,0                |
|         | Gesamt         | 50         | 96,2    | 100,0               |
| Fehlend | keine Angabe   | 2          | 3,8     |                     |
| Gesamt  |                | 52         | 100,0   |                     |

<sup>211</sup> Begriff Gebrauchstauglichkeit in: Lexikon Buch, Bibliothek, Neue Medien, 2007, S.191

Ein anderes wichtiges Thema für die Mitgliedsbibliotheken ist die Barrierefreiheit einer Software. Vor allem im Bereich der virtuellen Auskunft, die von vielen Menschen mit unterschiedlichsten technischen, körperlichen und geistigen Voraussetzungen genutzt werden soll, ist ein Zugang zur Dienstleistung mit möglichst wenigen Hürden anzustreben. Durch die Umfrage konnte festgestellt werden, dass der Zusammenhang zwischen Barrierefreiheit und Software oder in diesem Fall von Webdesign und Webanwendungen nicht allen bewusst ist. Dies äußert sich vermutlich auch in den vier fehlenden Antworten. Aufgrund dessen soll die Begrifflichkeit noch einmal erläutert werden. Barrierefreiheit „*bezeichnet die Möglichkeit der Nutzung von Gütern, Objekten und Informationen durch alle Menschen über denselben Zugangsweg.*“<sup>212</sup> Dies bezieht sich sowohl auf die Zugänglichkeit von Gebäuden als auch auf die Zugänglichkeit von Internetseiten. Internetanwendungen sind frei von Barrieren, wenn sie „*von allen unabhängig von körperlichen und/oder technischen Möglichkeiten uneingeschränkt genutzt werden können.*“<sup>213</sup> Das heißt, dass im Kontext des Auskunftsverbundes technische Gegebenheiten der Software eine Rolle spielen, wenn es darum geht, welche Programme nötig sind, um bestimmte Angebote zu betreiben oder nutzen zu können. Dies bedingt zum Beispiel das Wissen um viel benutzte Browser, die von der Zielgruppe verwendet werden. Zu viele technische Voraussetzungen, wie es zum Beispiel beim Betreiben mancher Chatfunktionen nötig ist, schränken die Barrierefreiheit, und auch die Motivation die Frage zu stellen, ein. Unter Barrierefreiheit ist aber auch die Gestaltung einer Software oder eben eines Internetauftrittes zu verstehen. Dies meint zum Beispiel den Verzicht auf bestimmte Farbkombinationen oder zu starke Kontraste, um Sehbeeinträchtigte nicht auszugrenzen und um allgemein ein augenfreundliches Arbeiten zu ermöglichen. Die Web Content Accessibility Guidelines 1.0 (WCAG) listen unter anderem noch weitere Kriterien, wie die Verwendung von Stylesheets und der natürlichen Sprache, auf.<sup>214</sup>

Für keine Bibliothek ist die Barrierefreiheit ‚sehr unwichtig‘ und nur für wenige ‚eher unwichtig‘. Die Barrierefreiheit ist hier letztlich davon abhängig, welche Zielgruppe angesprochen werden soll. Aufgrund der finanziellen Mittel kann schwerlich ein Angebot für jeden entwickelt und technisch umgesetzt werden. Umso wichtiger ist es, klar zu definieren was zur Benutzung nötig ist und wer den Dienst – unter Angabe von Alternativen – nicht in Anspruch nehmen kann.

<sup>212</sup> Vgl. Begriff Barrierefreiheit in: Lexikon Buch, Bibliothek, Neue Medien, 2007, S.30

<sup>213</sup> Ebenda.

<sup>214</sup> Vgl. <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>

Tab. 21: Softwarekriterien: Barrierefreiheit / Häufigkeiten

|         |                | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente |
|---------|----------------|------------|---------|---------------------|
| Gültig  | eher unwichtig | 8          | 15,4    | 16,7                |
|         | eher wichtig   | 20         | 38,5    | 41,7                |
|         | sehr wichtig   | 20         | 38,5    | 41,7                |
|         | Gesamt         | 48         | 92,3    | 100,0               |
| Fehlend | keine Angabe   | 4          | 7,7     |                     |
| Gesamt  |                | 52         | 100,0   |                     |

Der technische Kundendienst bei Betrieb und Installation einer Software ist sehr vielen Bibliotheken ‚eher wichtig‘ und auch ‚sehr wichtig‘. Nur wenige Bibliotheken halten diesen Punkt für begrenzt wichtig. Wie notwendig eine technische Betreuung ist, zeigt sich bei Betrachtung der Bibliotheken. Nur wenige Bibliotheken werden einen IT-Spezialisten beschäftigen oder gar über eine eigene IT-Abteilung verfügen – vor allem nicht die zahlreichen OPLs. Umso wichtiger ist es, einen Ansprechpartner zu haben, der für die Beseitigung technischer Mängel zuständig ist. Im laufenden Betrieb ist es vor allem die Schnelligkeit die zählt, wenn Funktionen ausfallen, denn umso länger müsste sich der Nutzer gedulden. Aber nicht nur der alltägliche Betrieb muss technisch reibungslos laufen, sondern auch eine schnelle Abwicklung der Installation ist wichtig. Im Falle des Auskunftverbundes betrifft das vor allem Punkte wie die zusätzliche Installation von Software und Hardware, um bestimmte Funktionen betreiben zu können oder die Einrichtung von Accounts.

Tab. 22: Softwarekriterien: Technischer Kundendienst / Häufigkeiten

|         |                | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente |
|---------|----------------|------------|---------|---------------------|
| Gültig  | sehr unwichtig | 1          | 1,9     | 2,0                 |
|         | eher unwichtig | 3          | 5,8     | 5,9                 |
|         | eher wichtig   | 22         | 42,3    | 43,1                |
|         | sehr wichtig   | 25         | 48,1    | 49,0                |
|         | Gesamt         | 51         | 98,1    | 100,0               |
| Fehlend | keine Angabe   | 1          | 1,9     |                     |
| Gesamt  |                | 52         | 100,0   |                     |

Fast genauso wichtig wie der technische Kundendienst ist auch der Kundenservice bei Fragen zur Benutzung und Bedienung der eines Auskunftssystems. Für eine Software ist die Hilfe für Anwender meist in Form eines Support-Centers oder eines Hilfsprogrammes zur Verfügung gestellt. Benutzer eines Auskunftssystems haben weit mehr Ansprüche an einen Kundenservice. Benötigt wird der Kontakt vor allem bei Einführung des Systems. Oft treten hierbei Fragen auf wie Profile anzulegen sind, bestimmte Einstellungen vorgenommen werden oder wie das Formular in den Internetauftritt eingebunden wird. Hilfreich

ist es dann, wenn zur Einführung eine Schulung angeboten wird. Nützlich ist der Kontakt zum Betreiber oder Entwickler auch bei Einführungen von neuen Funktionen. Dies kann durch erneute Schulung oder Anwendertreffen realisiert werden. Ist das nicht möglich, sind Anleitungen im Internet oder Handbücher wünschenswert. Im Rahmen von Anwendertreffen bietet sich die Chance dem Anbieter der Technik mitzuteilen, wo Schwächen des Systems liegen und welche neuen Funktionen, zum Beispiel durch technische Neuerungen oder verändertes Nutzerverhalten, aufgenommen werden sollten. Folgende Tabelle zeigt, dass dieser Punkt auch von großer Bedeutung ist.

Tab. 23: Softwarekriterien: Kundenservice bei Fragen zur Benutzung/Bedienung / Häufigkeiten

|        |                | Häufigkeit | Prozent |
|--------|----------------|------------|---------|
| Gültig | sehr unwichtig | 1          | 1,9     |
|        | eher unwichtig | 3          | 5,8     |
|        | eher wichtig   | 24         | 46,2    |
|        | sehr wichtig   | 24         | 46,2    |
|        | Gesamt         | 52         | 100,0   |

Das knappe Budget der Bibliothekshaushalte erklärt fast von selbst, dass die Lizenzkosten bzw. Gebühren mit das wichtigste Kriterium für oder gegen die Entscheidung einer Software darstellen. Es gilt also genau abzuwägen, wie viel Geld für ein System ausgegeben wird und welche Funktionen dafür geboten werden und vor allem ob jene Funktionen für dieses Geld notwendig für die Zielgruppe der Auskunft sind.

Tab. 24: Softwarekriterien: Lizenzkosten / Häufigkeiten

|        |                | Häufigkeit | Prozent |
|--------|----------------|------------|---------|
| Gültig | sehr unwichtig | 2          | 3,8     |
|        | eher unwichtig | 1          | 1,9     |
|        | eher wichtig   | 9          | 17,3    |
|        | sehr wichtig   | 40         | 76,9    |
|        | Gesamt         | 52         | 100,0   |

Folgende Tabelle zeigt noch einmal anhand des Medians die Wichtigkeit der Kriterien an. Hier lässt sich gut erkennen, welche Kriterien den Bibliotheken am wichtigsten sind. Die Einfachheit in der Benutzung sowie die Lizenzkosten liegen dabei vorn. Es ist auch zu sehen, dass kein Kriterium als gänzlich unwichtig erachtet wird.

Tab. 25: Wichtigkeit der verschiedenen Softwarekriterien / Median, Mittelwert

|   |            | Sprache der Oberfläche | Einf. i. d. Benutzung | Barrierefreiheit | Technischer Kundendienst | Kundenservice | Lizenzkosten |
|---|------------|------------------------|-----------------------|------------------|--------------------------|---------------|--------------|
| N | Gültig     | 50                     | 52                    | 48               | 51                       | 52            | 52           |
|   | Fehlend    | 2                      | 0                     | 4                | 1                        | 0             | 0            |
|   | Mittelwert | 3,18                   | 3,77                  | 3,25             | 3,39                     | 3,37          | 3,67         |
|   | Median     | 3,00                   | 4,00                  | 3,00             | 3,00                     | 3,00          | 4,00         |

## **7. Eine Chance für den Verbund?**

### **7.1 Gründe für den Verbund**

Das Anliegen dieser Arbeit ist es, eine mögliche Realisierung des AKMB Auskunftverbundes zu untersuchen. Durch die Umfrage wird deutlich, dass eine weitere Form der Kooperation in Form einer gemeinsamen Auskunft für die AKMB sinnvoll und realisierbar ist.

Der Vorteil der kooperativen Auskunft besteht für die Mitgliedsbibliotheken vor allem in der gegenseitigen Unterstützung bei der Erteilung von Auskünften. Das hohe Aufkommen von Sachfragen und bibliographischen Fragen zeigt, dass die Auskunftstätigkeit in den Bibliotheken von rechercheintensiven Auskünften bestimmt ist. Vor allem für diese Fragen wird der Verbund von den Bibliotheken als sehr hilfreich eingeschätzt, denn eine Kooperation kann hier Zeitersparnisse bei der Informationssuche bringen und die Chance erhöhen, dem Nutzer schnell und kompetent Auskunft zu geben.

