

Fachhochschule Potsdam
Fachbereich Informationswissenschaften

Graduale berufsbegleitende Fernweiterbildung zur Vorbereitung auf die
Externenprüfung
zum Diplom-Bibliothekar/zur Diplom-Bibliothekarin (FH)
1. Kurs (2006-2010)

„Digital Reference Service – Digitale Auskunftsdienste und
ihre Einsatzmöglichkeiten in Öffentlichen Bibliotheken“

Diplomarbeit
zur Erlangung des Grades Diplom-Bibliothekar/in (FH)

vorgelegt von
Christian Eglmeier

Gutachter:

Prof. Dr. Hans-Christoph Hobohm, Fachhochschule Potsdam
M.A. (LIS) Liane Fehse, Stadtbibliothek Nürnberg

Einreichungsdatum: 31.07.2010

Danksagung

Ich möchte mich ganz herzlich bei Herrn Prof. Dr. Hans-Christoph Hobohm bedanken, zum einen dass er sich als Erstgutachter für diese Arbeit bereit erklärt hat, aber vor allem dafür, dass er es mir durch die Einrichtung des Fern Weiterbildungskurses Bibliothekswissenschaft überhaupt erst möglich gemacht hat, neben meinem Beruf eine Höherqualifizierung zu erreichen.

Ebenso danke ich Frau Liane Fehse, die mir als langjährige Kollegin praktische Tipps bei der Erstellung dieser Arbeit gegeben hat und als Zweitgutachterin für diese Arbeit fungiert.

Vergessen möchte ich auch nicht alle Kolleginnen und Kollegen an der Fachhochschule Potsdam und der Stadtbibliothek Nürnberg, die mir während des Weiterbildungskurses mit Rat und Tat zur Seite standen, insbesondere aber meinen Kurskolleginnen Ines Tietz und Astrid Götze, die mir mit ihrer moralischen Unterstützung über Motivationskrisen hinweghalfen.

Gleichheitsgrundsatz

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde in dieser Arbeit darauf verzichtet, geschlechtsspezifische Formulierungen zu verwenden. Jedoch möchte ich ausdrücklich festhalten, dass die bei Personen verwendeten maskulinen Formen für beide Geschlechter zu verstehen sind.

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit an Eides Statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne Nutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel und Quellen angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht.

Ort, Datum _____

Unterschrift _____

Kurzfassung

Die vorliegende Diplomarbeit beschäftigt sich mit den Einsatzmöglichkeiten digitaler Auskunftsdienste im Auskunftsbereich deutscher Öffentlicher Bibliotheken.

Neben der Beschreibung dieser Dienste und ihrer Vor- und Nachteile ist es das Hauptziel der Arbeit, die tatsächliche Anwendbarkeit einzuschätzen. Dabei berücksichtigt diese Betrachtung die finanziellen und personellen Voraussetzungen, die im Öffentlichen Bibliothekswesen vorliegen und nicht zuletzt Struktur und Verhalten der Benutzer, die von den digitalen Auskunftsdiensten profitieren sollen.

Abstract

The diploma thesis at hand discusses possible applications for digital reference services and their inclusion under the umbrella of existing reference services currently offered by German public libraries.

While pros and cons of such applications are discussed, the main focus of this diploma thesis is the assessment of actual practical uses of those services.

To present an objective, balanced point of view this dissertation includes discussions of potential financial impacts and staffing requirements within the existing framework of the public library system, as well as an examination of the demographics and habits of library patrons who are the intended beneficiaries of the proposed digital reference services.

1. Inhaltsverzeichnis

1.	Inhaltsverzeichnis.....	4
2.	Einleitung	6
3.	Definitionen	7
3.1	Bibliothekarischer Auskunftsdienst.....	8
3.2	Digital Reference Service.....	8
4.	Entwicklung des Digital Reference Service.....	10
4.1	Internet und Medienverhalten.....	10
4.2	Historische Entwicklung und Entwicklungsstand in Deutschland.....	11
5.	Formen der digitalen Auskunftsdienste.....	12
5.1	Asynchrone digitale Auskunftsdienste.....	13
5.1.1	E-Mail.....	13
5.1.1.1	Vor- und Nachteile der E-Mail-Auskunft	14
5.1.2	Web-Formular	15
5.1.2.1	Vor- und Nachteile des Web-Formulars	16
5.2	Synchrone digitale Auskunftsdienste.....	18
5.2.1	Chat	18
5.2.1.1	Vor- und Nachteile des Chat	18
5.2.2	Voice over Internetprotocol (VoIP)	19
5.2.2.1	Vor- und Nachteile des Voice over Internet Protocol (VoIP)	20
5.2.3	Videoconferencing	21
5.2.3.1	Vor- und Nachteile des Videoconferencing.....	22
5.3	Sonder- und Mischformen.....	23
5.3.1	Sonderformen	24
5.3.1.1	Archive.....	24
5.3.1.1.1	Vor- und Nachteile von Archiven	24
5.3.1.2	FAQ (Frequently Asked Questions).....	25
5.3.1.2.1	Vor- und Nachteile von FAQ	25
5.3.1.3	Linksammlungen.....	26
5.3.1.3.1	Vor- und Nachteile von Linksammlungen	27
5.3.1.4	E-Tutorials.....	28
5.3.1.4.1	Vor- und Nachteile von E-Tutorials.....	29
5.3.2	Mischformen	29
5.3.2.1	Web Contact Center.....	30
5.3.2.1.1	Vor- und Nachteile von Web Contact Center.....	31
5.3.2.2	Chatbots	32

Digital Reference Service – Digitale Auskunftsdienste und ihre Einsatzmöglichkeiten in Öffentlichen Bibliotheken

5.3.2.2.1	Vor- und Nachteile von Chatbots.....	36
6.	Kooperation im Digital Reference Service	37
7.	Qualitätskriterien für Digital Reference Service	39
8.	Einsatzmöglichkeiten digitaler Auskunftsdienste in Öffentlichen Bibliotheken.....	42
8.1	Die Formen digitaler Auskunftsdienste.....	43
8.1.1	Effektivität/Effizienz	43
8.1.2	Schnelligkeit.....	44
8.1.3	Zugänglichkeit.....	44
8.2.	Die Beurteilung aus bibliothekarischer Sicht	45
8.2.1	Finanzielle Lage der Öffentlichen Bibliotheken.....	45
8.2.2	Bibliotheksinterne Faktoren.....	46
8.3	Die Benutzer Öffentlicher Bibliotheken.....	47
9.	Schlussbetrachtung.....	48
	Abbildungsverzeichnis.....	52
	Literaturverzeichnis	53

2. Einleitung

Die Verbreitung des Internets in Deutschland nimmt, wenn auch mit rückläufigen Zuwachsraten, immer noch zu und hat zu einer „nahezu vollständigen Ausschöpfung aller internetaffinen Gruppen“¹ geführt. Die rasante Entwicklung der digitalen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) hat seit Anfang der 1990er Jahre sämtliche Lebensbereiche durchdrungen und eine neue Medienkultur² hervor gebracht. Diese zeichnet sich durch selbstverständliche Einbindung des Internets in den Alltag und in die Medienroutine aller Altersgruppen³ aus. Die Hauptanwendungsbereiche sind Kommunikation (E-Mail, Gesprächsforen, Chat und Online-Communities machen 39 % der Internetzeit aus) und die Nutzung von Suchmaschinen (82 % der Anwender), sowie nicht zielgerichtetes Surfen und Online-Banking. Vor allem die Informationssuche gehört zu den Hauptbeschäftigungen im Netz. Viele Nutzer verwenden ausschließlich das Internet für die Recherche und erwarten, dass die gewünschten Informationen digital und unverzüglich zur Verfügung stehen. Nur wenige Anwender begegnen der vermeintlichen Informationssicherheit mit „Qualitätsbewusstsein, Quellenkritik und verbesserte[r] Informationskompetenz.“⁴

Dieser Situation müssen Bibliotheken, die schon immer vor dem Problem standen, „ihre Existenz als unverzichtbare Einrichtungen zu legitimieren“,⁵ mit einer adäquaten Auskunftskultur gegenübertreten und ihren Stellenwert in der Gesellschaft als Informationsdienstleister erhöhen.

Um diesen Paradigmenwechsel zu vollziehen, bedarf es eines Umdenkens hinsichtlich des eigenen Selbstverständnisses. Das eher bestandsorientierte deutsche Bibliothekswesen muss seine bibliothekarischen Informationsdienstleistungen vermehrt im Web anbieten, um sich stärker an seinen Benutzern zu orientieren und ihn „dann und dort zu erreichen, wo er Hilfe benötigt.“⁶

Dafür ist es unerlässlich, sich neue Kommunikationswege zu eröffnen und nutzbar zu machen.

¹ van Eimeren, Birgit; Frees, Beate (2009), S. 335

² Vgl. Rösch, Hermann (2003), S. 2

³ van Eimeren, Birgit; Frees, Beate (2009), S. 336. 96 % aller 14-29jährigen in Deutschland gehen täglich ins Netz

⁴ Vgl. Rösch, Hermann (2003), S. 2

⁵ Lewe, Brunhilde (1999), S. 8

⁶ Härkönen, Sonja (2003), S. 8

Der Weg dorthin ist immer noch weit. Während in den USA, wo die Ursprünge digitaler Auskunft bis in die 1980er Jahre zurückreichen, solche Dienste mittlerweile bibliothekarische Routine sind, begann man in Deutschland erst vor wenigen Jahren, damit zu arbeiten. Inzwischen liegen jedoch umfassende Erkenntnisse über die Materie vor, es wurden erforderliche Standards formuliert und es bilden sich bereits institutsübergreifende Strukturen (z.B. die Deutsche Internetbibliothek). Dennoch ist das Potenzial dieser Dienste immer noch nicht vollständig erforscht und selbst die Definition einzelner Begrifflichkeiten ist noch umstritten.

Diese Arbeit widmet sich deshalb zunächst der Abgrenzung des Themengebietes und stellt dann verschiedene digitale Auskunftsdienste vor, deren Reihenfolge sich aus ihrer chronologischen und technischen Entwicklung ergibt. Das Interesse des Autors richtet sich dann auf die Frage, in welchem Umfang sich diese Dienste bei öffentlichen Bibliotheken mittlerer Größe⁷ realisieren lassen könnten.

Eine solche Einschätzung kann allerdings nicht allein anhand vorgegebener Standards getroffen werden, es müssen auch bibliotheksinterne Gegebenheiten, wie die technische Ausstattung, die finanziellen und personellen Ressourcen sowie die Benutzerstruktur der Bibliothek beachtet werden.

3. Definitionen

Um die Aufgabenstellung genau abzugrenzen, ist es notwendig, zwei grundlegende Begriffe zu definieren, die aufeinander aufbauen und die vorliegende Arbeit maßgeblich bestimmen. Zunächst ist es wichtig, kurz die Bedeutung, die Aufgabe und das Wesen des Begriffes „Bibliothekarischer Auskunftsdienst“ darzulegen, weil dieser Dienst von seiner historischen Entstehung die Grundlage für alle weiteren Entwicklungen bildet.