Ein weiterer Grund, sich für den Verbund zu entscheiden, ist in der problematischen personellen und somit auch zeitlichen Lage der Einrichtungen zu sehen. Wie ermittelt werden konnte, werden viele Mitgliedsbibliotheken als OPL geführt. Gerade die Mitarbeiter dieser Einrichtungen haben oft das Problem, viele Tätigkeiten möglichst nebeneinander erledigen zu müssen, was zu einem immensen zeitlichen Druck führen kann. Auch wenn die Anzahl der Mitarbeiter von einigen Bibliotheken als Hindernis gesehen wird, so ist der Verbund doch gerade aus diesem Grund absolut sinnvoll. Das Frageaufkommen kann bei zeitlichen und personellen Engpässen auf mehrere Schultern verteilt werden, um einzelne Bibliotheken zeitweise zu entlasten.

Nur wenige Bibliotheken haben eine Teilnahme gänzlich ausgeschlossen. Die Mehrheit steht der Idee zurückhaltend gegenüber. Befürchtungen über einen zusätzlichen Mehraufwand, eine hohe zeitliche Belastung und anfallende Kosten sind die Hauptsorgen. Es wurde aber festgestellt, dass viele Bibliotheken erst sehr wenig über die Auskunft im Verbund informiert sind und sich folglich Unsicherheiten ergeben. Dies betrifft das Wissen um die einzelnen Formen der virtuellen Auskunft und um die Vorteile, die ein Verbund für die Bibliotheken haben kann. Hier ist noch Informations- und Überzeugungsarbeit zu leisten. Neben den unsicheren Bibliotheken sind aber auch einige aufgeschlossene Stimmen zu vernehmen. Sie sehen den Verbund als Chance und Unterstützung bei ihrer täglichen Auskunftsarbeit und freuen sich über eine weitere Kooperationsmöglichkeit.

Des Weiteren bietet sich eine Realisierung des Verbundes an, um die vielen besonderen Bestände der Bibliotheken für eine breitere Nutzerschicht zugänglich und nutzbar zu machen. Allein die Vielzahl an Materialien – von Künstlerblättern bis Firmenschriften – ist es wert, durch die Auskunft sichtbar gemacht zu werden. Die Information zu seltenen und manchmal auch einzigartigen Beständen kann ein Marketinginstrument für die Bibliotheken werden. Je mehr Menschen diese Besonderheiten bekannt sind, umso mehr kann die Institution Bibliothek an Bedeutung gewinnen.

## 7.2 Form des Angebots

Aus den Angaben der Bibliotheken geht hervor, dass eine Auskunft via E-Mail während der Arbeitszeit erwünscht ist. Wenige sprechen sich für den Einsatz von Web-Formularen aus. Es ist dennoch dafür zu plädieren, dass ein Formular zur Auskunft benutzt wird, da der Nutzer somit die Chance hat, sein Anliegen zuvor etwas zu konkretisieren und dem Bibliothekar wichtige Zielinformationen, wie dem Verwendungszweck, mitzuliefern. Zudem ermöglichen Einstellungen im Formular die automatische Zuteilung der Frage zum richtigen Ansprechpartner, beispielsweise über das Anlegen verschiedener Accounts für Fächer oder einzelne Bibliotheken.

Als weitere Form der Auskunft möchten einige Bibliotheken kommentierte Linksammlungen anbieten. Zusammenstellungen von elektronischen Materialien zu stark frequentierten Themen können einen zusätzlichen Service bilden. In Museen können beispielsweise ausstellungsbegleitende Literaturlisten oder Tipps zu weiteren Informationen im Internet per Linksammlungen und Informationsführern gegeben werden. Der Aufbau und die Pflege der Linksammlung ist recht zeitintensiv. Dies kann aber dennoch von den Bibliotheken geleistet werden, da die Arbeit an der Sammlung zeitlich frei gestaltbar ist. Zudem ist es vorstellbar, dass diese Form der Auskunft von Bibliotheken mit mehreren Mitarbeitern übernommen wird. Eine inhaltliche Zuteilung kann zudem über Bestandsschwerpunkte vorgenommen werden.

Ein Chat ist nur für manche Bibliotheken personell möglich. Das Gros der Bibliotheken hat zu wenige Mitarbeiter, um diesen Dienst dauerhaft anbieten zu können. Einige wenige Bibliotheken äußerten den Wunsch nach einer Chat-Auskunft. Diese verfügen über drei bis vier Mitarbeiter. Des Weiteren wird die Wichtigkeit des Chats als eher gering eingeschätzt,

woraus folgt, dass die meisten Einrichtungen ihn auch nicht einsetzen möchten. Die Lösung kann sein, dass die interessierten Bibliotheken den Dienst ergänzend gemeinsam oder nur für ihre eigene Bibliothek anbieten.

Formen wie Internettelefonie, Videokonferenzen oder Chatbots spielen in den Vorstellungen zum Verbund nur insoweit eine Rolle, als dass sie weder als sinnvoll erachtet werden, noch als gewünschte Auskunftform für den Verbund ausgewählt wurden. Lediglich die Auskunft per Instant Messaging ist noch für wenige Bibliotheken vorstellbar. Dazu muss aber vermerkt werden, dass sich die Unkenntnis der Auskunftformen auch in der Entscheidung für eine geeignete Auskunftform ausdrückt. In der Befragung kam es daher bei den Fragen zu den Auskunftformen zu auffällig vielen fehlenden Antworten. Zudem ist bei diesen Formen festzustellen, dass sie von keiner der antwortenden Bibliotheken eingesetzt wird.

Des Weiteren ist es möglich die E-Mail-/Web-Formular-Auskunft mit dem Aufbau einer Wissensbasis zu unterstützen. Einige Bibliotheksmitarbeiter haben sich zur aktiven Unterstützung bereit erklärt. Die endgültige Entscheidung über den Aufbau dieser Wissensbasis sollte aber vom Frageaufkommen abhängig sein. Wie sich dies zusammen setzt, lässt sich gewiss erst nach einiger Zeit sagen. Lohnenswert ist die Archivierung von Fragen mit einem hohen Rechercheaufwand, um für ähnliche Anfragen Anhaltspunkte nach verwendeten Informationsmitteln und Recherchestrategien zu haben. Die Präferenz, welche Ebene mit der Wissensbasis abgedeckt werden soll, liegt dabei auf der AKMB-weiten Ebene. Dass Fragen nicht hundertprozentig wieder verwendet werden können, geht aus den Erfahrungen einzelner Bibliotheken hervor, weswegen auch deshalb noch einmal genau überlegt werden sollte, ob sich die Mühe lohnt. Auch über das Anlegen einer FAQ-Liste wird sich erst nach einer gewissen Zeit, mit dem Wissen um die eingehenden Fragen, entscheiden lassen. Wenn sich für eine FAQ-Liste entschieden werden sollte, gibt es auch dafür helfende Hände der Bibliotheksmitarbeiter.

### 7.3 Wahl des Auskunftssystems

Die Bibliotheken der AKMB wünschen sich für den Verbund eine E-Mail-Auskunft. Als Erweiterung dazu ist die Anwendung eines Web-Formulars erstrebenswert. Der Einsatz weiterer Auskunftformen ist kaum bis gar nicht erwünscht. Wichtig ist nun ein System, welches sich vorrangig für die E-Mail oder Web-Formular-Auskunft eignet, aber auch zu einem späteren Zeitpunkt um andere Funktionen ergänzt werden kann. Dies ist wichtig, um sich verändernden Nutzeranforderungen gerecht zu werden. InfoDesk hat den Vorteil, dass die Bibliotheken mit den ‚Basisfunktionen‘ E-Mail, Web-Formular, Wissensbasis und Statistik einsteigen können. InfoDesk lässt die zusätzliche Installation eines Chatsystems zu. QuestionPoint ist für die AKMB ein System mit Funktionen, welche nicht dem Bedarf entsprechen. Es ist vor allem für den Einsatz der Chat-Auskunft konzipiert. Das ergibt sich einerseits aus den Darstellungen des Betreibers, andererseits aus zahlreichen enthaltenen Funktionalitäten wie Co-Browsing, die für den Einsatz synchroner Auskunftformen gedacht sind. Das Mehr an Funktionen dieser Art wirkt sich natürlich auf den Preis des Systems aus. Die Nutzung, der von QuestionPoint vielgepriesenen globalen Knowledge Base ergibt durch die Spezifik der eingehenden Fragen kaum einen Sinn – sowohl für den Nutzer als auch den Bibliothekar. Auch der Aufbau und die Pflege dieser Wissensbasis sind sehr zeitintensiv. Für diese Funktionen höhere Gebühren in Kauf zu nehmen, ist sicher nicht erstrebenswert, denn für die Einführung stehen keine oder nur wenig finanzielle Mittel zur Verfügung. Fraglich ist zudem, ob Nutzer den Aufwand nicht scheuen, wiederholt eine Datenbank zu befragen, anstatt ihre Frage annähernd frei für die Beantwortung durch einen Menschen formulieren zu können.

Weder QuestionPoint noch InfoDesk bieten eine kostenfreie Beteiligung an. InfoDesk hingegen ist zumindest bei der favorisierten Form der Integration, der Nutzung einer gemeinsamen Instanz, preiswerter. Nach derzeitigem Stand fallen bei gemeinsamer Nutzung der Basismodule 740 Euro Einrichtungsgebühr und jährlich 400 Euro Nutzungsgebühr an. Nach neuer Regelung könnte die jährliche Nutzungsgebühr dann zwischen 500 und 600 Euro betragen, je nach Zahl der aktiven Nutzer.

Großer Vorteil von InfoDesk ist, dass Nutzer sich nicht registrieren müssen, um eine Frage stellen zu können. Den Bearbeitungsstatus ihrer Frage können sie in ihrem gebräuchlichen E-Mail-Account nachvollziehen. Im Umgang damit sind sie vertraut und sie müssen

sich nicht an ein neues Vorgehen gewöhnen. Bei QuestionPoint hingegen ist bei erstmaliger Nutzung eine Anmeldung vorgesehen. Bei dieser Anmeldung wird ein Nutzerkonto auf dem QuestionPoint-Server angelegt, welches später alle Fragen und Antworten enthält. Zudem hat der Nutzer hier einen Überblick über den Bearbeitungsstand seiner aktuellen Anfrage. Die Anmeldung und das zugehörige Konto können eine zusätzliche Hürde für den Nutzer darstellen, das Angebot überhaupt wahrzunehmen, denn er möchte doch nur auf schnellem Wege eine Frage stellen. Bibliothek und Nutzer haben bei InfoDesk auch auf technischer Seite weniger Hürden zu überwinden. Neben den geläufigen javafähigen Browserversionen sind keinerlei Installationen nötig. Dies begründet sich vor allem durch das Fehlen synchroner Auskunftformen.

Ein weiteres wichtiges Kriterium geht auch aus der Befragung hervor. Der technische Support sowie die Betreuung des Betreibers bei Einführung des Systems und bei Benutzungsproblemen ist den Bibliotheken sehr wichtig. Beide Betreiber bieten hier ihre Hilfe in Form von persönlichen Schulungen, virtuellen Trainingsprogrammen und Anwendertreffen an, jedoch mit unterschiedlichen Kosten. Zudem sind sowohl seitens des BSZ als auch von OCLC persönliche Ansprechpartner in Deutschland erreichbar. Bei technischen Problemen muss bei QuestionPoint über die amerikanische Hotline oder das Web-Formular mit OCLC Kontakt aufgenommen werden. Probleme aus der Ferne zu beheben, kann unter Umständen langwierig und umständlich sein.