Der weiterführende Begriff „Digitale Auskunftsdienste“ bedarf der Erklärung, weil es für diese relativ jungen Dienste zahlreiche unterschiedliche Definitionen und Interpretationen gibt, die Einfluss auf deren Umfang, Zielsetzung und Angebotsvielfalt ausüben.

⁷ Der Autor ist an der Stadtbibliothek Nürnberg u.a. im Auskunftsdienst beschäftigt

3.1 Bibliothekarischer Auskunftsdienst

Der Bibliothekarische Auskunftsdienst⁸ zählt zu den Grundfunktionen einer Bibliothek und ist in der Fachliteratur vielfältig beschrieben. Es gibt zahlreiche Definitionen⁹, die dem Auskunftsdienst eine zentrale Stellung in den Bibliotheken einräumen. Zu den Hauptaufgaben zählt die Vermittlung von Informationen, sowohl durch Beantwortung von Auskunftsfragen, als auch durch Hilfe zur Selbsthilfe.

Man kann verschiedene Formen von Informationsdiensten unterscheiden. Die herkömmlichste Form ist der passive Informationsdienst (auch Pull-Dienst), der sich dadurch auszeichnet, dass der Benutzer direkt die Kommunikation sucht und sein konkretes Informationsbedürfnis mitteilt, was in den meisten Fällen vor Ort geschieht, aber auch per Telefon oder in schriftlicher Form erfolgen kann. Im Gegensatz dazu versuchen Bibliothekare beim aktiven Informationsdienst (auch Push-Dienst) die Informationsbedürfnisse ihrer Benutzer vorherzusehen und diese bereits im Vorfeld durch bereitgestellte Informationen (z.B. durch Handzettel, FAQs, Linklisten, Medienlisten, Auswahlbibliographien zu bestimmten aktuellen Themen bis hin zu Virtuellen Bibliotheken) zu befriedigen. Benutzerschulungen (z.B. OPAC-Einführungen, Workshops wie „Fit für die Facharbeit“) gehören ebenfalls zur Auskunftstätigkeit, liefern Orientierungshilfen und tragen dazu bei, die Informations- und Medienkompetenz zu fördern.

3.2 Digital Reference Service

Der Begriff Digital Reference Service ist bei weitem weniger greifbar. Es existiert eine hohe Anzahl von synonym verwendeten Bezeichnungen wie „Virtual Reference“ oder „e-reference“, die als „Digitale(r) Auskunft(sdienst)“, „Online-Auskunft“, „e-Auskunft“ ins Deutsche übersetzt werden. Häufig stellt man dem Begriff Auskunft(sdienst) einfach, dem Englischen entsprechend, Adjektive wie „virtuell“, „elektronisch“ oder „digital“ voran, um eine Abgrenzung zur konventionellen Auskunft zu betonen.

Unabhängig von der Festlegung auf einen verbindlichen Fachausdruck gestalten sich Umfang und Genauigkeit der Definition als problematisch. Da sich die digitalen Aus-

⁸ Häufig wird auch das Synonym Informationsdienst verwendet

⁹ Vgl. u.a. Hoffmann, Rainer (2000), Lewe, Brunhilde (1999), Rösch, Hermann (2003)

kunftsdienste nicht homogen, sondern aus unterschiedlichen, nicht gleichzeitig erfolgten technischen Neuerungen entwickelt haben und diese Entwicklung noch längst nicht abgeschlossen ist, fällt es schwer, eine allumfassende Definition zu formulieren. In den letzten Jahren haben sich zwei Hauptströmungen herauskristallisiert, die Digital Reference Service entweder sehr weit oder sehr eng definieren.

Eine sehr enge Definition lässt nur wenig Interpretationsspielraum zu und betont als Hauptbedingung den Kontakt zwischen realen Menschen, wie es Zanin-Yost ausdrückt: *„it allows users to access information and assistance online, using e-mail, chat, video, voice software, or any other internet technology.“*¹⁰

Die selbe Meinung vertreten auch Greene (2002)¹¹ (*„referring only to electronic reference service that are web-based and human-mediated“*) und McClure/Lankes (2001)¹² (*“human-intermediated assistance offered to users through the internet”*).

Noch enger grenzt Kawakami (2002)¹³ den Begriff auf *„real-time chat“* und *„collaborative browsing“*¹⁴ ein, also auf ein zeitgleiches und kooperatives Aufeinandertreffen von Bibliothekar und Benutzer.

Auch Janes/Carter/Memmott (1999) beschreiben Digital Reference Service als *„a mechanism by which people can submit their questions and have them answered by a library staff member through some electronic means, not in person or over phone.“*¹⁵

Die strikte Eingrenzung auf den persönlichen Kontakt via Internet ist den inzwischen vielfältigen Möglichkeiten, miteinander in Kontakt zu treten, geschuldet. Dadurch möchte man eine klare, wenn auch strikte Abgrenzung von herkömmlichen Auskunftsdiensten oder Mischformen verdeutlichen.

Einen anderen Weg gehen die Befürworter einer großzügigeren Auslegung. Lankes beispielsweise fast den Begriff sehr weit:

*„In digital reference, all information that make up an 'answer' is delivered to a user electronically via the Internet.“*¹⁶

¹⁰ Zanin-Yost, Alessia (2004), S. 3

¹¹ Zit. in: Hutter, Nathalie (2008), S. 3

¹² ebenda

¹³ Zit. in: Härkönen, Sonja (2003), S. 14

¹⁴ Unter collaborative browsing versteht man „gemeinsames“ Recherchieren im Internet, indem der Benutzer dem Bibliothekar technischen Zugriff auf seinen privaten Rechner erlaubt.

¹⁵ Zit. in: Hutter, Nathalie (2008), S. 4

¹⁶ Lankes, R. David (2000), S. 2

Er stellt die Vermittlung von Information über das Internet, egal ob von Menschen oder automatisierten Prozessen erbracht, in den Vordergrund. Die selbe Haltung vertreten Wasik („*Dienst, der dem Nutzer Fachwissen und Informationen über das Internet vermittelt*“¹⁷), Zachlod („*Auskunftsdienstleistungen einer Bibliothek [...], die ausschließlich auf digitalem Wege erbracht werden*“¹⁸), Hutter („*internetbasierte Erteilung von Auskunft und das Beantworten von Fragen durch [...] einen Bibliotheksmitarbeiter*“¹⁹) und die National Information Standards Organization (NISO)²⁰: „*The essential characteristic of the [digital reference] service is the ability of the patron to submit questions and to receive answers via electronic means*“.²¹

Da es im Interesse des Autors liegt, eine möglichst breite Palette an digitalen Auskunftsdiensten zu behandeln, stützt sich diese Arbeit auf die weit gefasste Interpretation.

4. Entwicklung des Digital Reference Service

4.1 Internet und Medienverhalten

Immer mehr Bereiche des beruflichen und privaten Alltages werden von den Möglichkeiten des Internet beeinflusst. Ob E-Mail-Kommunikation, Chatroom-Besuche, Online-Shopping, Internetauktionen, Online-Videotheken, Fernsehen, Soziale Netzwerke, Partnersuche oder die einfache Informationssuche, es gibt kaum mehr Fragen und Wünsche, die das Internet nicht erfüllen kann. Die Erfolgsfaktoren sind Unabhängigkeit von Zeit und Ort, aber auch Eigenschaften wie Bequemlichkeit, Schnelligkeit und Anonymität.

Diese Vorteile schaffen beim Benutzer ein derart großes Vertrauen, dass den Informationen und Nachrichten im Netz mittlerweile genauso viel Glauben geschenkt wird, wie dem Rundfunk und den Printmedien. So mancher Nutzer gibt im Internet Informationen über seine Person preis, die er in einem persönlichen Gespräch nie-

¹⁷ Zit. in: Härkönen, Sonja (2003), S. 14

¹⁸ Zachlod, Thomas (2003), S. 190

¹⁹ Hutter, Nathalie (2008), S. 4

²⁰ <http://www.niso.org/home/> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

²¹ Zit. in: Hutter, Nathalie (2008), S. 3

mals offenbaren würde. Negativen Aspekten wie mangelndem Datenschutz oder Datenmissbrauch wird von vielen Anwendern kaum Beachtung geschenkt.

All diese Faktoren haben das gesamte Medien- und Kommunikationsverhalten der Gesellschaft verändert. Vom heimischen Arbeitsplatz aus können Informationen sofort zur Verfügung gestellt bzw. teilweise kostenlos abgerufen werden. Dadurch steigen Anspruch und Erwartungshaltung des Nutzers und erschwert es Bibliotheken, ein qualitativ hochwertiges Informationsangebot bereitzustellen.

Die Erkenntnis, sich neuen Herausforderungen stellen zu müssen, ist mittlerweile bei den meisten Bibliothekaren gereift, aber die Geschwindigkeit der technischen Entwicklung hat viele Bibliotheken schlichtweg überrollt und dazu geführt, dass das deutsche Bibliothekswesen noch einigen Aufholbedarf hat.

4.2 Historische Entwicklung und Entwicklungsstand in Deutschland

Die relativ späte Entwicklung digitaler Auskunftsdienste in Deutschland lässt sich durch einen Vergleich mit der Entwicklung in den USA verdeutlichen. Dort hat das öffentliche Bibliothekswesen seit Ende des 19. Jahrhunderts einen sehr hohen Stellenwert und dank eines bereits früh entwickelten benutzerorientierten Selbstverständnisses zur Einrichtung professioneller Auskunftsdienste, die mit speziell geschulten „Reference librarians“ besetzt sind, geführt. Man gab sich damit aber nicht zufrieden, sondern versuchte, sich jede technische Neuerung, wie z. B. das Telefon, nutzbar zu machen. Es ist deshalb auch nicht verwunderlich, dass das amerikanische Bibliothekswesen zu den Vorreitern bei der Verwendung der aufkommenden Internettechnologie gehörte und digitale Auskunftsdienste inzwischen zum Auskunftsstandard zählen.

In Deutschland hingegen waren Bibliotheken zu lange auf sich selbst und den eigenen Bestand konzentriert, weshalb der Aufbau einer planmäßigen Auskunftsstruktur erst in den 1960er Jahren theoretische Formen annahm, die wiederum erst weitere zwanzig Jahre später in die Praxis umgesetzt wurden. Erst die Etablierung des Internets mit seinen Erscheinungsformen (WWW, E-Mail u.a.), die eine zeit- und ortsunabhängige Informationsversorgung außerhalb der Bibliothek ermöglichte und einen drohenden Bedeutungsverlust erahnen ließ, veranlasste einen Paradigmenwechsel.

Eine verstärkte Benutzerorientierung war nur möglich, indem man das Potenzial des neuen Mediums erkannte und nutzte.

Nach zögerlichem Beginn ist mittlerweile ein gewachsenes Interesse zu verzeichnen und viele Bibliotheken bieten nicht nur erfolgreich digitale Auskunftsdienste an, sondern haben sich zu Informationskonsortien zusammengeschlossen, um Synergieeffekte zu nutzen.