Die Benutzerfreundlichkeit beider Systeme erscheint durchaus gut. Beide verfügen über eine deutschsprachige, angemessen gestaltete Oberfläche. Jedoch ermöglicht InfoDesk aufgrund weniger Funktionen vielleicht eine schnellere Einarbeitungszeit.

Größter Nachteil von InfoDesk ist jedoch die grobe Struktur der Bibliotheksprofile. Die AKMB-Bibliotheken erfordern aufgrund ihrer Bestandsstruktur eine detailreiche Einteilung der Profile. Ohne eine feine Strukturierung der Profile ist ein automatisches Zuteilen der Fragen über das Formular nur sehr grob möglich. Es ist beim Betreiber zu klären, wie spezifisch die Einteilung für den Bedarf der AKMB angepasst werden kann.

Ein perfektes System wird es schon allein durch die schnelle Weiterentwicklung der Technik und damit auch der Auskunftformen nicht geben. Wichtig ist hier ein anpassbares System. Nach Aussagen des BSZ trifft dies auf InfoDesk, aufgrund die Nutzung der Freien Software, zu. Aus den hier dargelegten Gründen ist die Beantragung eines Testzuganges für InfoDesk zu empfehlen.

## 7.4 Empfehlungen zur Konzeption

Für die inhaltliche Ausgestaltung der Auskunft ist festzustellen, dass ein thematischer Schwerpunkt auf den Bereichen der Kunst liegt. Ein Ausschluss der geschichtlichen Themengebiete erscheint aber nicht sinnvoll, da immer wieder Überschneidungen und verwandte Themen vorkommen können. Zudem bietet ein Auskunftssystem die Möglichkeit, den eigenen Auskunftsdienst effektiver zu organisieren, was auch den geschichtlich orientierten Bibliotheken von Nutzen sein kann.

Als Zielgruppe ist die Gesamtheit der bisherigen Bibliotheksbenutzer zu sehen. Es gibt Tendenzen zu Nutzergruppen, die sehr häufig die Bibliothek benutzen und die Auskunft in Anspruch nehmen. Zu nennen sind hier vor allem Studenten und Wissenschaftler der einzelnen Institutionen. Der Abstand zu anderen Nutzergruppen ist aber nicht so groß, dass es sich lohnen würde, eine Auskunft nur für sie zu konzipieren. Die Nutzergruppen gestalten sich genauso vielfältig wie die Bestände der Bibliotheken. Dementsprechend sollte generell keine Einschränkung nach Nutzergruppen vorgenommen werden. Zudem ist zu Beginn von einer inhaltlichen oder formalen Eingrenzung der Fragestellungen abzuraten. Dies meint, dass zuerst keine Frage, egal ob Orientierungs- oder Sachfrage, ausgeschlossen wird, damit zu sehen ist, wie sich das Frageaufkommen zusammen setzt. Nach einiger Zeit sollte das Konzept verfeinert und weiter an die thematischen und nutzerspezifischen Gegebenheiten angepasst werden.

Da es Ziel der Fachgruppe virtuelle Auskunft ist, qualitativ hochwertige Auskünfte zu erteilen, kann die Bearbeitung der Fragen einige Zeit in Anspruch nehmen. Aber nicht nur rechercheintensive Anfragen und deren ansprechende Beantwortung verlängern die Bearbeitungszeit, sondern auch die personellen Kapazitäten der Bibliotheken. Wie bereits erwähnt, haben vor allem OPLer das Problem oft mehrere Tätigkeiten nebeneinander auszuführen. Damit die Bibliothekare nicht unter Zeitdruck geraten, sollte die Antwortzeit für Anfragen bei ein bis zwei Tagen liegen dürfen. Dies ist in der Policy festzuhalten. Wenn dann die Qualität der Auskunft stimmt, wird auch der Nutzer mit einer gewissen Wartezeit einverstanden sein.

Vorgesehen ist, dass jede Bibliothek erst einmal für sich versucht ihre Anfragen zu bearbeiten. Deswegen bekommt am besten jede Bibliothek einen eigenen Account. Zusätzlich dazu empfiehlt es sich Fach-Accounts anzulegen. Auf diese können dann Bibliotheken mit gleichen oder sehr ähnlichen Themenspektren zugreifen und je nach Kompetenz und Kapa-

zität die Frage beantworten. Im Formular jeder Bibliothek ist zuerst der lokale Account voreingestellt. Der kann der Nutzer stattdessen aber auch den Fach-Account auswählen.

Neben diesem Feld sollte das Formular mindestens noch Felder für Namen, E-Mail-Adresse, Frageformulierung und Verwendungszweck enthalten. Zusätzlich bedarf es noch einer Checkbox für die Weiterleitungserlaubnis an andere Bibliotheken. Insofern das Angebot nur angemeldeten Nutzern zugänglich sein soll, ist weiterhin ein Feld für die Benutzernummer einzubinden. Von dieser Einschränkung ist aber abzuraten, um mit der Auskunft auch neue Nutzer für die Bibliothek zu gewinnen. Entsprechend der guten Sprachkenntnisse der Bibliotheksmitarbeiter kann erwogen werden, auch fremdsprachige Formulare anzubieten. Das animiert fremdsprachige Nutzer am ehesten dazu Kontakt mit der Bibliothek aufzunehmen. Zumindest aber sollte in der Policy vermerkt werden, in welchen Sprachen Anfragen entgegen genommen werden und in welchen Sprachen darauf geantwortet werden kann. Durch die Befragung ist erkennbar, dass Englisch und Französisch für Beides benutzt werden kann.

Wenn die Grundfragen der Policy und Auskunftsform geklärt sind, kann mit dem BSZ Kontakt aufgenommen werden. Für einen Testbetrieb von InfoDesk ist neben den Informationen der Policy auch die Anzahl der teilnehmenden Bibliotheken sowie der Accounts wichtig. Derzeit kann mit einer Teilnehmerzahl von ungefähr 40 Bibliotheken gerechnet werden. Die genaue Aufteilung der Accounts muss noch innerhalb der Fachgruppe besprochen werden. Wenn der Testbetrieb negativ verlaufen sollte, empfiehlt es sich doch noch Informationen über Open-Source-Software wie OTRS einzuholen.

Aber ungeachtet des Systems sind noch weitere Aspekte zu besprechen. So zum Beispiel die Entwicklung eines gemeinsamen Logos und Mottos. Logo und Motto sollten sich an der inhaltlichen und thematischen Orientierung des Verbundes ausrichten. Es empfiehlt sich, aufgrund des Wiedererkennungswertes, ein eigenes Logo für den Verbund zu entwickeln, welches alle Bibliotheken einheitlich benutzen. Hier ist aber noch die Zustimmung des Trägers einzuholen, um konträre Interessen ausschließen zu können. Eng in Verbindung mit der Logo- und Mottoentwicklung, steht die Konzeption einer gemeinsamen Marketingstrategie für interne und externe Kreise. Dies beinhaltet neben gezielten Maßnahmen, wie Annoncen, auch die Integration des Logos und Verweises in thematisch verwandte Portale und Webseiten. Vorstellbar sind hier zum Beispiel die Seiten der ViFaArt (virtuelle Fachbibliothek für Gegenwartskunst) und des arthistoricum.net (virtuelle Fachbibliothek Kunstgeschichte) sowie der Frieze Art Fair und der Art Basel. Auch die Einbindung in

die Webseiten verschiedener Artotheken ist passend. Je öfter das Logo sichtbar ist, desto besser ist dies für die Bekanntheit des Verbundes. Regelmäßige Werbemaßnahmen sorgen dafür, dass die Dienstleistung im Gedächtnis bleibt. Denn neben der Qualität der Auskunft sind es vor allem gute Nutzungszahlen, die den Träger vom Wert des Projektes überzeugen.

Eine eigene Webseite für das Projekt könnte Informationen zu teilnehmenden Bibliotheken enthalten – zum Beispiel über Bestandsschwerpunkte und Erreichbarkeit. Weiterhin kann hier die Integration eines zentralen Formulars erfolgen. Zusätzlich empfiehlt sich an dieser Stelle die Einbindung der Policy, auf die von den einzelnen Bibliotheksseiten aus verlinkt wird. Es bietet sich hier zudem an, eine FAQ-Liste oder aufbereitete Linksammlung zu platzieren. Für die Mitgliedsbibliotheken können auf dem gemeinsamen Internetauftritt auch weiterführende Informationen zum Thema bereit gestellt werden. Dies ist vor allem notwendig, weil einige Mitgliedsbibliotheken angegeben haben, dass sie noch keine Vorstellung von dem Auskunftsverbund haben.

Hilfreich ist zudem noch einen Überblick über Datenbanken, Zeitschriftenabonnements und andere Informationsmittel der teilnehmenden Bibliotheken zu erstellen. Dies ermöglicht es, eine zielgerichtete Unterstützung zu finden und bietet gerade in diesem kostenintensiven Sektor einen Mehrwert für die Auskunft, da sich dann teure Zugänge vielleicht effektiver gemeinsam nutzen lassen.

Sobald das Projekt in seinen Einzelheiten konzipiert ist, kann es zum Beispiel auf der nächsten Mitgliedsversammlung oder im Rahmen einer Fortbildungsveranstaltung vorgestellt werden. Die Fachgruppe sollte, in Zusammenarbeit mit den Bibliotheken, die Nutzung der Auskunft regelmäßig untersuchen und bewerten. Aus den Ergebnissen lassen sich dann Schlüsse für entsprechende Nachbesserungen und Veränderungen ziehen.

Aufgrund der schlechten finanziellen Ausgangsbasis der meisten Bibliotheken ist zu klären, ob alternative Fördermittel, Sponsorengelder oder eine Art Anschubfinanzierung gewonnen werden kann.

## 8. Abschließende Gedanken zum Verbund

Der Auskunftservbund in Form einer E-Mail-/Web-Formular-Auskunft ist mit den derzeitigen personellen Möglichkeiten und finanziellen Ressourcen, am ehesten für die AKMB-Bibliotheken zu realisieren. Dadurch kann sie ihren Nutzern einen qualitativ hochwertigen Service bieten und den eigenen Auskunftsdienst kostengünstig effizienter gestalten. Effizient im Hinblick auf eine gezielte Weiterleitung der Fragen sowie eine regelmäßige statistische Auswertung der Fragen, die es erlaubt, die inhaltliche Ausrichtung des Auskunftsdienstes stetig anzupassen. Doch nicht nur die inhaltliche Gestaltung bedarf einer Anpassung an die Trends und Bedürfnisse der Nutzer, sondern auch die Auskunftform. Nur mit ihr kann eine optimale Informationsvermittlung stattfinden.

Es empfiehlt sich demnach für jede Bibliothek zu überlegen, ob sie neben der E-Mail-Auskunft im Verbund weitere Formen entsprechend ihrer Nutzergruppen anbieten kann. Je nach personellen Kapazitäten zum Beispiel durch die Installation eines Instant Messengers. Dieser ist kostenfrei, einfach zu installieren und in der Handhabung schnell erlernbar. Vor allem in amerikanischen und australischen Bibliotheken, aber auch in anderen Ländern, ist die Auskunft über Instant Messaging zum Alltag geworden.<sup>215</sup> Die Technologien entwickeln sich aber stetig weiter. Inzwischen setzen Bibliotheken auf mobile Bibliotheksdienstleistungen, die über Smartphones abgerufen werden können. Nutzer können mit ihrem Smartphone (z.B. Blackberry und iPhone) auf den OPAC zugreifen, Informationen zu Öffnungszeiten und Lage der Bibliothek einholen oder gar wie bei der Zweigbibliothek Medizin der Universität Münster mit dem Personal Digital Assistant (PDA) über einen VPN-Client auf elektronische Ressourcen der Bibliothek zugreifen.<sup>216</sup> Auch die AKMB kann überlegen die Internetseite des Auskunftservbundes für die mobile Nutzung anzupassen und somit einen weiteren Informationsweg anbieten. Geeignet ist die mobile Nutzung der Seite in diesem Kontext für Informationen über das Projekt sowie zu den Beständen und Kontaktmöglichkeiten – da vor allem für Lagepläne, Öffnungszeiten, E-Mail-Adressen und Telefonnummern – der teilnehmenden Bibliotheken.

Aber ungeachtet der Form, ist der Schritt zur virtuellen Vernetzung des Wissens in jedem Fall der Schritt, der dem Nutzer und dem Träger verdeutlicht, dass die Institution Bibliothek ein Ort der Zusammenhänge ist.

---

<sup>215</sup> Vgl. Davis, 2007, S.

<sup>216</sup> Vg. <http://www.uni-muenster.de/ZBMed/aktuelles/47>

## Literaturverzeichnis

**Albrecht, Rita:** Aufbau einer virtuellen Auskunft über Bibliotheksgrenzen hinweg / Rita Albrecht. // In: „Geld ist rund und rollt weg, aber Bildung bleibt“ / hrsg. von Daniela Lülfiing ... - Frankfurt am Main, 2006. - (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie / Sonderhefte ; 89). - ISBN 3-465-03455-4. - S. 219 – 227

**Albrecht, Rita:** Digitale Auskunft im Verbund : ein Jahr InfoPoint Rhein-Main / Rita Albrecht. // In: Bibliotheksdienst. - ISSN 0006-1972. - 39 (2005), S. 1272 - 1296

**Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken** [Elektronische Ressource] : AKMB  
Online-Ressource  
Adresse: <http://www.akmb.de/web/html/wir/wir.html>  
Gesehen am: 04.10.2010

**AskAway** [Elektronische Ressource] : Illinois Librarians Online  
Online-Ressource  
Adresse: <http://www.askawayillinois.info/>  
Gesehen am: 26.04.2010

**Bachfeld, Sigrun:** Automatische Auskunftsgespräche? : Anforderungen an den Einsatz von Chatbots in Bibliotheken / Sigrun Bachfeld ; Anne Christensen ; Jürgen Christof. // In: „Geld ist rund und rollt weg, aber Bildung bleibt“ / hrsg. von Daniela Lülfiing ... - Frankfurt am Main, 2006. - (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie / Sonderhefte ; 89). - ISBN 3-465-03455-4. - S. 205 - 218

**Barrierefreiheit.** // In: Lexikon Buch, Bibliothek, Neue Medien / Dietmar Strauch ; Margarete Rehm. - 2., aktualisierte und erw. Aufl. - München, 2007. - ISBN 978-3-598-11758-9. - S. 30

**Die Bayerischen Fachhochschulbibliotheken** [Elektronische Ressource]. - Stand: 06.08.2009  
Online-Ressource  
Adresse: <http://www.fh-bibliotheken-bayern.de/index1.html>  
Gesehen am: 25.02.2010

**Bibliothek der Universität Konstanz** [Elektronische Ressource] : Fragen Sie uns Online! / Universität Konstanz  
Online-Ressource  
Adresse: [http://w4.ub.uni-konstanz.de/rakim/patron/login.php?entry\\_page=http://www.ub.uni-konstanz.de/hilfe/fragen-sie-uns.html](http://w4.ub.uni-konstanz.de/rakim/patron/login.php?entry_page=http://www.ub.uni-konstanz.de/hilfe/fragen-sie-uns.html)  
Gesehen am: 20.04.2010

**Bibliotheken '93** : Strukturen - Aufgaben - Positionen / Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. - Berlin [u.a.] : Dt. Bibliotheksinst., 1994. - VI, 182 S. : Ill., graph. Darst.  
ISBN 3-87068-445-3

**Bunge, Charles E.:** Vision and values. Touchstones in times of change / Charles E. Bunge.  
// In: Rethinking Reference in Academic Libraries. - Berkeley, 1993. - (The proceedings  
and process of Library Solutions Institute ; 2). - ISBN 0-88220-802-1. -  
S. 33 -35

**Coffman, Steve:** Going live : starting and running a virtual reference service / Steve  
Coffman. - Chicago : American Library Association, 2003. - VIII, 182 S.  
ISBN 0-8389-0850-0

**Dalrymple, Tam:** "Just-in-Case" answers : the Twenty-First-Century vertical file / Tam  
Dalrymple. // In: Information Technology and Libraries. - ISSN 0730-9295. - 27 (2008), 4,  
S. 25 - 28

**Daniel, Frank:** Die Kunden dort bedienen, wo sie sind : DigiAuskunft besteht  
Bewährungsprobe / Frank Daniel ... // In: Buch und Bibliothek : BuB. - ISSN 0340-0301. -  
58 (2006), S. 558 - 562

**Davis, Kate:** AskNow Instant Messaging [Elektronische Ressource] : innovation in virtual  
reference / Kate Davis. - [Canberra] : National Library of Australia, 2007. - 19 S. : graph.  
Darst.  
PDF-Dokument  
Adresse: <http://www.nla.gov.au/openpublish/index.php/nlasp/article/view/1045/1314>  
Gesehen am: 25.05.2010

**Dejure.org** [Elektronische Ressource] : Juristischer Informationsdienst / dejure.org  
Rechtsinformationssysteme. - Mannheim. - Stand: 17.04.2010  
Online-Ressource  
Adresse: <http://dejure.org/>  
Gesehen am: 23.04.2010

**Deutsche Internetbibliothek** [Elektronische Ressource] / Bibliotheks-Service-Zentrum  
Baden-Württemberg  
Online-Ressource  
Adresse: <http://www.deutscheinternetbibliothek.de/dib1/>  
Gesehen am: 22.03.2010

**Digital reference service in the new millennium** : planning, management, and  
evaluation / ed. by R. David Lankes ... - New York [u.a.] : Neal-Schuman, 2000. - XX, 246  
S. : Ill. - (The new library series ; 6)  
ISBN 1-555-70384-4

**Doodle** [Elektronische Ressource] / Doodle AG  
Online-Ressource  
Adresse: <http://doodle.com/>  
Gesehen am: 22.03.2010

**Eimeren, Birgit van:** Der Internetnutzer 2009 - multimedial und total vernetzt?  
[Elektronische Ressource] : Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2009 / von Birgit van Eimeren und Beate Frees  
PDF-Dokument  
Adresse: [http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Online09/Eimeren1\\_7\\_09.pdf](http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Online09/Eimeren1_7_09.pdf)  
Gesehen am: 04.05.2010

**Fernengel, Birgit:** E-Mail-Kontakt vom 14.12.2009  
unveröffentlichtes, internes Dokument

**Fragen Sie Hamburger Bibliotheken** [Elektronische Ressource] / Technische Universität Hamburg-Harburg (TUHH)  
Online-Ressource  
Adresse: [http://www.tub.tu-harburg.de/mailinfo/virtuelle\\_auskunft.php](http://www.tub.tu-harburg.de/mailinfo/virtuelle_auskunft.php)  
Gesehen am: 26.04.2010

**Gantert, Klaus:** Bibliothekarisches Grundwissen / Klaus Gantert ; Rupert Hacker. - 8., vollst. Neubearb. und erw. Aufl. - München : Saur, 2008. - 414 S. : graph. Darst.  
ISBN 978-3-598-11771-8

**Gebrauchstauglichkeit.** // In: Lexikon Buch, Bibliothek, Neue Medien / Dietmar Strauch ; Margarete Rehm. - 2., aktualisierte und erw. Aufl. - München, 2007. - ISBN 978-3-598-11758-9. - S. 191

**Georgy, Ursula:** Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen : der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken / Ursula Georgy ; Kathrin Nothen. // In: Buch und Bibliothek : BuB. - ISSN 0340-0301. - 58 (2006), S. 238 - 244

**Gillitzer, Berthold:** Auskunft geben, wo sie keiner erwartet aber jeder braucht  
[Elektronische Ressource] : virtuelle Auskunftsdienste an Bibliotheken ; Möglichkeiten, Chancen und Grenzen / Berthold Gillitzer, 2009. - 51 S.  
PDF-Dokument  
Adresse: <http://www.akmb.de/web/pdf/herbst2009/Gillitzer.pdf>  
Gesehen am 23.04.2010

**Gillitzer, Berthold:** Die Einführung von QuestionPoint an der Bayerischen Staatsbibliothek [Elektronische Ressource] : Konzeption, Umsetzung und erste Erfahrungen / Berthold Gillitzer, [2006]. - 27 S.  
PDF-Dokument  
Adresse: [www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/03Service/Full.../pdf\\_3077.pdf](http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/03Service/Full.../pdf_3077.pdf)  
Gesehen am 23.04.2010

**Gillitzer, Berthold:** Fragen zu QuestionPoint : E-Mail-Kontakt, 2010  
unveröffentlichtes Dokument

**Google Maps** [Elektronische Ressource] / Google Inc. - 2010  
Online-Ressource  
Adresse: <http://maps.google.de/>  
Gesehen am: 23.03.2010

**Guidelines for cooperative reference services.** - Stand: 06/2006

Einzusehen unter: Reference and User Services Association [Elektronische Ressource] :  
RUSA / American Library Association. - 2010

Online-Ressource

Adresse: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/index.cfm>

Gesehen am: 28.04.2010

**Hannemann, Renate:** Fragen zu InfoDesk : E-Mail-Kontakt, 2010  
unveröffentlichtes Dokument

**Hannemann, Renate:** Protokoll - Anwendertreffen der InfoDesk-Teilnehmer 18.01.2010  
[Elektronische Ressource] / Renate Hannemann, 2010. - 6 S.