Allerdings klafft weiterhin eine große Lücke in der Bibliothekslandschaft, da sich viele Bibliotheken erst langsam den veränderten Gegebenheiten anpassen. Obwohl die technischen Voraussetzungen an immer mehr Bibliotheken vorhanden sind, müssen vielerorts immer noch Berührungspunkte seitens der Bibliothekare abgebaut und das Bewusstsein gestärkt werden. Die Zukunft bibliothekarischer Auskunftstätigkeit liegt in der Symbiose von traditionellen Angeboten und digitalen Informationsmitteln.

5. Formen der digitalen Auskunftsdienste

Über die unterschiedlichen Formen digitaler Auskunftsdienste existieren mittlerweile zahlreiche ausführliche deutschsprachige Abhandlungen²², die sich bemühen, die Erscheinungsformen in ein System einzuordnen, deren Wesen sowie jeweilige Vor- und Nachteile zu erörtern. Dabei herrscht Einigkeit über eine grobe Zweiteilung in synchrone und asynchrone Dienste, also die zeitliche Einordnung der Kontaktaufnahme von Benutzer und Bibliothekar. Erfolgt diese in Echtzeit, spricht man von synchronen Auskunftsdiensten, wie etwa bei Chat und Videoconferencing. Bei zeitversetztem Kontakt, z. B. mittels E-Mail oder Web-Formular, bezeichnet man die Dienste als asynchron. In beiden Fällen handelt es sich um passive Informationsdienste mit direktem Kontakt zwischen Informationssuchendem und Informationsgebendem, d. h. auf eine konkrete Frage erfolgt eine konkrete Antwort auf schriftlichem oder mündlichem bzw. audiovisuellem Weg.

Die Reihenfolge der Beschreibung richtet sich methodisch nach der historisch-technischen Entwicklung der digitalen Auskunftsdienste, d. h. es werden die zuerst entstandenen asynchronen und danach die synchronen Formen erläutert. Auch bei

²² Vgl. Härkönen, Sonja (2003), Klostermann, Jürgen (2007), Hutter, Nathalie (2008), Zachlod, Rainer (2003)

den einzelnen Diensten der beiden Formen wird so vorgegangen, sodass die gesamte Palette der DRS in einem historischen Kontext dargestellt wird.

Als Drittes sind noch weitere Sonder- und Mischformen zu erwähnen, die gemäß der zu Beginn gewählten weiten Definition ebenfalls zu den Digitalen Auskunftsdiensten zu zählen sind. Dazu gehören vor allem Archive, FAQs und Linksammlungen, die man eigentlich zu den asynchronen Diensten rechnen könnte, die aber ein aktives Informationsangebot der Bibliothek ohne konkrete Informationsanfrage und direktem Kontakt darstellen.

Digitale Auskunftsdienste		
Asynchron	Synchron	Sonderformen
E-Mail	Chat	Archive
Web-Formular	Voice of Internetprotocol (VoIP)	Linksammlungen
	Videoconferencing	FAQ
		E-Tutorials
		Web contact center
		Chatbot

Abb. 1: Übersicht über Digitale Auskunftsdienste

5.1 Asynchrone digitale Auskunftsdienste

5.1.1 E-Mail

Die Auskunftserteilung per E-Mail²³ ist „die Urform des Digital Reference Service“²⁴ und gleichzeitig bei Benutzern die „populärste Art der Kommunikation.“²⁵

Bereits in den 1980er Jahren experimentierten Bibliotheken in den USA mit der Auskunftserteilung per E-Mail. Da zu dieser Zeit jedoch nur wenige Wissenschaftler und Hochschulangehörige über die technische Ausstattung verfügten, schaffte die E-Mail-Kommunikation erst mit dem Durchbruch des World Wide Web (WWW) Mitte der

²³ Zu den digitalen Auskunftsdiensten zählt die E-Mail-Auskunft allerdings erst, wenn sie explizit als Auskunftsinstrument angeboten wird (z.B. mit Slogans wie „Fragen Sie die Bibliothek“). Ein einfaches Angebot der Kontaktaufnahme gilt nicht als Auskunftsform

²⁴ Härkönen, Sonja (2003), S. 24

²⁵ Zachlod, Rainer (2003), S. 191

1990er Jahre den Durchbruch. Erst seit dieser Zeit ist die E-Mail-Technologie standardisiert, benutzerfreundlich gestaltet und für den Benutzer erschwinglich.

Aufgabe der E-Mail-Auskunft ist, dem User die Möglichkeit zu eröffnen, schriftlich Fragen an die Bibliothek zu stellen und auf dem gleichen Weg eine Antwort zu erhalten.

Oftmals ist hierfür eine eigene verlinkte E-Mail-Adresse auf der Homepage eingerichtet, an die der Benutzer über ein Standard-Mailprogramm (z. B. Microsoft Outlook) seine Frage(n) schicken kann.

Diese Art der Kommunikation hat sowohl für den Benutzer, als auch den Bibliothekar Vor- und Nachteile.

5.1.1.1 Vor- und Nachteile der E-Mail-Auskunft

Die Vorteile beider Seiten liegen auf der Hand. Die technischen Voraussetzungen sind denkbar einfach und kostengünstig: man benötigt lediglich einen Internetanschluss und eine E-Mail-Adresse.

Auf der Benutzerseite liegen die Vorteile vor allem in der örtlichen und zeitlichen Unabhängigkeit, man kann auch außerhalb der Öffnungszeiten mit der Bibliothek in Kontakt treten, ohne den eigenen Arbeitsplatz verlassen zu müssen.

Auch psychologische Vorteile spielen eine Rolle. Der Benutzer kann sein Anliegen in aller Ruhe formulieren und Verständnisprobleme vermeiden. Viele Benutzer sind in ihrem Auftreten unsicher und können in einem direkten Auskunftsgespräch ihr Anliegen nicht präzise formulieren. Bei der Kommunikation via E-Mail fällt es leichter solche Hemmschwellen zu überwinden.

Ähnlich ist es bei ausländischen Benutzern, die sprachliche Probleme haben und denen eine schriftliche Verständigung leichter fällt.

Rein praktische Vorteile haben Senioren oder körperbehinderte Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind und deshalb möglicherweise dem Dienstleistungsangebot der Bibliothek komplett fernbleiben würden.

Auch aus der Sicht der Bibliothek ergeben sich Vorteile. Der Auskunftsbibliothekar gerät durch eine E-Mail-Anfrage nicht unter Zeitdruck, wie etwa bei einem herkömmlichen Auskunftsgespräch unter vier Augen. Er kann sich Zeit für die Beantwortung

lassen und seiner fundierten Antwort eventuell Anhänge wie Bilder oder Literaturlisten beifügen. Die schriftlichen Anfragen können archiviert und statistisch ausgewertet werden. Ebenso ist eine Weiterverwertung der Fragen/Antworten denkbar, indem wiederkehrende Problemstellungen in andere Dienste (z. B. FAQs, Linklisten) einfließen.

Aus den genannten Vorteilen können aber auch gewichtige Nachteile erwachsen, deren Ursache hauptsächlich in der zeitlichen Verzögerung zwischen Frage und Antwort liegt. Vielen Benutzern ist nicht bewusst, dass die E-Mail-Auskunft während den regulären Öffnungszeiten trotzdem ein asynchroner Dienst ist. Die Möglichkeit, 24 Stunden am Tag Anfragen an die Bibliothek stellen zu können, suggeriert vielen, dass sie in dieser Zeit auch eine prompte Antwort erhalten, wodurch die Erwartungshaltung des Benutzers übersteigert wird. Wenn es inzwischen auch Bibliotheken gibt, die tatsächlich rund um die Uhr geöffnet haben, ist bei den meisten Bibliotheken das Bibliothekspersonal jedoch weiterhin an geregelte Dienst- und Öffnungszeiten gebunden, weshalb diese Erwartung nicht erfüllt werden kann.

Die zeitlich versetzte Kontaktaufnahme erweist sich auch bei Anfragen als problematisch, die missverständlich formuliert oder derart komplexen Inhalts sind, dass deren Beantwortung nur schlecht ohne ein Auskunftsgespräch möglich ist, wie es bei der Face-to-Face-Kommunikation stattfindet, wenn eine Anfrage klärungsbedürftig ist. Bei der E-Mail-Auskunft muss dieses Interview durch zeitaufwendigen E-Mail-Verkehr ersetzt werden, was die Effektivität des Dienstes beeinträchtigt.

5.1.2 Web-Formular

Die genannten Nachteile der E-Mail-Auskunft wurden den Bibliothekaren schnell bewusst und verlangten nach einer effizienteren Lösung, die in höherem Masse zu zufriedenstellenden Ergebnissen führen sollte und in die Entwicklung von Web-Formularen mündete. Dieser Übergang vollzog sich fließend. Zunächst enthielten einfach gestaltete Formulare nur wenige Eingabefelder (E-Mail-Adresse des Benutzers, Fragestellung) und waren durchaus noch der E-Mail-Auskunft zuzurechnen. Erst nach und nach entwickelte man mittels geeigneter Software detaillierte, mehrgliedrige Formulare, die präziser auf die Benutzerbedürfnisse eingingen.

Web-Formulare werden meist über einen Link an exponierter Stelle der Bibliothekshomepage aufgerufen und enthalten zahlreiche Eingabefelder, die unterschiedlichen Zwecken dienen.

Zunächst werden persönliche Daten (Name, Alter, Geschlecht, Berufsgruppe) abgefragt,²⁶ die zu statistischen Zwecken verwendet werden und der Evaluation dienen.

Um die Nachteile eines Auskunftsinterviews auszugleichen, wird dem Benutzer eine Reihe von vordefinierten Fragen angeboten, „um möglichst alle notwendigen Kontextinformationen abzufragen“²⁷ und das Informationsbedürfnis zu präzisieren.

Der Schlussteil eines Web-Formulars stellt Fragen zur Auswahl und Ausgabe der Rechercheergebnisse, etwa welchem Verwendungszweck die Auskunft (Schülerreferat, Seminararbeit, Doktorarbeit) dienen und welchen zeitlichen oder finanziellen Rahmen die Recherche abdecken soll. Anhand solcher Angaben kann der Bibliothekar ermessen, welches Niveau, welche inhaltliche Tiefe und welchen Umfang die ermittelten Informationen haben sollen²⁸. In vielen Fällen kann der Benutzer angeben, auf welche Weise (E-Mail, Telefon, Brief) er seine Antwort erhalten möchte. Die Übermittlung der Anfrage erfolgt durch Absenden des Formulars, das dann per E-Mail an die betreffende Stelle geschickt wird.

5.1.2.1 Vor- und Nachteile des Web-Formulars

Der zusätzliche Vorteil des Web-Formulars gegenüber der E-Mail-Auskunft liegt in der Möglichkeit, die Benutzeranfrage zu konkretisieren und zeitliche Verzögerungen zu vermeiden. Gute Web-Formulare helfen dem Bibliothekar, ein Profil des Benutzers zu erstellen und dessen Informationsbedürfnis einzuschätzen, was sonst nur durch ein Auskunftsinterview möglich ist.

Der aus bibliothekarischer Sicht sinnvolle Ansatz stößt jedoch in der Praxis oft auf Ablehnung. Viele Benutzer fühlen sich durch „umständliche und aus ihrer Sicht überflüssige Formulare“²⁹ gegängelt und meiden deren Nutzung. Der eigentliche Sinn des Web-Formulars wird dadurch verfehlt.

²⁶ In diesem Fall müssen datenschutzrechtliche Bestimmungen beachtet werden

²⁷ Rösch, Hermann (2003), S. 3

²⁸ Vgl. Härkönen, Sonja (2003), S. 31

²⁹ Rösch, Hermann (2003), S. 3

Digital Reference Service – Digitale Auskunftsdienste und ihre Einsatzmöglichkeiten in Öffentlichen Bibliotheken

Wie bei der E-Mail-Auskunft sind auch beim Web-Formular die zeitliche Verzögerung und die fehlende nonverbale Kommunikation als Nachteile zu werten.

DigiAuskunft

Fragen, Anregungen und Kritik

Mit diesem Formular erreichen Sie gleichzeitig den Kundenservice und das Rechercheteam. Bitte beachten Sie vor dem Ausfüllen auch folgende Hinweise. [+](#) Für **Anschaffungswünsche** steht Ihnen ein separates Formular [+](#) zur Verfügung.

Thema Ihrer Anfrage*

Ihre Anfrage* (So ausführlich wie möglich)

Bei einer Frage an das Rechercheteam: Es hilft uns, den Hintergrund Ihrer Anfrage zu kennen (z.B., Schule oder Beruf). **bitte wählen** ▼

Ihr Name*:

Ihr Wohnort:

Nummer des Mitgliedsausweises der StadtBibliothek Köln:

Ihre E-Mail-Adresse*:

Die mit einem * gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden.

Abb. 2: Web-Formular der Stadtbibliothek Köln

5.2 Synchroner digitale Auskunftsdienste

5.2.1 Chat

Der digitale Auskunftsdienst des Chat (engl.: Geplauder, Gespräch, Unterhaltung) ist eine an bibliothekarische Anforderungen angepasste Kommunikationsform, deren Anfänge in die 1980er Jahre zurückreicht. Im Bereich der Computerspiele entwickelten sich schon früh virtuelle Welten, in denen sich mehrere Benutzer gleichzeitig bewegen und miteinander kommunizieren konnten. Die technischen Möglichkeiten wurden seither permanent weiterentwickelt und so hat sich diese Form der Unterhaltung vor allem in sozialen Netzwerken etabliert. Für viele Menschen ist das „Chatten“ in sogenannten Chat-Rooms schon eine alltägliche Sache.

Der gravierende Unterschied beim Chat im Vergleich zum Kontakt per E-Mail oder Web-Formular ist die Kommunikation in Echtzeit, es können zwei oder mehrere Personen gleichzeitig und fast ohne zeitliche Verzögerung in schriftlichen Dialog treten. Die fortlaufende Entwicklung hat verschiedene Erscheinungsformen des Chat hervorgebracht, die sich im Wesentlichen nur in technischer Hinsicht unterscheiden. Während der in den 1980er Jahren entwickelte Internet Relay Chat (IRC) noch über spezielle Chat-Server ablief, bieten mittlerweile viele Internetprovider in ihre Browser integrierte webbasierte Chats oder kurz Webchats an, für deren Nutzung man entweder gar keine eigene Software oder nur zusätzliche Plugins installieren muss. Beim Instant Messaging hingegen müssen beide Partner die geeignete Software (z. B. AOL Instant Messenger, ICQ, Windows Live Messenger oder Yahoo! Instant Messenger) installieren, bei manchen PCs ist sie auch vorinstalliert.

5.2.1.1 Vor- und Nachteile des Chat

Die Stärke des Chat als digitaler Auskunftsdienst ist es, den beteiligten Personen ein Auskunftsgespräch auf schriftlichem Weg zu bieten, auch wenn dabei kein Austausch von nonverbalen Signalen möglich ist. Diesen Mangel versucht man aber durch textliche Hervorhebungen (Kursiv-, Fettschrift, Grossbuchstaben), sogenannte

Emoticons³⁰ oder Abkürzungen³¹ auszugleichen. Dazu muss man jedoch mit den verwendeten Umgangsformen vertraut sein.

Von großem Vorteil ist der Chat für Menschen mit Hör- oder Sprachproblemen, die durch die schriftliche Kommunikation an der bibliothekarischen Auskunft teilnehmen können.

Aber auch der Chat ist nicht frei von Nachteilen. Es können vor allem technische Probleme durch Serverüberlastungen oder Programmabstürze auftreten, die oftmals ihre Ursachen auf Bibliotheksseite haben, weil die Ausstattung mit Netzwerken und leistungsstarken Computern den gebräuchlichen Standards hinterher hinken. Hinzu kommen gegebenenfalls hohe Anschaffungskosten für Software-Lizenzen.

Schwierigkeiten können aber auch auf der Kommunikationsebene auftreten. Trotz zeitgleichem Dialog ist es schwierig, komplizierte Sachverhalte schriftlich zu klären oder Fragen zu beantworten, die umfangreiche Recherchen erfordern. Bei einem Chat werden sehr schnelle, möglichst präzise und korrekte Antworten erwartet. Benutzer verlieren schnell die Geduld und brechen die Unterhaltung schnell und unangemeldet ab, wenn sie keine Antwort innerhalb der erwarteten Frist erhalten. Bibliothekare wiederum geraten schnell unter Druck, wenn sie schnell Informationen ermitteln und diese möglicherweise umständlich formulieren müssen. Solche Situationen bergen „ein enormes Frustrationspotenzial“,³² wie es Rösch ausdrückt. In Deutschland wurde der erste Chat-Auskunftsdienst von der UB Trier im Jahr 2000 angeboten und seither findet die Chat-Auskunft bei Bibliotheken immer mehr Anwendung.³³

5.2.2 Voice over Internetprotocol (VoIP)

Als Voice over Internetprotocol (VoIP), auch IP-Telefonie oder Internet-Telefonie genannt, bezeichnet man die Möglichkeit, statt über das herkömmliche analoge Telefonnetz über ein Computernetzwerk wie das Internet – parallel zu bestehenden Internetanwendungen - zu telefonieren. Analog zur Übertragungsweise beim Aufruf von

³⁰ Emoticon ist eine Wortkreuzung aus emotion (engl. Gefühl) und icon (engl. Bild, Symbol) und steht für Folgen von Satzzeichen, mit denen nonverbale Signale ausgedrückt werden sollen

³¹ Gemeint sind Abkürzungen aus der SMS-Sprache, z. B. lol = laughing out loud, zu dt. lauthals Lachen

³² Zit. in Klostermann, Jürgen (2007), S. 18

³³ Auflistung von deutschen Bibliotheken mit Chat-Auskunft siehe <http://www.bibliothekar.de/content/view/15/26/> [Letzter Aufruf: 07.07.2010]

Internetseiten oder dem Versenden von E-Mails, wird beim VoIP ein Gespräch digitalisiert, in vielen kleinen Datenpaketen an den Empfänger übertragen und dort wieder in Sprache umgewandelt.

5.2.2.1 Vor- und Nachteile des Voice over Internet Protocol (VoIP)

Der große Vorteil des VoIP besteht natürlich in der synchronen und sprachlichen Art der Kommunikation, weil diese im Gegensatz zur relativ aufwendigen Verschriftlichung des Dialoges viel bequemer ist und den Auskunftsprozess beschleunigt. Zudem können visuell beeinträchtigte Menschen oder solche mit Lese- und/oder Schreibschwäche ihr Informationsbedürfnis leichter kundtun. Telefongespräche per VoIP sind in der Regel kostengünstiger oder sogar vollkommen gratis und bringen damit auch einen finanziellen Vorteil mit sich.

Wie Klostermann anführt, wird das VoIP als „*Schritt in Richtung der Angleichung der Digitalen Auskunft an die face-to-face Auskunft*“³⁴ angesehen.

Die Nachteile bei der Internettelefonie ergeben sich aus den notwendigen technischen Voraussetzungen oder liegen in der Person des Benutzers begründet.

Neben spezieller, aber teilweise kostenloser Software (z. B. Skype), benötigen die Teilnehmer auch entsprechende Hardware wie Lautsprecher und Mikrofon bzw. Headset und diese Ausstattung gehört bei weitem noch nicht zum Standard, weder bei Benutzern, noch bei Bibliotheken.

Um eine ausreichende Klangqualität zu gewährleisten, sind für VoIP leistungsfähige und schnelle Internetverbindungen notwendig, weil die einzelnen versendeten Datenpakete aus relativ großen Datenmengen bestehen. Insbesondere in ländlichen Gebieten Deutschlands ist die Verbreitung von DSL noch immer nicht flächendeckend, weshalb sich „*die zuverlässige und hochwertige Übertragung von Sprache erst langsam durchsetzt*.“³⁵

Auch der Aspekt der Datensicherheit darf nicht vernachlässigt werden. Computernetzwerke sind üblicherweise durch Firewalls geschützt, VoIP-Software öffnet jedoch die eigentlich gesicherten Kommunikationsports, wodurch die versendeten Sprachpa-

³⁴ Vgl. Klostermann, Jürgen (2007), S. 18

³⁵ Hutter, Nathalie (2008), S. 79

kete nicht verschlüsselt und deshalb abgehört werden können. Damit ist die Sicherheit des gesamten Netzwerkes gefährdet.

Neben dem technischen Aspekt müssen auch beim VoIP „*psychologische Hemmnisse*“³⁶ bei der Bewertung eines Kommunikationskanals berücksichtigt werden. Manche Benutzer aber auch Bibliothekare ziehen eine schriftliche Verständigung der telefonischen vor, was auch Meola feststellt: „[...] *some socio-phobic patrons and librarians may actually prefer to handle some questions by chat instead of voice.*“³⁷

Genereller Kritikpunkt, wie auch bei den zuvor angeführten Diensten, ist auch beim VoIP der fehlende visuelle Kontakt und mangelnde Austausch nonverbaler Signale. Insgesamt betrachtet ist VoIP schon „*seit einiger Zeit marktreif*“³⁸ und kann für den Einsatz als Digital Reference Service als „*grundsätzlich sehr geeignet*“³⁹ eingestuft werden.

5.2.3 Videoconferencing

Eine technische Weiterentwicklung des VoIP stellt das Videoconferencing (auch internetbasierte Videokonferenz) dar. Mit Hilfe von teilweise kostenloser Software (z.B. skype) und mittlerweile erschwinglicher Hardware (Mikrofon, Lautsprecher bzw. Headset, Webcam) ist es Bibliothekaren und Benutzern möglich, audiovisuell in Kontakt zu treten. Wie beim Chat wird auf dem Bildschirm ein Fenster angezeigt, in dem die beiden Gesprächspartner statt ihrer Texteingaben sich gegenseitig sehen können. Allerdings benötigt man, wie beim VoIP, für die zu übertragenden großen Datenmengen leistungsfähige Breitband-Verbindungen.