PDF-Dokument

Adresse: [http://www2.bsz-bw.de/cms/digibib/virtausk/index\\_html](http://www2.bsz-bw.de/cms/digibib/virtausk/index_html)

Name: InfoDesk\_Protokoll\_100118.pdf

Gesehen am: 20.04.2010

**Hbz – Wissen, Information, Innovation** [Elektronische Ressource] /

Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen. - Stand: 11.08.2009

Online-Ressource

Adresse: <http://www.hbz-nrw.de/>

Gesehen am: 23.03.2010

**Held, Eva:** Auskunft geben, wenn sie gebraucht wird : Teil 2: Kooperative Nutzung von  
QuestionPoint an den bayerischen Hochschulbibliotheken. / Eva Held ; Renate  
Siegmüller // In: Bibliotheksforum Bayern : BFB. - ISSN 0340-000X. - 4 (2010), S. 158-  
160

**Hille, Margret:** Arbeitsgruppe „Virtuelle Auskunft“ [Sitzungsprotokoll, München,  
15.01.2010]

unveröffentlichtes, internes Dokument

**IFLA Richtlinien Digitale Auskunft** [Elektronische Ressource] / Uwe Schwersky  
[Übers.]. - 11 S.

PDF-Dokument

Adresse: [http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/sect\\_36.pdf](http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/sect_36.pdf)

Gesehen am: 20.04.2010

**ILIAS** [Elektronische Ressource] : eLearning-Plattform des Bibliotheksservicezentrums  
Baden-Württemberg / [ILIAS Learning Management]

Online-Ressource

Adresse: <http://ilias.bsz-bw.de/>

Gesehen am: 26.04.2010

**ITWissen** [Elektronische Ressource] : das große Online-Lexikon für  
Informationstechnologie / Klaus Lipinski. - Stand: 04.03.2010

Online-Ressource

Adresse: <http://www.itwissen.info/>

Gesehen am: 04.03.2010

**Janes, Joseph:** An informal history (and possible future) of digital reference. // In: Bulletin of the American Society for Information Science & Technology. - ISSN 1931-6550. - 34 (2007/2008), 2, S. 8-10

**Janes, Joseph:** Digital reference services in academic libraries / Joseph Janes ; David Carter ; Patricia Memmo. // In: Reference and User Services Quarterly. - ISSN 1094-9054. - 3 (1999), 2, S. 145 - 150

**Janes, Joseph:** Why reference is about to change forever (but not completely). // In: Digital reference in the new millenium : planning, management, and evaluation / ed. by R. David Lankes ... - New York [u.a.], 2000. - (The new library series ; 6). - ISBN 1-555-70384-4. - S. 13 - 24

**JIM 2009** [Elektronische Ressource] : Jugend, Information, (Multi-) Media ; Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland / Hrsg.: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest. - Stuttgart: Selbstverl., 2009. - 68 S. : Ill., graph. Darst. PDF-Dokument

Adresse: <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf09/JIM-Studie2009.pdf>

Gesehen am: 20.04.2010

**Johnson, Cynthia:** Chatting via Qwidget : does the interface make a difference?

[Elektronische Ressource] / Cynthia Johnson ..., 2009. - 2 S. : Ill.

PDF Dokument

Adresse: <http://escholarship.org/uc/item/9pg3q9w9>

Gesehen am: 26.04.2010

**Kooperationsvereinbarung zwischen dem Deutschen Bibliotheksverband und dem Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg über den Betrieb "Deutsche Internetbibliothek"** [Elektronische Ressource]. - 7 S.

PDF-Dokument

Adresse: <http://www.deutscheinternetbibliothek.de/dib1/pdf/DBV%20BSZ%20DIB%20Vertrag.pdf>

Gesehen am: 20.04.2010

**Lankes, R. David:** An agenda for digital reference / David R. Lankes. // In: Digital reference in the new millenium : planning, management, and evaluation / ed. by R. David Lankes. - New York [u.a.], 2000. - (The new library series ; 6). - ISBN 1-555-70384-4. - S. 219 - 222

**LOTSE** [Elektronische Ressource] / Universitäts- und Landesbibliothek Münster. - Stand: 01.04.2010

Online-Ressource

Adresse: <http://lotse.uni-muenster.de/>

Gesehen am: 26.04.2010

**Mallmann, Marion:** Infodesk-Anwendertreffen [Elektronische Ressource] : 18.01.2010 ; Stuttgart / Marion Mallmann ; Stefan Winkler ; Renate Hannemann, 2010. - 25. S.

PDF-Dokument

Adresse: [http://www2.bsz-bw.de/cms/digibib/virtausk/index\\_html#DIB](http://www2.bsz-bw.de/cms/digibib/virtausk/index_html#DIB)

Name: InfoDesk\_Praesentation\_100118-1.pdf

Gesehen am: 09.03.2010

**Mayr, Peter:** Für uns sind Sie keine (Ticket-) Nummer! [Elektronische Ressource] : Erfahrungen aus dem virtuellen Auskunftverbund DigiAuskunft / Peter Mayr, 2007. - 9 S. : graph. Darst.

PDF-Dokument

Adresse: [http://eprints.rclis.org/17345/2/VOEB5\\_ODOK\\_07\\_Mayr.pdf](http://eprints.rclis.org/17345/2/VOEB5_ODOK_07_Mayr.pdf)

Gesehen am: 20.04.2010

**Meola, Marc:** Starting and operating live virtual reference services : a how-to-do-it manual for librarians / Marc Meola ; Sam Stormont. - New York [u.a.] : Neal-Schuman, 2002. - XIII, 167 S. : graph. Darst. - (How-to-do-it manuals for librarians ; 118) ISBN: 1-55570-444-1

**My Info Quest** [Elektronische Ressource]

Online-Ressource

Adresse: <http://www.myinfoquest.info/>

Gesehen am: 26.04.2010

**New QuestionPoint Chat** [Elektronische Ressource] : guide to the pilot version / [OCLC Online Computer Library Center]. - Stand: 06.04.2007

PDF-Dokument

Adresse: [http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/qp\\_ref\\_flashchatpilot.pdf](http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/qp_ref_flashchatpilot.pdf)

Gesehen am: 23.04.2010

**OCLC** [Elektronische Ressource] : the world's libraries connected / OCLC Online Computer Library Center, 2010

Online-Ressource

Adresse: <http://www.oclc.org/QuestionPoint/about/default.htm>

Gesehen am: 28.04.2010

**OCLC Acquires 24/7 Reference.** // In: Library Journal. - ISSN 0360-3113. - 15 (2004), Sept., S. 22

**OCLC QuestionPoint Qwidget** [Elektronische Ressource] / OCLC Online Computer Library Center. - 2 S.

PDF Dokument

Adresse: [http://www.oclc.org/services/brochures/213410usf\\_questionpoint\\_qwidget.pdf](http://www.oclc.org/services/brochures/213410usf_questionpoint_qwidget.pdf)

Gesehen am: 28.04.2010

**OCLC's Question Point for mobile reference.** // In: Searcher. - ISSN 1070 4795. - 18 (2010), 3, S. 42

**Pomerantz, Jeffrey:** Collaborative reference work in the blogosphere / Jeffrey Pomerantz ; Frederic Stutzman. // In: Reference Services Review : RSR. - ISSN 0090-7324. - 34 (2006), 2, S. 200- 212

**Pope, Kitty:** Twenty-First-Century Library Must-Haves / Kitty Pope ... // In: Searcher. - ISSN 1070 - 4795. - 18 (2010), 3, S. 44-48

**Porst, Rolf:** Fragebogen : ein Arbeitsbuch / Rolf Porst. - Wiesbaden : VS Verl. für Sozialwiss., 2008. - 190 S. : Ill., graph. Darst. - (Studienskripten zur Soziologie) ISBN 978-3-531-15178-6

**QuestionPoint** [Elektronische Ressource] : 24/7 reference services / [OCLC Online Computer Library Center]  
Online-Ressource  
Adresse: <http://www.questionpoint.org/>  
Gesehen am: 26.04.2010

**QuestionPoint Service Terms** [Elektronische Ressource]. - Stand: 29.01.2009  
PDF-Dokument  
Adresse: <http://www.questionpoint.org/ordering/pdfs/qpterm.pdf>  
Gesehen am: 23.04.2010

**Raab-Steiner, Elisabeth:** Der Fragebogen : von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung / Elisabeth Raab-Steiner ; Michael Benesch. - Wien : Facultas Univ.-Verl., 2008. - 188 S. - graph. Darst. - (UTB : Schlüsselkompetenzen ; 8406) ISBN 978-3-8252-8406-0

**Reference by SMS** [Elektronische Ressource] / Altarama Information Systems. - Stand: 07.2008  
Online-Ressource  
Adresse: <http://www.altarama.com.au/refxsms.htm>  
Gesehen am: 26.04.2010

**Reitz, Joan M.:** ODLIS : Online Dictionary for Library and Information Science [Elektronische Ressource] / by Joan M. Reitz. - Stand: 19.11.2007  
Online-Ressource  
Adresse: <http://lu.com/odlis/>  
Gesehen am: 18.03.2010

**Rösch, Hermann:** Auskunft. // In: Lexikon der Bibliotheks- und Informationswissenschaft : LBI / hrsg. von Konrad Umlauf und Stefan Gradmann. - Stuttgart. - ISBN 978-3-7772-0922-7  
I, Lfg. 1 (2009). A bis Bib. - S. 40

**Rösch, Hermann:** Digital Reference : Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web / von Hermann Rösch. // In: B.I.T. online. - ISSN 1435-7607. - 6 (2003), 2, S. 113 - 127

**Rösch, Hermann:** Digitale Auskunft : Entwicklung, Stand und Perspektiven. // In: Information macht Bildung / hrsg. von Georg Ruppelt ... - Wiesbaden : Dinges und Frick, 2004. - (Gemeinsamer Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB) und der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI) ; 2 ) (Jahrestagung der DGI ; 55). - ISBN: 3-934997-10-4. - S. 307 - 316

**Rösch, Hermann:** Digitale Auskunft [Elektronische Ressource] : Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement / Hermann Rösch. - Stand: 13.09.2006. - 11 S.  
PDF-Dokument  
Adresse: [http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch\\_trans-de.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf)  
Gesehen am: 24.02.2010

**Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek Dresden**  
[Elektronische Ressource] : SLUB  
Online-Ressource  
Adresse: <http://www.slub-dresden.de/>  
Gesehen am 26.04.2010

**Satzung der "Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken"**  
[Elektronische Ressource] : beschlossen durch die Mitgliederversammlung am 3.6.2008 in Mannheim. - Stand: 6.2008  
Online-Ressource  
Adresse: <http://www.akmb.de/web/html/wir/satzung.html>  
Gesehen am: 06.03.2010

**Schaper, Christiane:** Die Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken : (AKMB) / Christiane Schaper. // In: Spezialbibliotheken heute - Wettbewerb und Kooperation / bearb. von Margit Bauer. - Jülich, 2001. - (Arbeits- und Fortbildungstagung der ASpB, Sektion 5 im DBV ; 28). - ISSN 0949-1406. - S. 133 – 138

**Schild, Margret:** [Elektronische Ressource] Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken (AKMB) – the working group of art and museum libraries in German speaking countries : [Präsentation im Rahmen der Arbeitsgruppe CIDOC auf der Generalversammlung der ICOM am 21. August 2007] / Margret Schild. - 2007. - 2 S.  
PDF Dokument  
Adresse: [http://www.akmb.de/web/pdf/Schild\\_cidoc2007.pdf](http://www.akmb.de/web/pdf/Schild_cidoc2007.pdf)  
Gesehen am: 04.10.2010

**Schmidt, Birgit:** Elektronischer Auskunftsdienst im globalen Netzwerk : die SUB Göttingen startet im Juni mit QuestionPoint / Birgit Schmidt ; Inka Tappenbeck. // In: Bibliotheksdienst. - ISSN 0006-1972. - 38 (2004), S. 801 – 804

**Start up your QuestionPoint account** [Elektronische Ressource]. - Last updated: 2006 October 10. - 12 S.  
PDF Dokument  
Adresse: [http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/startup\\_account.pdf](http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/startup_account.pdf)  
Gesehen am: 28.04.2010

**Steinberg, Jan:** Wissen wächst aus Information - Virtuelle Auskunft im Lernprozess / Jan Steinberg ; Stefan Winkler. // In: Information und Ethik : dritter Leipziger Kongress für Information und Bibliothek / hrsg. von Barbara Lison. - Wiesbaden, 2007. - ISBN 978-3-934997-17-2. - S. 107 - 114

**Thümler, Ekkehard:** Qualität im Internet. Einfach und schnell : die Deutsche Internetbibliothek ; ein Projekt des DBV und der Bertelsmann Stiftung zur Qualitätssicherung im Internet / Ekkehard Thümler. // In: Bibliotheksdienst. - ISSN 0006-1972. - 37 (2003), S. 417-421

**Tigris.org** [Elektronische Ressource] : open source software engineering tools / CollabNet Online-Ressource

Adresse: <http://scarab.tigris.org/>

Gesehen am: 21.05.2010

**Treffen der deutschen QuestionPoint-Anwender** [Elektronische Ressource] : Protokoll, 2009. - 4 S.

PDF Dokument

Adresse: [http://wiki.questionpoint.org/f/Protokoll\\_QuestionPointLDE\\_09.pdf](http://wiki.questionpoint.org/f/Protokoll_QuestionPointLDE_09.pdf)

Gesehen am 28.04.2010

**VRD User Group Meeting** [Elektronische Ressource] : Part 1, November 7 2004. - 22 S.

PDF Dokument

Adresse: [http://www.questionpoint.org/community/conferences/VRD2004/2004-11-07\\_VRD\\_User\\_Group.pdf](http://www.questionpoint.org/community/conferences/VRD2004/2004-11-07_VRD_User_Group.pdf)

Gesehen am: 26.04.2010

**Web Content Accessibility Guidelines 1.0** [Elektronische Ressource] : W3C

Recommendation 5-May-1999 / W3C, 2009

Online-Ressource

Adresse: <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>

Gesehen am: 21.05.2010

**Webjunction ILLINOIS** [Elektronische Ressource] / OCLC, Online Computer Library Center. - Stand: 2008

Online-Ressource

Adresse: <http://il.webjunction.org/askaway>

Gesehen am: 06.04.2010

**Welcome to Ohio's online reference service** [Elektronische Ressource] / State Library of Ohio ...

Online-Ressource

Adresse: <http://www.knowitnow.org/>

Gesehen am: 30.04.2010

**Winkler, Stefan:** Protokoll InfoDesk-Anwendertreffen am 04.10.2007 beim BSZ-Kolloquium in Konstanz [Elektronische Ressource] : Anhang: E-Mail-Anbindung in InfoDesk / Stefan Winkler, 2007. - 4 S.

PDF-Dokument

Adresse: <http://opus.bsz-bw.de/swop/volltexte/2009/684/pdf/>

E-Mail\_Rueckfrage\_Funktion.pdf

Gesehen am: 20.04.2010

**ZBMed Aktuelles** [Elektronische Ressource] : Nachrichten aus der Zweigbibliothek Medizin / Oliver Obst [Universitäts- & Landesbibliothek Münster]

Online-Ressource

Adresse: <http://www.uni-muenster.de/ZBMed/aktuelles/47>

Gesehen am: 25.05.2010

**Zentral- und Landesbibliothek Berlin** [Elektronische Ressource] : Linksammlungen. -

Stand: 23.04.2010

Online-Ressource

Adresse: <http://linksammlungen.zlb.de/1.2.1.100.9.html>

Gesehen am: 24.04.2010

**Zimmermann, Petra:** Virtuelle Auskunft [Sitzungsprotokoll, Heidelberg, 17.12.2009] unveröffentlichtes, internes Dokument

**Zwerenz, Karlheinz:** Statistik : Datenanalyse mit Excel und SPSS / Karlheinz Zwerenz. - 3., überarb. Aufl. - München [u.a.] : Oldenbourg, 2006. - IX, 422 : graph. Darst. ISBN 978-3-486-58156-0

## **Selbstständigkeitserklärung**

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß veröffentlichten oder nicht veröffentlichten Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht.

---

Margret Hille

Leipzig, den 04.06.2010

## **Anhänge**

1. Beispiel Profilbildung in QuestionPoint nach der Library of Congress Classification
2. Beispiel Profilbildung in InfoDesk nach internen Kategorien
3. Fragebogen
4. Sonstige Tabellen zur Auswertung
5. CD-ROM
  - 5.1 Pretest Fragebogen
  - 5.2 Anschreiben zur Umfrage und Erinnerungsschreiben / Petra Zimmermann
  - 5.3 Informationsblatt zur Umfrage
  - 5.4 Datensatz der Auswertung
  - 5.5 Codeplan der Variablen
  - 5.6 Bildung der Kategorien der offenen Antworten
  - 5.7 Übersicht aller erstellten Häufigkeits- und Kreuztabellen
  - 5.8 Diplomarbeit im PDF-Format

## 1. Beispiel Profilbildung in QuestionPoint nach der Library of Congress Classification / Auszug Class N - Fine Arts

---

### CLASS N - FINE ARTS

N Visual arts

NA Architecture

NB Sculpture

NC Drawing. Design. Illustration

ND Painting

ND25-3416 Painting

ND25-(48) General

ND49-813 History

ND1115-1120 Study and teaching

ND1130-1156 General works

ND1288-1460 Special subjects

ND1290-1293 Human figure

ND1300-1337 Portraits

ND1340-1367 Landscape painting

ND1370-1375 Marine painting

ND1380-1383 Animals. Birds

ND1385-1388 Sports. Hunting, fishing, etc.

ND1390-1393 Still life

ND1400-1403 Flowers. Fruit. Trees

ND1410-1460 Other subjects

ND1470-1625 Technique and materials

ND1630-1662 Examination and conservation of paintings

ND1700-2495 Watercolor painting

ND2550-2733 Mural painting

ND2889-3416 Illuminating of manuscripts and books

NE Print media

NK Decorative arts

NX Arts in general

## 2. Beispiel Profilbildung in InfoDesk nach internen Kategorien

---

### Fachgebiete

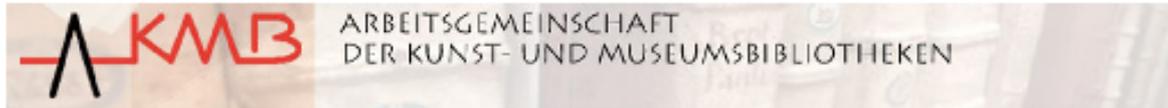
|  | Minimal | Grundlegend | Lehre | Forschung | Umfassend<br>(vgl. SSG) |
|--|---------|-------------|-------|-----------|-------------------------|
| Informatik, Informationswissenschaft, allgemeine Werke |         |             |       |           |                         |
| Philosophie und Psychologie                            |         |             |       |           |                         |
| Religion   |         |             |       |           |                         |
| Sozialwissenschaften                                   |         |             |       |           |                         |
| Sprache  |         |             |       |           |                         |
| Naturwissenschaften und Mathematik                     |         |             |       |           |                         |
| Technik, Medizin, angewandte Wissenschaften            |         |             |       |           |                         |
| Künste und Unterhaltung                                |         |             |       |           |                         |
| Literatur  |         |             |       |           |                         |
| Geschichte und Geografie                               |         |             |       |           |                         |
| Belletristik   |         |             |       |           |                         |
| Kinder- und Jugendliteratur                            |         |             |       |           |                         |
| Schulbücher  |         |             |       |           |                         |

### Regionen

|  | Minimal | Grundlegend | Lehre | Forschung | Umfassend<br>(vgl. SSG) |
|--|---------|-------------|-------|-----------|-------------------------|
| Deutschsprachige Länder  |         |             |       |           |                         |
| Frankreich, Italien  |         |             |       |           |                         |
| Belgien, Luxemburg   |         |             |       |           |                         |
| Niederlande  |         |             |       |           |                         |
| Spanien, Portugal  |         |             |       |           |                         |
| Großbritannien, Irland, Finnland, Ungarn   |         |             |       |           |                         |
| Skandinavien (außer Finnland)  |         |             |       |           |                         |
| Nordamerika (USA u. Kanada)  |         |             |       |           |                         |
| Australien, Neuseeland   |         |             |       |           |                         |
| GUS-Länder, Polen, Tschechien, Slowakei, Bulgarien, Slowenien, Kroatien, Bosnien, Herzegowina, Serbien, Montenegro, Makedonien |         |             |       |           |                         |
| Baltische Länder   |         |             |       |           |                         |
| Rumänien, Albanien   |         |             |       |           |                         |
| Griechenland   |         |             |       |           |                         |
| Israel   |         |             |       |           |                         |
| Ibero-Amerika (einschl. Karibik)   |         |             |       |           |                         |
| Vorderer Orient einschl. Afrika nördlich der Sahara  |         |             |       |           |                         |
| Afrika südlich der Sahara einschl. Republik Südafrika. Ozeanien  |         |             |       |           |                         |
| Südasien   |         |             |       |           |                         |
| Ostasien, Südostasien  |         |             |       |           |                         |

### 3. Fragebogen

---



***Befragung zum virtuellen Auskunftverbund der  
Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken***

---

durchgeführt von Margret Hille

Studiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft  
an der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig



Kontakt: [mhille@fbm.htwk-leipzig.de](mailto:mhille@fbm.htwk-leipzig.de)

im Auftrag der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken

---

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

die Arbeitsgruppe ‚Virtuelle Auskunft‘ der Arbeitsgemeinschaft der Kunst- und Museumsbibliotheken möchte mit Ihnen gemeinsam die vielfältigen Kompetenzen Ihrer Einrichtungen bündeln, um einen effizienten virtuellen Auskunftsverbund zum Leben zu erwecken.

Im Rahmen meiner Diplomarbeit zum Thema „Vorstudie zur Realisierung eines virtuellen Auskunftsverbundes für Kunst- und Museumsbibliotheken“ möchte ich erste Rahmenbedingungen für das zukünftige Konzept und die Umsetzung filtern. Dazu ist es von Interesse zu erfahren, wie sich Ihre Auskunftstätigkeit momentan gestaltet, wie Sie einer virtuellen Auskunft gegenüber stehen und diese bereichern können.

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen durch Ankreuzen oder mit kurzen Stichpunkten. Sie können mehrere Antworten ankreuzen, sofern Sie darauf hingewiesen werden. Am Ende haben Sie Gelegenheit Anregungen oder Kritik, sowohl zur Umfrage als auch zum Auskunftsverbund, zu formulieren.

Sie haben die Möglichkeit den Fragebogen auszudrucken, schriftlich auszufüllen und ihn bis zum 25.03.2010 an folgende Adresse zurückzuschicken: Margret Hille, Braustraße 23, 04107 Leipzig. Sie können das Formular aber auch am Desktop ausfüllen und die Formulare Daten über den Button ‚Fragebogen per E-Mail senden‘ ebenfalls bis zum 25.03.2010 an mhille@fbm.htwk-leipzig.de senden.