Experimente mit Videokonferenztechnik wurden bereits Mitte der 1990er Jahre in den USA unternommen, was Pagell 1996 zu der Aussage veranlasste: „*desktop videoconferencing brings together computing, multimedia and telecommunications in one workstation package.*“⁴⁰

³⁶ Klostermann, Jürgen (2007), S. 18

³⁷ Zit. in: Klostermann, Jürgen (2007), S. 18

³⁸ Rösch, Hermann (2003), S. 27

³⁹ Hutter, Nathalie (2008), S. 79

⁴⁰ Pagell, Ruth (1996)

⁴¹⁻⁴⁴ Rösch, Hermann (2003), S. 28

5.2.3.1 Vor- und Nachteile des Videoconferencing

Aus der vorangegangenen Aussage und den technischen Möglichkeiten könnte man schließen, dass Videoconferencing *das* Auskunftsmittel der Zukunft sein wird. In der Tat ist es geeignet, durch die gleichzeitige Übertragung von Bild *und* Ton über das Internet eine Auskunftssituation zu schaffen, die der „*direkten Face-to-Face-Kommunikation am nächsten*“⁴¹ kommt. Ein „*hohes Maß an Interaktivität, Echtzeitbetrieb und [...] wichtige[r] Teile der nonverbalen Kommunikation*“⁴² erzeugen eine Atmosphäre, in der durch den Sichtkontakt eine stärkere Beziehung zwischen den Gesprächspartnern entsteht. Benutzer und Bibliothekar können gegenseitig Mimik und Gestik interpretieren und somit Missverständnisse, die bei rein textlicher Kommunikation auftreten können, vermeiden.

Die Fachwelt erkennt das Potenzial des Videoconferencing als echte Alternative zu anderen Formen des Digital Reference Service einhellig an, gleichzeitig offenbart sich jedoch eine große Kluft zwischen beinahe euphorischer Akzeptanz und genereller Ablehnung sowohl bei Benutzern, als auch bei Bibliothekaren. Während die Befürworter diesen direkten audiovisuellen Kontakt begrüßen, empfinden die Gegner bei einer Videokonferenz ein „*ungewohntes Gefühl, vor einer Kamera agieren zu müssen*“⁴³ und damit eine „*unangenehm künstliche Atmosphäre*“,⁴⁴ die zu Verkrampfungen führt.

Zu psychologischen Hemmnissen der Benutzer kommen auch noch technische Hürden, die eine Etablierung des Videoconferencing bislang verhindern. Wie schon erwähnt, sind leistungsfähige Internetverbindungen auch zehn Jahre nach dem Millennium noch nicht großflächig verbreitet und die notwendige Soft- und Hardware längst noch nicht standardmäßig vorhanden. Während viele handelsübliche PCs und Notebooks mit Mikrofonen, Lautsprechern und Webcams ausgestattet sind, verfügen vor allem die wenigsten bibliothekarischen Arbeitsplätze über diese Ausrüstung. Die Gründe dafür liegen zum einen in der Meinung, eine solche Ausstattung nicht zu benötigen und zum anderen in der katastrophalen Finanzsituation, in der sich nur all zu viele Bibliotheken befinden.

⁴⁵ Hutter, Nathalie (2008), S. 84

Der hohe technische und organisatorische Aufwand, gepaart mit der mangelnden Akzeptanz der Benutzer und Bibliothekare ließ die Erprobung enttäuschend verlaufen und führte zu der Erkenntnis, dass Videoconferencing bisher „*nicht allzu gebräuchlich*“⁴⁵ ist. Ob es sich in Zukunft noch durchsetzen wird, hängt davon ab, wie die technische Entwicklung voranschreiten wird (möglicherweise werden sich multifunktionale Auskunftstools durchsetzen) und ob sich Benutzer die ausreichenden Kenntnisse und Erfahrung im Umgang mit Videotechnik aneignen werden.

5.3 Sonder- und Mischformen

Die zu Beginn getroffene Entscheidung, den Begriff Digital Reference Service in seiner weiteren Bedeutung zu definieren, also jegliche Informationsvermittlung, die über das Internet und nicht unbedingt durch persönlichen Kontakt geschieht, erfordert es, noch zusätzliche Sonder- und Mischformen der Informationsdienste zu behandeln. Als Sonderformen der digitalen Auskunftsdienste werden Auskunftsmittel betrachtet, die in ihrer Entwicklung noch vor oder aber zeitgleich mit den passiven Diensten E-Mail und Webformular entstanden sind, im Gegensatz dazu aber aktiv von Bibliotheken angeboten werden. Hauptmerkmal von Archiven, FAQs, E-Tutorials und Linksammlungen ist, dass aus bereits beantworteten Benutzerfragen Informationsquellen im Internet erstellt werden, die einem Informationssuchenden erschöpfende Antworten liefern, ohne dass ein persönlicher Kontakt mit einem Bibliothekar hergestellt werden muss.

Neben diesen Sonderformen werden in dieser Arbeit mit Web Contact Center und Chatbot zwei weitere digitale Auskunftsmittel erläutert. Sie sind als Mischformen aus dem Schema der synchronen und asynchronen Dienste herausgelöst, weil sie entweder keiner dieser Kategorien eindeutig zuzuordnen sind, Merkmale beider aufweisen oder zusätzliche Funktionen anbieten, die die herkömmliche Rollenverteilung des Bibliothekars als Lehrenden und des Benutzers als Lernenden aufweicht.

5.3.1 Sonderformen

5.3.1.1 Archive

Als Archive im bibliothekarischen Sinn bezeichnet man aus „Frage-Antwort-Paaren“⁴⁶ bestehende Datenbanken, die der Beantwortung von Auskunftsfragen dienen. Sie werden entweder nur intern von Bibliothekaren genutzt, oder öffentlich zugänglich gemacht und aus bereits beantworteten Benutzerfragen generiert. Teilweise werden Archive manuell von Bibliothekaren erstellt, oder mit entsprechender Software anhand von Auskunftsprotokollen, die bei Auskunftsfragen per E-Mail, Web-Formular oder Chat entstehen, automatisch in eine Datenbank überführt.

Wird das Archiv von einem Bibliothekar betreut, hat dieser zwar einen erhöhten Mehraufwand, aber er kann durch eine bessere Dublettenkontrolle und Vergabe von Schlagwörtern den einzelnen Datensätzen und somit der gesamten Datenbank eine hohe Qualität verleihen.

Bei maschineller Erstellung eines Archivs übernimmt diese Tätigkeiten eine Software und ein Bibliothekar ist nicht oder nur in geringem Maße erforderlich. Allerdings leidet unter der Automatisierung die Qualität der Datenbank, da nur bedingt eine Dublettenkontrolle möglich ist.

5.3.1.1.1 Vor- und Nachteile von Archiven

Sowohl für den Benutzer, als auch den Bibliothekar ergeben sich aus der Natur eines Archivs Vor- und Nachteile.

Ein Benutzer kann in einem Archiv auf anonyme Weise rund um die Uhr unverzüglich Antworten auf seine Fragen suchen. Allerdings mangelt es bei dieser Art der Informationssuche an Individualität und persönlicher Kommunikation. Außerdem können Überschneidungen mit bereits gestellten Fragen und ein unterschiedlicher Kontext zu unbefriedigenden Zufallsantworten führen, die nicht vollständig das Informationsbedürfnis bedienen oder keinen aktuellen Bezug zur Frage haben.

⁴⁶ Härkönen, Sonja (2003), S. 42

Für Bibliothekare stellen Archive einen Mehrwert dar, da man sich durch das Zugreifen auf bereits behandelte Fragestellungen Zeit sparen kann. Ein Archiv kann der Evaluation der alltäglichen Auskunftssituation und statistischen Zwecken dienen. Besonders die manuelle Pflege der Datenbank bedeutet jedoch einen sehr hohen Arbeitsaufwand, weil die Aktualität und Korrektheit der Daten regelmäßig überprüft werden muss.

5.3.1.2 FAQ⁴⁷ (Frequently Asked Questions)

Wie andere Institutionen haben auch Bibliotheken ihre Internetauftritte schon sehr früh dazu genutzt, immer wiederkehrenden Fragen mit entsprechenden vorgefertigten Antwortlisten zu begegnen. Die Idee dazu stammt aus dem Bereich englischsprachiger Benutzerforen, die sich mit dem Problem immer wieder gleicher Fragen zu gleichen Themen konfrontiert sahen und es durch eine Auflistung dieser Fragen samt zugehöriger Antworten lösten. Der prompte Erfolg übertrug sich schnell auf fast alle Anwendungen im Internet, sodass FAQ inzwischen zu den Standardeinrichtungen der Homepages zählen. Sie können entweder als einfache Listen oder als sachlich erschlossene, mit Hilfe spezieller Software aufbereitete Datenbanken angeboten werden.

Bibliotheken nutzen FAQ, um ohne individuelles Auskunftsgespräch erfahrungsgemäß häufig gestellte Faktenfragen zu beantworten.

5.3.1.2.1 Vor- und Nachteile von FAQ

Der große Vorteil gut strukturierter FAQ seitens der Bibliothek besteht in der Möglichkeit, antizipatorisch Auskunftsfragen zu kanalisieren, d. h. nicht nur bereits gestellte, sondern auch mögliche zukünftige Fragen zu beantworten. Die Befreiung von

⁴⁷ Lt. Duden steht die Abkürzung FAQ auch für die Pluralform. Im Dt. wird die Abkürzung teilweise mit „Fragen-Antworten-Quelle“, „Fragen, Antworten, Quintessenzen“ oder der Abkürzung HGF („Häufig gestellte Fragen“) übersetzt. FAQ hat sich jedoch im Fachjargon durchgesetzt. Im bibliothekarischen Bereich wird teilweise auch die Abkürzung FARQ (Frequently asked reference service) verwendet

solchen Fragen bedeutet eine enorme Zeit- und Arbeitersparnis, die dazu genutzt werden kann, den Auskunftsschwerpunkt auf die Beantwortung komplexer und zeit- aufwendigerer Recherchefragen zu richten, was die Qualität der Auskunftsgespräche steigert.

Wie schon bei Archiven profitiert der Benutzer von dem Angebot, schnell, zeit- und ortsunabhängig Antworten zu finden. Allerdings eignen sich FAQ nicht zur Beantwortung individueller und schwieriger Fragen.

Bibliotheken müssen darauf achten, dass die durch FAQ vermittelten Informationen korrekt und aktuell sind, was wiederum personellen und zeitlichen Aufwand zur Folge hat.

5.3.1.3 Linksammlungen

Ein weiteres Angebot aktiver Informationsdienste sind Linksammlungen⁴⁸, die inzwischen „unverzichtbar zum Internetauftritt einer Bibliothek“⁴⁹ gehören.

Linksammlungen sind zumeist systematisch, nach groben Fachgebieten oder nach formalen Kriterien geordnete Verzeichnisse ausgewählter allgemeiner und fachlicher Informationsquellen im Internet, deren Ziel es ist, Informationssuchenden eine Hilfestellung zu geben und die Suche nach Informationen zu erleichtern.

Insbesondere Bibliotheken haben es sich zur Aufgabe gemacht, den Besuchern ihrer Linksammlungen qualitativ hochwertige Verzeichnisse anzubieten, um sich vom Informationsangebot kommerzieller Internetdienstleister (web.de, yahoo u.a.) abzuheben.

Die Qualität einer Linksammlung hängt von der Qualität der angebotenen Quellen⁵⁰ ab, die „möglichst objektiv und professionell“⁵¹ aus- und bewertet werden müssen. In die Bewertung von Internetquellen fließen die Aspekte Inhalt, Navigation sowie Aufbau und Gestaltung ein.

Der Inhalt wird nach formaler Korrektheit, Informationstiefe und Aktualität beurteilt, und dessen Autor(en) hinsichtlich seiner/ihrer Kompetenz und Qualifikation bewertet. Die Bewertung der Navigationsstruktur einer Webseite hängt davon ab, wie schnell

⁴⁸ Teilweise tragen Linksammlungen synonyme Bezeichnungen wie Bookmarksammlung, oder im bibliothekarischen Bereich, Virtuelle Bibliothek.

⁴⁹ Härkönen, Sonja (2003), S. 46

⁵⁰ Vgl. die Bewertungskriterien der Deutschen Internetbibliothek bei Koch, Birte (2004), S. 45-46

⁵¹ Härkönen, Sonja (2003), S. 46

und leicht sich potenzielle Besucher der Seite darin zurechtfinden können (Buttons, Verlinkungen).

Bei Aufbau und Gestaltung einer Webseite wird darauf geachtet, wie übersichtlich die Seiten und ihre Inhalte hinsichtlich Gliederung und Typographie gestaltet sind.

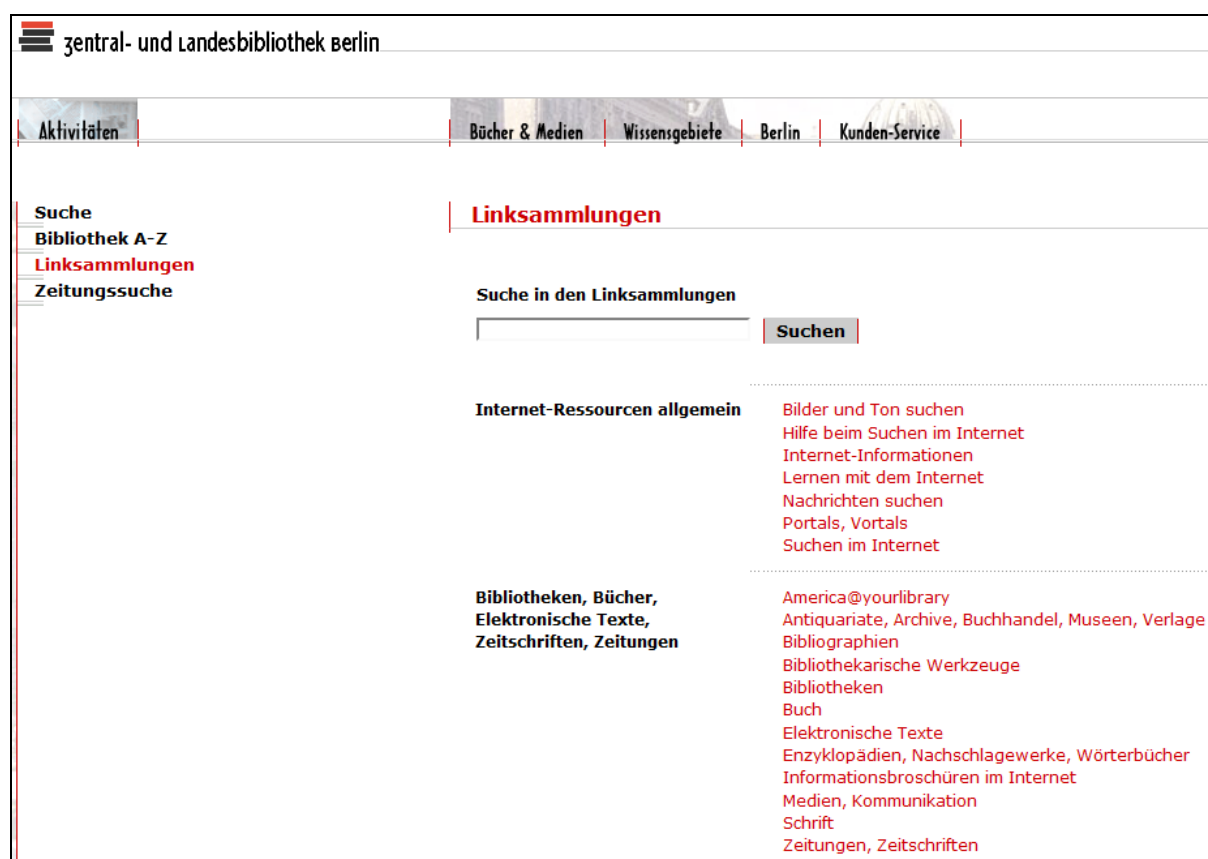


Abb. 3: Ausschnitt aus der Linksammlung der Zentral- und Landesbibliothek Berlin

5.3.1.3.1 Vor- und Nachteile von Linksammlungen

Ein besonderes Problem von Linksammlungen liegt in der Kurzlebigkeit von Webseiten bzw. deren Inhalte und der generellen Frage nach der Vertrauenswürdigkeit von Informationen im Internet.

Gut strukturierte Linksammlungen helfen zwar dem Benutzer, gezielt nützliche Informationen zu finden, über das Beantworten von Faktenfragen gehen die Bemühungen jedoch meist nicht hinaus. Komplexere Informationsbedürfnisse lassen sich durch Linksammlungen nur schwer befriedigen.

Für Bibliotheken kann ein solches Angebot schnell zum Bumerang werden. Weil viele Webseiten nur eine kurze Lebensdauer aufweisen oder häufig ihren URL ändern, führen die in Linksammlungen aufgeführten Hyperlinks häufig zu keinem Ergebnis („tote Links“) und beim Benutzer zu großer Enttäuschung hinsichtlich der Dienstleistungsqualität der anbietenden Bibliothek. Um dies zu vermeiden, ist nach der Erstellung vor allem für die Pflege einer Linksammlung ein enormer Arbeitsaufwand erforderlich, der oftmals nicht geleistet werden kann.

5.3.1.4 E-Tutorials

E-Tutorials (engl. Tutorial = Anleitung) stammen aus dem Bereich des computergestützten E-Learning und sind eine etablierte Methode, um Informationskompetenz zu vermitteln. Im bibliothekarischen Bereich werden sie als eigenständige multimediale Lerneinheiten (zunächst als Powerpoint-Präsentationen, mittlerweile verbreitet als Videos) verwendet, die zur Nutzung von Services und Informationsquellen anleiten. Häufig werden E-Tutorials verwendet, um Benutzer mit dem Recherchieren im OPAC oder fachbezogenen Datenbanken⁵² vertraut zu machen, manchmal werden auch bestimmte Zielgruppen⁵³ (z. B. Schüler) anvisiert. Bibliotheken mit multilingualer Benutzerschaft (z. B. Universitätsbibliotheken mit Auslandsstudenten, öffentliche Bibliotheken mit hohem fremdsprachigen Benutzeranteil) können E-Tutorials in verschiedenen Sprachen⁵⁴ anbieten und damit Sprachbarrieren überwinden, die oftmals das Zustandekommen eines erfolgreichen Auskunftsgespräches verhindern.

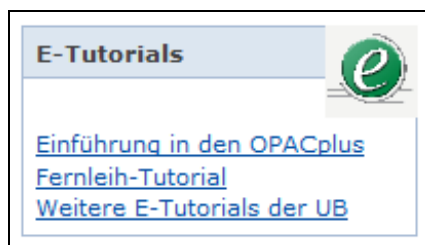


Abb. 4: Hinweis auf die E-Tutorials der UB München

⁵² z. B. die E-Tutorials der UB München: <http://www.ub.uni-muenchen.de/e-medien/e-tutorials/> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁵³ z. B. FIZ für BIB der StB Hannover: <http://www.stadtbibliothek-heilbronn.de/etutorial/start.html> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁵⁴ Ein originelles Beispiel sind die E-Tutorials der BSB München in bayerischem Dialekt: http://www.bsb-muenchen.de/etutorials/opac1b/opac_einfache_suche_1_bayerisch.html [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

5.3.1.4.1 Vor- und Nachteile von E-Tutorials

Die Vorteile von E-Tutorials liegen sowohl auf bibliothekarischer, wie auf Benutzerseite. Benutzer können sich zeit- und ortsunabhängig über bibliothekarische Dienstleistungen informieren, wobei die audio-visuelle Aufbereitung einen hohen Lerneffekt aufweist und zudem beliebig oft wiederholt werden kann. Selbst komplizierte Vorgänge (z. B. die Suche nach einer bestimmten Medienart im OPAC) können anschaulich vermittelt werden.

Bibliotheken können mit Hilfe von E-Tutorials Grundfragen der Auskunftsvermittlung kanalisieren und sich damit oft langwierige Erklärungen über Grundfertigkeiten ersparen. Gut durchdachte und umgesetzte E-Tutorials erzielen oft einen besseren Lernerfolg, weil klar strukturierte, standardisierte und unmissverständliche Erklärungen einem Benutzer meist dienlicher sind als unter Zeitdruck hervorgebrachte, ungenaue Erklärungen von Bibliothekaren. Dadurch werden Kapazitäten für den Face-To-Face-Auskunftsdienst frei.

Als nachteilig kann sich der Aufwand erweisen, unter dem Tutorials erstellt werden. Zwar gibt es inzwischen kostenlose Software, die Umsetzung eines Tutorials erfordert jedoch eine genaue Planung, durchdachte Didaktik und pädagogisches Geschick. Zudem müssen bei Veränderungen im Ablauf (z. B. bei neuer OPAC-Version) die Tutorials aktualisiert werden. Abhilfe könnte durch Kooperation mit anderen Bibliotheken geschaffen werden.

Tutorials sind starr und relativ eng auf einen bestimmten Themenkomplex beschränkt und geben dem Betrachter keine Möglichkeit, spontan auftauchende Fragen zu stellen. Viele Benutzer sind ungeduldig und brechen die oft mehrere Minuten dauernden Tutorials ab, wenn ihr Informationsbedarf nicht innerhalb kurzer Zeit erfüllt wird.

5.3.2 Mischformen

Als Mischformen der digitalen Auskunft werden in dieser Arbeit Web Contact Center und Chatbots betrachtet. Web Contact Center vereinen mehrere Funktionen und Kommunikationsmöglichkeiten in sich. Bei Chatbots findet eine synchrone Kommunikation statt, die sich zwischen Benutzer und Software abspielt.