Die Auswertung Ihrer Daten erfolgt selbstverständlich vertraulich.

### Allgemeine Fragen zu Ihrer Einrichtung

#### 1. Das Erbringen von Auskünften - egal ob von Orientierungs- oder Sachauskünften - ist in Ihrer Bibliothek ...

- ... ein Hauptbestandteil bibliothekarischer Arbeit
- ... ein Nebenbestandteil bibliothekarischer Arbeit

#### 2. Zu welchem Typ lässt sich Ihre Bibliothek/Einrichtung rechnen?

- Hochschulbibliothek
- Museumsbibliothek
- reine Kunstbibliothek (ohne Anbindung an ein Museum oder eine Hochschule)
- reines Archiv (nicht Bibliothek mit Archivfunktion für die Institutionspublikationen)

anderem, und zwar:

#### 3. Welches sind die Hauptnutzer Ihrer Bibliothek?

(Mehrfachnennungen möglich, bitte insgesamt maximal 4 wählen bzw. angeben)

- Schüler
- Museumsbesucher
- interessierte Privatpersonen
- externe Studierende
- interne Studierende
- interne Professoren, Dozenten
- interne Kuratoren
- sonstige interne Mitarbeiter
- Mitarbeiter anderer Institutionen
- freischaffende Künstler
- externe Forscher

andere, und zwar:

**4. Wo liegen die inhaltlichen Schwerpunkte Ihres Bestandes?**

(Industriedesign, Geschichte der Photographie, flämische Malerei des 17. Jh. ...)

**5. Wieviele festangestellte Mitarbeiter (Voll- und Teilzeit) hat ihre Bibliothek?**

**Fragen zu Ihrer Auskunftstätigkeit**

**6. Wieviele der festangestellten Mitarbeiter (Voll- und Teilzeit) erteilen Auskünfte?**

**7. Bitte schätzen Sie ein, wie viel Zeit pro Tag Ihre Bibliothek durchschnittlich für die Auskunftstätigkeit aufwendet?**

- keine                       bis zu 1 Stunde                       bis zu 2 Stunden  
 bis zu 3 Stunden                       bis zu 4 Stunden                       mehr

**8. Gibt es in Ihrer Bibliothek fest eingeplante Zeiten für Auskunftstätigkeiten?**

- ja                                       nein (bitte weiter mit Frage 10)

**9. Wenn ja, wie oft finden diese zeitgebundenen Auskünfte statt?**

- 1 mal pro Woche                       mehrmals pro Woche                       täglich

**10. Welchen Nutzergruppen erteilen Sie in Ihrer Bibliothek hauptsächlich Auskünfte?**

(Mehrfachnennungen möglich, bitte insgesamt maximal 4 wählen bzw. angeben)

- Schülern
- Museumsbesuchern
- interessierten Privatpersonen
- externen Studierenden
- internen Studierenden
- internen Professoren, Dozenten
- internen Kuratoren
- sonstigen internen Mitarbeitern
- Mitarbeitern anderer Institutionen
- freischaffenden Künstlern
- externen Forschern

anderen, und zwar:

**11. Welche Sprachen kann das Bibliothekspersonal für die Auskunft einsetzen?**

(Mehrfachnennungen möglich)

- Deutsch
- Englisch
- Französisch
- Spanisch

andere, und zwar:

**12. Bitte schätzen Sie ein, wie häufig folgende Anfragen in Ihrer Bibliothek gestellt werden.**

|   | sehr selten           | selten                | mittel                | häufig                | sehr häufig           |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Orientierungsfragen<br>(Öffnungszeiten, Benutzungsbedingungen ...)                    | <input type="radio"/> |
| Fragen zur Benutzung des lokalen Bestandes,<br>zum OPAC, zu Katalogen und Datenbanken | <input type="radio"/> |
| Bibliographische Anfragen<br>(thematische Titel- und Literaturrecherchen)             | <input type="radio"/> |
| Sachfragen<br>(sowohl Fakten als auch Sachverhalte)                                   | <input type="radio"/> |

**13. Welche Formen der virtuellen Auskunft finden in Ihrer Bibliothek Anwendung?**

(Mehrfachnennungen möglich)

- E-Mail-Auskunft
- Web-Formular
- Chat-Auskunft
- Einsatz von Chatbots  
(Informationsassistenten, z.B. 'Stella' der Hamburger Staats- und Universitätsbibliothek)
- Instant Messaging  
(das Versenden kurzer schriftlicher Nachrichten über den Desktop, ähnlich dem Chat, z.B. ICQ)
- Internettelefonie  
(VoIP/Voice over Internet Protocol - mit Kopfhörern und Mikrofon über den PC telefonieren)
- Videokonferenz
- Aufbereitete Linksammlungen  
(Fachinformationsführer)

**14. Wenn Sie E-Mail-Auskunft oder Web-Formulare anbieten, wie ist diese/s organisiert?**

(Wenn nicht, bitte weiter mit Frage 15)

- es gibt eine zentrale E-Mail Adresse für alle Anfragen und die Mitarbeiter teilen sich die Beantwortung entsprechend ihrer zeitlichen Ressourcen und Kompetenzen
- jeder Mitarbeiter hat ein eigenes Postfach und eingehende Fragen werden vom ihm selbst beantwortet

**15. Wenn Sie Chat-Auskunft, Instant Messaging, Internettelefonie oder Videokonferenzen anbieten, wie ist diese/s organisiert?**

(Wenn nicht, bitte weiter mit Frage 16)

- der entsprechend ausgestattete Arbeitsplatz ist stets während der Arbeitszeit besetzt
- es gibt konkrete Zeiten an denen der Arbeitsplatz besetzt ist  
(z. Bsp. während der Öffnungszeiten der Bibliothek oder 1 Stunde am Tag )

**16. Für wie wichtig halten Sie im Allgemeinen folgende Formen der virtuellen Auskunft?**

|                             | sehr unwichtig        | eher unwichtig        | eher wichtig          | sehr wichtig          |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| E-Mail-Auskunft             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Web-Formular                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Chat-Auskunft               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Chatbots                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Instant Messaging           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Internettelefonie           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Videokonferenz              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aufbereitete Linksammlungen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Fragen zum AKMB-Auskunftsverbund**

**17. Für wie sinnvoll schätzen Sie den AKMB-Auskunftsverbund als Hilfestellung bei folgenden Fragen und Problemstellungen ein?**

|  | gar nicht sinnvoll    | weniger sinnvoll      | eher sinnvoll         | sehr sinnvoll         |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Fragen zur Benutzung/Bedienung von Fachdatenbanken und Portalen        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bibliographische Anfragen (thematische Titel- und Literaturrecherchen) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sachfragen (sowohl Fakten als auch Sachverhalte)                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| andere: <input type="text"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**18. Notieren Sie bitte kurz unter welchen Voraussetzungen Sie sich eine Teilnahme am AKMB-Auskunftsverbund vorstellen können.**

**19. Bearbeitete Anfragen können in einer anonymisierten Wissensdatenbank gespeichert und somit für spätere Recherchen benutzt werden. Dies kann auf verschiedenen Ebenen erfolgen - für sich selbst, für den AKMB-Verbund oder gar bundes- und weltweit. Welche Reichweite erscheint Ihnen am sinnvollsten?**

- lokale Datenbank der eigenen Bibliothek
- AKMB-Auskunftsverbunddatenbank
- bundesweite bzw. weltweite Datenbank
- keine

**20. Aus der Wissensdatenbank kann eine Art FAQ-Liste (eine Liste häufig gestellter Fragen) generiert werden, die dem Nutzer frei zugänglich ist. Halten Sie dies für eine gute Idee?**

- ja
- nein

**21. Zunächst ist geplant, Fragen im Rahmen des AKMB-Auskunftsverbundes zu bearbeiten. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, Fragen auch auf bundesweiter und weltweiter Ebene zu stellen und zu beantworten. Möchten Sie diese Möglichkeit wahrnehmen?**

- ja
- nein

**22. In welcher Form können Sie sich an Aufbau und Pflege des AKMB-Verbundes beteiligen?**

(Mehrfachnennungen möglich)

- Aufbau und Pflege der Wissensdatenbank
- Aufbau und Pflege einer FAQ-Liste
- Aufbau und Pflege einer Linksammlung (Fachinformationsführer)
- ich möchte den Verbund nur zum Anfragen stellen/beantworten nutzen

**23. Welche Form der virtuellen Auskunft möchten Sie gerne einsetzen?**

(Mehrfachnennungen möglich)

- E-Mail-Auskunft
- Web-Formular
- Chat-Auskunft
- Chatbots
- Instant Messaging
- Internettelefonie
- Videokonferenz
- Aufbereitete Linksammlungen

**24. Zu welchen Zeiten können Sie einen Auskunftsdienst, ungeachtet der Form, anbieten?**

(Mehrfachnennungen möglich)

- während der Öffnungszeiten der Bibliothek
  - während der Arbeitszeit (schließt die Öffnungszeiten mit ein)
  - außerhalb der Öffnungs- und Arbeitszeiten (Feiertage, Nachts ...)
-

### Frage zur Software

25. Wenn Sie eine virtuelle Auskunft nutzen würden, wie wichtig wären Ihnen folgende Aspekte bei der Entscheidung für eine Software?

|  | sehr unwichtig        | eher unwichtig        | eher wichtig          | sehr wichtig          |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Sprache der Oberfläche                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Einfachheit in der Benutzung                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Barrierefreiheit                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Technischer Kundendienst                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kundenservice bei Fragen zur Benutzung/Bedienung | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lizenzkosten                                     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Vielen Dank für Ihre Mithilfe !**

**Geme nehme ich Ihre Anregungen oder Kritik zu meiner Umfrage entgegen.**

**Haben Sie noch Anregungen für den AKMB-Auskunftsverbund?**

**Stellen Sie uns zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal Ihre Hilfe für Nachfragen zur Verfügung?**

**In diesem Fall tragen Sie bitte den Namen Ihrer Einrichtung und Ihre E-Mail Adresse ein. Vielen Dank.**

Fragebogen per E-Mail senden

Fragebogen leeren

#### 4. Sonstige Tabellen zur Auswertung

---

**Tab. 1: Anzahl Mitarbeiter in Auskunft**

|         |                        | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente |
|---------|------------------------|------------|---------|---------------------|
| Gültig  | 1 Mitarbeiter          | 24         | 46,2    | 47,1                |
|         | 2 Mitarbeiter          | 7          | 13,5    | 13,7                |
|         | 3 bis 4 Mitarbeiter    | 14         | 26,9    | 27,5                |
|         | 5 und mehr Mitarbeiter | 6          | 11,5    | 11,8                |
|         | Gesamt                 | 51         | 98,1    | 100,0               |
| Fehlend | keine Angabe           | 1          | 1,9     |                     |
| Gesamt  |                        | 52         | 100,0   |                     |