5.3.2.1 Web Contact Center

Web Contact Center (WCC) gehören im Bereich der Digitalen Auskunftsdienste zu den jüngeren Entwicklungen und bilden eine technische Fortführung von Call-Centern aus der kommerziellen Kundenbetreuung, denn neben der telefonischen Kontaktaufnahme bieten WCC die zusätzliche Komponente der webbasierten Interaktion, wie Broughton betont: „*Web contact center software functions similar to the telephone call center, but makes use of the Web to interact with the user. Questions can be asked and answered in real-time using a combination of e-mail, chat [...]*“⁵⁵

Durch den Einsatz vielfältiger Kommunikations- und Interaktionsmöglichkeiten kann man einen „*optimalen Servicelevel*“⁵⁶ erreichen.

Ein WCC besteht im Wesentlichen aus zwei Hauptkomponenten, einem Kommunikations- und einem Kollaborationsmodul.

Das Kommunikationsmodul sorgt für die Kontaktaufnahme zwischen Bibliothekar und Benutzer, wobei die Initiative meist vom Benutzer ausgeht, der auch den Kommunikationsweg (E-Mail, Web-Formular oder Chat, neueste Entwicklungen bieten darüber hinaus auch VoIP und Videoconferencing an) wählen kann.

Mit Hilfe des Kollaborationsmoduls hat der Bibliothekar die Möglichkeit, gleichzeitig und während des Auskunftsinterviews dem Benutzer diverse Push-Dienste anzubieten. Dazu gehören Page-Pushing, Escorting bzw. Co-Browsing, File-Transfer und Interview Transcript.

Beim Page-Pushing schickt der Bibliothekar eine Webseite auf den Bildschirm des Benutzers, der anschließend sofort und mit Unterstützung des Bibliothekars recherchieren kann. Dadurch entfallen umständliche Übermittlung und Eingabe von URLs und erleichtern die Informationssuche.

Escorted bzw. Co-Browsing erlaubt dem Bibliothekar, die Kontrolle über den Browser des Benutzers zu übernehmen bzw. gleichzeitiges Navigieren beider Partner im Netz.

File-Transfer ist eine Funktion, mit der dem Benutzer Dokumente verschiedenster Datei-Formate übermittelt werden können. Ebenso kann nach der Beendigung des Auskunftsinterviews ein Interview Transcript zugesendet werden, ein Protokoll das

⁵⁵ Broughton, Kelly et al. (2001)

⁵⁶ Vgl. Günther, Sabine (2005), S. 21

die gesamte Kommunikation einschließlich übermittelter oder besuchter Webseiten in schriftlicher Form wiedergibt und nachvollziehbar macht.

Im Leistungsumfang der WCC-Software – je nachdem, ob es Open Source-Produkte (z.B. RAKIM) oder kostenpflichtige Programme (z.B. php Live Helper, GoToAssist) sind – sind darüber hinaus noch weitere Funktionen enthalten.

Verschiedene Administrationstools regeln die Registrierung von Bibliothekaren und Benutzern im WCC, informieren über etwaige Wartezeiten bei der Bearbeitung oder erlauben die Weiterleitung von Benutzerfragen an andere Informationsspezialisten.

5.3.2.1.1 Vor- und Nachteile von Web Contact Center

Die technischen Anwendungsmöglichkeiten von Web Contact Center sind in der Theorie nahezu unschlagbar und erfüllen eigentlich alle Kriterien für ein ideales Auskunftsgespräch via Internet. Die flexible Gestaltung der Kommunikation mit einem hohen Maß an Interaktivität zwischen Bibliothekar und Benutzer, sowie die Möglichkeit Dokumente zu übermitteln und sich kooperativ im Internet zu bewegen, bieten die Möglichkeit, auch komplexe Problemstellungen zu behandeln.

Leider sprechen auch gewichtige Argumente gegen eine erfolgreiche Anwendung von WCC in Bibliotheken.

Zum einen ist der technische Aufwand enorm, zum anderen gibt es bibliothekspolitische und auch auf der Seite der Benutzer zu suchende Gründe, die dagegen sprechen.

Aus Bibliothekssicht benötigt man neben der Hard- und Software auch entsprechend geschultes Personal, das gewillt und vor allem befähigt ist, interaktiv Auskunftsdienste zu leisten. Auf Benutzerseite können ebenso Vorbehalte sein, vor allem wenn es um die Datensicherheit geht. Es erscheint fraglich, ob die Benutzer, die auf ihre Anonymität im Internet bedacht sind, bereit sind, dem doch fremden Bibliothekar Zugriff auf den eigenen Computer zu erlauben.

Aufgrund dieser Bedenken ist es nicht verwunderlich, dass sich Web Contact Center bislang im bibliothekarischen digitalen Auskunftsdienst nicht durchgesetzt haben.

5.3.2.2 Chatbots

Der Begriff Chatbot (auch Chatterbots oder kurz Bots genannt) ist eine Wortkreation die sich aus den englischen Begriffen chat und (ro)bot zusammensetzt⁵⁷ und damit eine automatisierte, „*natürlichsprachige Echtzeitkommunikation zur Beratung und/oder Unterhaltung der Gesprächspartner*“⁵⁸ bezeichnet.

Technisch gesehen sind Chatbots Computerprogramme, die mit Hilfe von textbasierten Ein- und Ausgabeschnittstellen mit den Benutzern interagieren und dabei „*die Fähigkeit zum selbstständigen Handeln gemäß eines zuvor definierten Auftrags*“⁵⁹ besitzen, also nach vorheriger Programmierung selbständig lernen. Ein solches Programm namens ELIZA wurde bereits 1966 am Massachusetts Institute of Technology entwickelt und sollte die „*Möglichkeiten und Grenzen der natürlichsprachigen Kommunikation zwischen Mensch und Maschine erforschen*“⁶⁰.

Seither machen sich vorwiegend Unternehmen diese Technologie zunutze, um ihr Dienstleistungsangebot besser darzustellen oder ihre Innovativität zu betonen. In Deutschland sind Chatbots seit der Jahrtausendwende, zuerst bei kommerziellen Anbietern und später bei Bundesbehörden, im Einsatz.

Im bibliothekarischen Sektor positionierte sich mit ASKademicus⁶¹ der Universitätsbibliothek Dortmund im März 2004 der erste Bibliothekschatbot weltweit, obwohl im anglo-amerikanischen Bibliothekswesen schon seit längerem das Potenzial erkannt und diskutiert, die Umsetzung aber wieder verworfen worden war.

Seit dem sind noch vier weitere Chatbots in deutschen Bibliotheken an den Start gegangen: **Stella**⁶² (Staat- und Universitätsbibliothek Hamburg, Start: Oktober 2004), **INA**⁶³ (Bücherhallen Hamburg, Start: Januar 2006), **i-Punkt**⁶⁴ (Bibliotheksportal Sachsen, Start: Mai 2007) und **Albot** (Universitäts- und Stadtbibliothek Köln, Start: September 2009).

⁵⁷ Vgl. Wolf, Sabine (2004), S. 11

⁵⁸ Christensen, Anne (2008), S. 14

⁵⁹ ebenda

⁶⁰ ebenda

⁶¹ <http://www.ub.uni-dortmund.de/chatterbot/> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁶² <http://www.sub.uni-hamburg.de/> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁶³ <http://www.buecherhallen.de/aw/home/infothek/~bws/ina/> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁶⁴ <http://www.bibliotheksportalsachsen.de> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Digital Reference Service – Digitale Auskunftsdienste und ihre Einsatzmöglichkeiten in Öffentlichen Bibliotheken

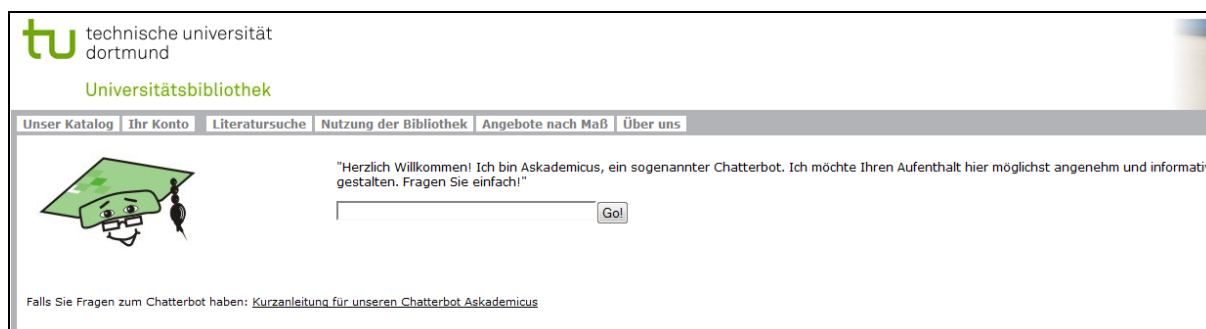


Abb.5: Chatbot ASKademicus der Technischen Universitätsbibliothek Dortmund



Abb. 6: Chatbot STELLA der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg

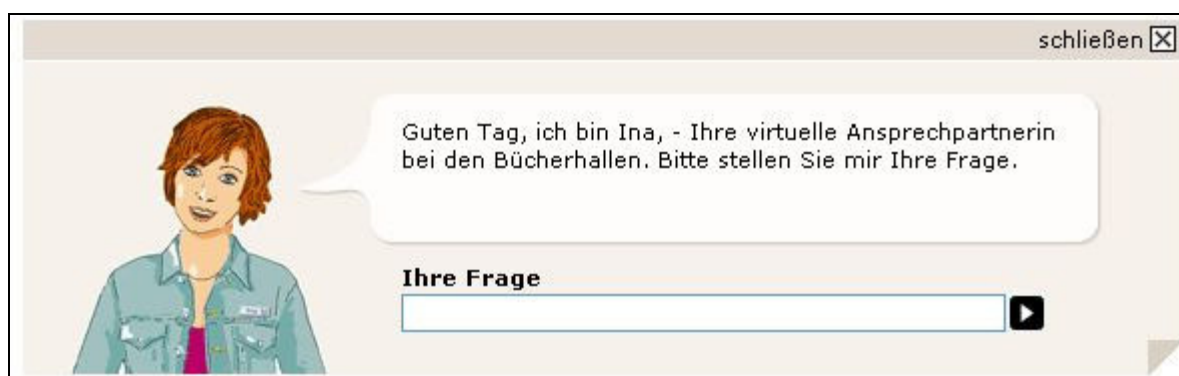


Abb. 7: Chatbot INA der Bücherhallen Hamburg

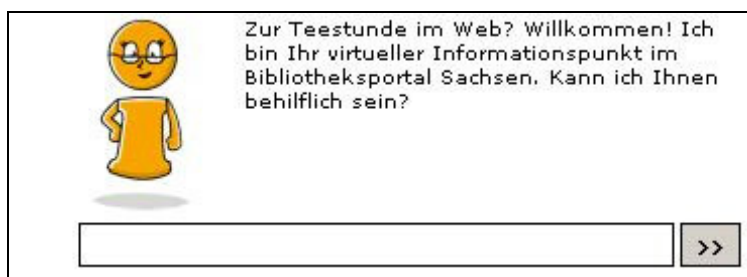


Abb. 8: Chatbot i-Punkt des Bibliotheksportals Sachsen



Abb. 9: Chatbot Albot der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln

Trotz mittlerweile unterschiedlichen Entwicklungsstufen, funktionieren Chatbots nach dem gleichen Prinzip und bestehen aus zwei Hauptkomponenten. Eine Datenbank, in der alle Informationen gespeichert sind, auf die der Chatbot zurückgreifen soll, dient als Wissensbasis und ein Programm, das mit linguistischen Verfahren arbeitet, generiert aus den gestellten Benutzerfragen eine vorformulierte Antwort.