**Tab. 2: Anzahl Mitarbeiter Auskunft \* Anzahl Mitarbeiter / Kreuztabelle**

|                       |            | Anzahl Mitarbeiter in der Auskunft |                  |                        |                           | Gesamt |
|-----------------------|------------|------------------------------------|------------------|------------------------|---------------------------|--------|
|                       |            | 1<br>Mitarbeiter                   | 2<br>Mitarbeiter | 3 bis 4<br>Mitarbeiter | 5 und mehr<br>Mitarbeiter |        |
| Anzahl<br>Mitarbeiter | 1          | 23                                 | 0                | 0                      | 0                         | 23     |
|                       | 2          | 1                                  | 6                | 0                      | 0                         | 7      |
|                       | 3 bis 4    | 0                                  | 1                | 9                      | 0                         | 10     |
|                       | 5 und mehr | 0                                  | 0                | 5                      | 6                         | 11     |
| Gesamt                |            | 24                                 | 7                | 14                     | 6                         | 51     |

**Tab. 3: Geplante Auskunftzeiten ja \* Häufigkeit geplante Auskunftzeiten / Kreuztabelle**

|                             |    | Häufigkeit geplante<br>Auskunftszeiten |         | Gesamt |
|-----------------------------|----|--|---------|--------|
|                             |    | mehrmals pro<br>Woche                  | täglich |        |
| Geplante<br>Auskunftszeiten | ja | 1                                      | 6       | 7      |
| Gesamt                      |    | 1                                      | 6       | 7      |

**Tab. 4: Geplante Auskunftzeiten \* Zeitaufwand Auskunft / Kreuztabelle**

|                             |      | Zeitaufwand Auskunft |                     |                     |                     |      | Gesamt |
|-----------------------------|------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------|--------|
|                             |      | bis zu 1<br>Stunde   | bis zu 2<br>Stunden | bis zu 3<br>Stunden | bis zu 4<br>Stunden | mehr |        |
| Geplante<br>Auskunftszeiten | ja   | 0                    | 0                   | 4                   | 0                   | 3    | 7      |
|                             | nein | 18                   | 17                  | 3                   | 6                   | 0    | 44     |
| Gesamt                      |      | 18                   | 17                  | 7                   | 6                   | 3    | 51     |

**Tab. 5: Häufigkeiten der Nutzergruppen in der Auskunft**

| Hauptnutzergruppen Auskunft(a)    | Antworten |         | Prozent der Fälle |
|-----------------------------------|-----------|---------|-------------------|
|                                   | N         | Prozent |                   |
| Schüler                           | 14        | 5,5%    | 26,9%             |
| Museumsbesucher                   | 8         | 3,2%    | 15,4%             |
| interessierte Privatpersonen      | 28        | 11,1%   | 53,8%             |
| externe Studierende               | 30        | 11,9%   | 57,7%             |
| interne Studierende               | 11        | 4,3%    | 21,2%             |
| interne Professoren, Dozenten     | 9         | 3,6%    | 17,3%             |
| interne Kuratoren                 | 30        | 11,9%   | 57,7%             |
| sonstige interne Mitarbeiter      | 28        | 11,1%   | 53,8%             |
| Mitarbeiter anderer Institutionen | 17        | 6,7%    | 32,7%             |
| freischaffende Künstler           | 1         | ,4%     | 1,9%              |
| externe Forscher                  | 24        | 9,5%    | 46,2%             |
| andere                            | 1         | ,4%     | 1,9%              |
| v10m                              | 52        | 20,6%   | 100,0%            |
| Gesamt                            | 253       | 100,0%  | 486,5%            |

**Tab. 6: andere Sprachen für die Auskunft / offene Antworten**

|                    | Häufigkeit | Prozent |
|--------------------|------------|---------|
| Gültig -1          | 45         | 86,5    |
| Italienisch        | 2          | 3,8     |
| Niederländisch     | 1          | 1,9     |
| Polnisch           | 1          | 1,9     |
| Portugiesisch      | 1          | 1,9     |
| Russisch           | 1          | 1,9     |
| Russisch, Polnisch | 1          | 1,9     |
| Gesamt             | 52         | 100,0   |

**Tab. 7: benutzte Form: E-Mail-Auskunft \* Organisation E-Mail/Web-Formulare / Kreuztabelle**

|                         | Organisation E-Mail/Web-Formulare                                       |   | Gesamt |
|-------------------------|---|---|--------|
|                         | zentrale E-Mail Adresse/<br>Mitarbeiter teilen sich die<br>Beantwortung | eigenes Postfach/Fragen<br>selbst beantwortet |        |
| E-Mail-Auskunft genannt | 24  | 25  | 49     |
| Gesamt                  | 24  | 25  | 49     |

**Tab. 8: Wichtigkeit einzelner Auskunftformen**

|                   |         |                          | Häufigkeit | Prozent | Gültige Prozenze |
|-------------------|---------|--------------------------|------------|---------|------------------|
| E-Mail            | Gültig  | eher bzw. sehr wichtig   | 52         | 100     | 100              |
| Web-Formular      | Gültig  | sehr bzw. eher unwichtig | 10         | 19,2    | 22,7             |
|                   |         | eher bzw. sehr wichtig   | 34         | 65,4    | 77,3             |
|                   |         | Gesamt                   | 44         | 84,6    | 100              |
|                   | Fehlend | keine Angabe             | 8          | 15,4    |                  |
|                   | Gesamt  |                          | 52         | 100     |                  |
| Chat              | Gültig  | sehr bzw. eher unwichtig | 34         | 65,4    | 82,9             |
|                   |         | eher bzw. sehr wichtig   | 7          | 13,5    | 17,1             |
|                   |         | Gesamt                   | 41         | 78,8    | 100              |
|                   | Fehlend | keine Angabe             | 11         | 21,2    |                  |
|                   | Gesamt  |                          | 52         | 100     |                  |
| Chatbots          | Gültig  | sehr bzw. eher unwichtig | 41         | 78,8    | 100              |
|                   | Fehlend | keine Angabe             | 11         | 21,2    |                  |
|                   | Gesamt  |                          | 52         | 100     |                  |
| Instant Messaging | Gültig  | sehr bzw. eher unwichtig | 37         | 71,2    | 90,2             |
|                   |         | eher bzw. sehr wichtig   | 4          | 7,7     | 9,8              |
|                   |         | Gesamt                   | 41         | 78,8    | 100              |
|                   | Fehlend | keine Angabe             | 11         | 21,2    |                  |
|                   | Gesamt  |                          | 52         | 100     |                  |
| Internettelefonie | Gültig  | sehr bzw. eher unwichtig | 37         | 71,2    | 86               |
|                   |         | eher bzw. sehr wichtig   | 6          | 11,5    | 14               |
|                   |         | Gesamt                   | 43         | 82,7    | 100              |
|                   | Fehlend | keine Angabe             | 9          | 17,3    |                  |
|                   | Gesamt  |                          | 52         | 100     |                  |
| Videokonferenz    | Gültig  | sehr bzw. eher unwichtig | 41         | 78,8    | 97,6             |
|                   |         | eher bzw. sehr wichtig   | 1          | 1,9     | 2,4              |
|                   |         | Gesamt                   | 42         | 80,8    | 100              |
|                   | Fehlend | keine Angabe             | 10         | 19,2    |                  |
|                   | Gesamt  |                          | 52         | 100     |                  |
| Linksammlungen    | Gültig  | sehr bzw. eher unwichtig | 7          | 13,5    | 15,2             |
|                   |         | eher bzw. sehr wichtig   | 39         | 75      | 84,8             |
|                   |         | Gesamt                   | 46         | 88,5    | 100              |
|                   | Fehlend | keine Angabe             | 6          | 11,5    |                  |
|                   | Gesamt  |                          | 52         | 100     |                  |

**Tab. 9: Hilfe im Verbund bei der Benutzung von Fachdatenbanken und Portale**

|        |                                 | Häufigkeit | Prozent |
|--------|---------------------------------|------------|---------|
| Gültig | gar nicht bzw. weniger sinnvoll | 11         | 21,2    |
|        | eher bzw. sehr sinnvoll         | 41         | 78,8    |
|        | Gesamt                          | 52         | 100,0   |

**Tab. 10: Hilfe im Verbund bei Bibliographischen Anfragen**

|         |                                 | Häufigkeit | Prozent | Gültige Prozenze |
|---------|---------------------------------|------------|---------|------------------|
| Gültig  | gar nicht bzw. weniger sinnvoll | 5          | 9,6     | 9,8              |
|         | eher bzw. sehr sinnvoll         | 46         | 88,5    | 90,2             |
|         | Gesamt                          | 51         | 98,1    | 100,0            |
| Fehlend | keine Angabe                    | 1          | 1,9     |                  |
| Gesamt  |                                 | 52         | 100,0   |                  |

**Tab. 11: Hilfe im Verbund bei Sachfragen**

|         |                                 | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente |
|---------|---------------------------------|------------|---------|---------------------|
| Gültig  | gar nicht bzw. weniger sinnvoll | 10         | 19,2    | 19,6                |
|         | eher bzw. sehr sinnvoll         | 41         | 78,8    | 80,4                |
|         | Gesamt                          | 51         | 98,1    | 100,0               |
| Fehlend | keine Angabe                    | 1          | 1,9     |                     |
| Gesamt  |                                 | 52         | 100,0   |                     |

**Tab. 12: Hilfe im Verbund bei anderen Fragen**

|         |                         | Häufigkeit | Prozent |
|---------|-------------------------|------------|---------|
| Gültig  | eher bzw. sehr sinnvoll | 2          | 3,8     |
| Fehlend | keine Angabe            | 50         | 96,2    |
| Gesamt  |                         | 52         | 100,0   |

**Tab. 13: Zugang der FAQ-Liste für die Nutzer**

|         |              | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente |
|---------|--------------|------------|---------|---------------------|
| Gültig  | ja           | 43         | 82,7    | 86,0                |
|         | nein         | 7          | 13,5    | 14,0                |
|         | Gesamt       | 50         | 96,2    | 100,0               |
| Fehlend | keine Angabe | 2          | 3,8     |                     |
| Gesamt  |              | 52         | 100,0   |                     |

**Tab. 14: sinnvolle Reichweite der Wissensbasis**

|   |  | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente |
|---|--|------------|---------|---------------------|
| lokale Datenbank der eigenen Bibliothek |  | 7          | 13,5    | 14,3                |
| AKMB-Auskunftsverbunddatenbank          |  | 29         | 55,8    | 59,2                |
| bundesweite bzw. weltweite Datenbank    |  | 10         | 19,2    | 20,4                |
| keine                                   |  | 3          | 5,8     | 6,1                 |
| Gesamt                                  |  | 49         | 94,2    | 100,0               |
| keine Angabe                            |  | 3          | 5,8     |                     |
| Gesamt                                  |  | 52         | 100,0   |                     |

**Tab. 15: Weiterleitung der Frage auf bundes-/weltweite Ebene**

|        |              | Häufigkeit | Prozent | Gültige<br>Prozente |
|--------|--------------|------------|---------|---------------------|
|        | ja           | 28         | 53,8    | 56,0                |
|        | nein         | 22         | 42,3    | 44,0                |
|        | Gesamt       | 50         | 96,2    | 100,0               |
|        | keine Angabe | 2          | 3,8     |                     |
| Gesamt |              | 52         | 100,0   |                     |