In ihrer Funktion ähneln Chatbots also einer Volltextsuchmaschine. Um dem Benutzer die Illusion eines Chats zu vermitteln, werden Chatbots oft mit einer virtuellen Persönlichkeit, einem sog. Avatar⁶⁵ animiert, die mit einem bestimmten Aussehen, Charakter, Gestik und Mimik ausgestattet wird. Dadurch entsteht sogar der Eindruck, nonverbale Signale übermitteln zu können.



Abb.10 : Die nonverbalen Ausdrucksmöglichkeiten von STELLA⁶⁶

⁶⁵Der Begriff Avatar stammt aus dem Sanskrit und bedeutet „Abstieg“, womit das Herabsteigen einer Gottheit in irdische Sphären gemeint ist.

⁶⁶Quelle: <http://www.sub.uni-hamburg.de> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Der Ablauf eines Gesprächs mit einem Chatbot erfolgt immer gleich (vgl. Abb.). Stellt ein Benutzer eine Frage, filtert der Chatbot Wortformen, Synonyme und Fehlervariationen heraus und gibt bei Übereinstimmung mit den Inhalten der Wissensbasis eine entsprechende Antwort.⁶⁷

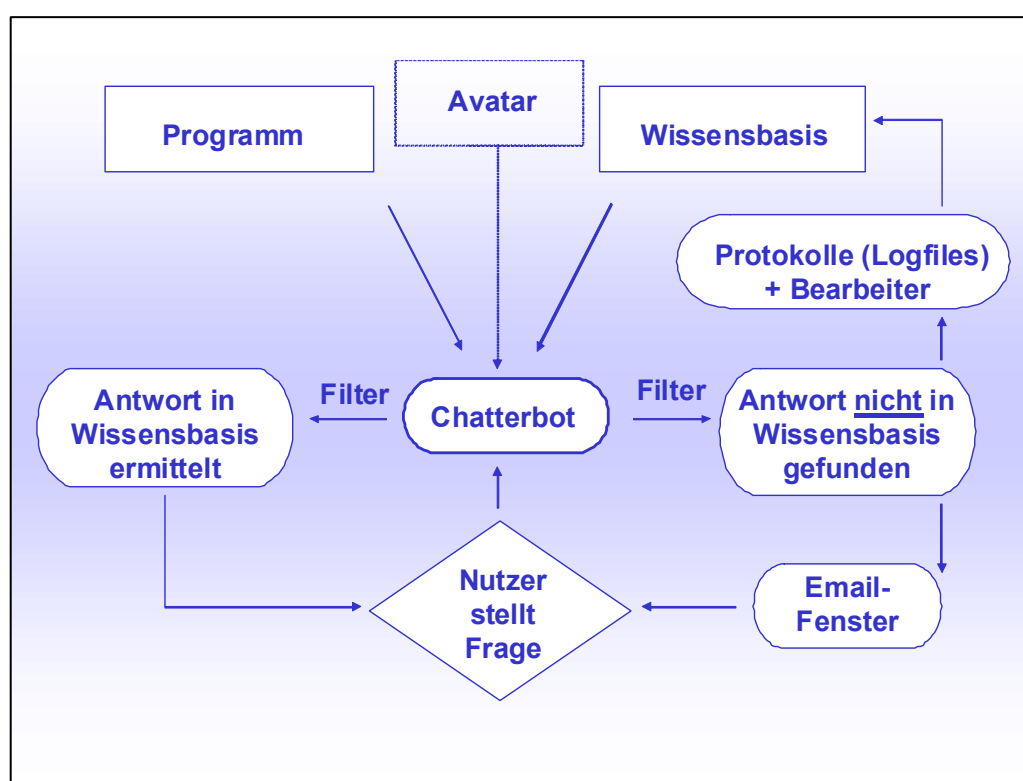


Abb. 11: Schematische Darstellung der Funktionsweise eines Chatbots⁶⁸

Kann jedoch keine Antwort generiert werden, erhält der Benutzer einerseits einen Hinweis, sich an einen realen Bibliothekar zu wenden und andererseits wird ein Gesprächsprotokoll erstellt, aufgrund dessen die Bibliothek die Wissensbasis mit Informationen anreichert und zusätzliche Antwortmöglichkeiten erstellt.

Eine zufriedenstellende Antwort ist dann nicht möglich, wenn die Frage zu komplex ist oder in der Wissensbasis keine entsprechende Information enthalten ist.

⁶⁷ Vgl. Pushilal, Monika (2005), S. 31

⁶⁸ Quelle: Pushilal, Monika (2005), S. 31

5.3.2.2.1 Vor- und Nachteile von Chatbots

Die Vorteile von Chatbots ergeben sich aus der zeitlichen Nutzbarkeit, dem Benutzerverhalten und aus Marketinggründen.

Im Gegensatz zur Face-To-Face-Auskunft vor Ort steht ein Chatbot rund um die Uhr zur Verfügung. Dies kommt vor allem Benutzern zugute, die aus beruflichen oder privaten Gründen außerhalb der Öffnungszeiten der Bibliothek arbeiten und im Internet Informationen recherchieren. Obwohl diese meist auf den Webseiten der Bibliothek in FAQ oder Linksammlungen vorhanden sind, werden sie von den Benutzern oft nicht gefunden oder die Suche danach dauert subjektiv gesehen zu lange.

Chatbots erfreuen sich hoher Benutzerakzeptanz, weil sie auf spielerische Art die Möglichkeit bieten, mit einer konkreten, in natürlicher Sprache gefassten Frage nach Antworten zu suchen, statt, wie bei Datenbanksystemen und Suchmaschinen, eine umständliche Frage zu formulieren. Im Durchschnitt liegt die Anzahl der Chatbot-Gespräche im Vergleich zu Live-Chat-Angeboten um ein Vielfaches höher⁶⁹ und die Verweildauer auf Bibliotheksseiten mit Chatbots ist fünf- bis siebenmal länger.⁷⁰

Auch der Aspekt der Anonymität spielt eine wichtige Rolle. Vielen Benutzern fällt es im Internet leichter, ihre Hemmschwelle zu überwinden und auch vermeintlich unangenehme oder dumme Fragen zu stellen, als wenn sie einem Bibliothekar gegenüber sitzen, der womöglich ungeduldig, abwertend oder sogar ungehalten auf Fragen reagiert. Für Bibliotheken besteht in erster Linie der Vorteil, einen jederzeit erreichbaren Informationsdienst anzubieten, der ein modernes Image verleiht und dem Benutzer den Eindruck vermittelt, seine Bibliothek sei offen für innovative Kommunikationswege. Als Nebeneffekt dienen die gespeicherten Gesprächsprotokolle der Evaluierung der Benutzerbedürfnisse.

Gegen die Anwendung von Chatbots als bibliothekarisches Auskunftsmittel sprechen allerdings gravierende Nachteile.

Besonders die hohen Kosten⁷¹ für Softwarelizenz, Aufbau und Pflege der Wissensbasis, Entwicklung des Avatars und Beratung durch die Softwarefirma dürften es den meisten Bibliotheken unmöglich machen, einen Chatbot anzubieten. Hinzu kommt,

⁶⁹ Vgl. Christensen, Anne (2008), S. 44

⁷⁰ Vgl. Pushilal, Monika (2004), S. 323

⁷¹ Die Gesamtkosten für STELLA werden auf 120.000 € beziffert, vgl. Christensen, Anne (2008), S. 22

dass trotz aller Vorteile auch ein Chatbot kein ausführliches Auskunftsgespräch ersetzen, sondern bestenfalls ergänzen kann. Für einfache Fragen und Standardauskünfte, Verweise auf weitere Informationsquellen oder Recherchetechniken im OPAC ist ein Chatbot durchaus brauchbar, aber bei komplexen Fragestellungen kann auch der beste Chatbot keine befriedigenden Antworten liefern und gänzlich falsche Antworten⁷² schrecken Benutzer eher ab, als ihn an sich zu binden.

6. Kooperation im Digital Reference Service

Die Entwicklung digitaler Auskunftsdienste hat nicht Halt gemacht. Zeitgleich mit Angeboten einzelner Bibliotheken haben sich nationale und internationale Konsortien herausgebildet, die durch Bündelung von Ressourcen ein globales Netzwerk der Informationsversorgung aufgebaut haben und immer weiter entwickeln.

Die vorliegende Arbeit möchte den Themenkomplex der kooperativen digitalen Auskunftsdienste nicht ausführlich behandeln, sondern einen kurzen Überblick geben, um das innewohnende Potenzial darzulegen, das in einem zukünftigen weltumspannenden Informationsnetzwerk stecken könnte. Betont werden soll an dieser Stelle, dass die Entscheidung einer Bibliothek, digitale Auskunftsdienste anzubieten, eng mit der Möglichkeit verknüpft sein kann, dieses im Rahmen einer Kooperation – z. B. durch Teilnahme an der Deutschen Internetbibliothek - zu tun. Öffentliche Bibliotheken könnten von daraus resultierenden Synergieeffekten profitieren.

Digitale Auskunftsdienste erfüllen ihre Aufgabe nur, wenn ihre Qualität durch Standards gesichert wird. Diese müssen in Konsortien klar formuliert und umgesetzt werden, damit einheitliche Ergebnisse auf hohem und gleichbleibendem Niveau erzielt werden können.

Bibliothekarische Zusammenarbeit blickt auf eine lange Tradition zurück. Sowohl in den Bereichen Erwerbung (kooperativer Erwerbungsplan), Katalogisierung (Verbundkataloge wie der KVK, Verbundkatalogisierung, Fremddatenübernahme), als auch in der Benutzung (Überregionaler Leihverkehr) werden seit vielen Jahren finan-

⁷² Die Fehlerquote liegt bei unter 20 %, vgl. Bachfeld, Sigrun ; Christensen, Anne et al. (2006), S. 10

zielle und personelle Ressourcen kooperativ genutzt, um bibliothekarische Dienstleistungen günstiger, effektiver und hochwertiger anzubieten.

Die weltweite Vernetzung untereinander eröffnet Bibliotheken die Chance, sich zu digitalen Auskunftsverbänden zusammenzuschließen, Geld und Personal zu sparen und von einem erweiterten Auskunftspotenzial zu profitieren.

Schon Mitte der 1990er Jahre wurden erste Schritte unternommen, um Auskunftsbibliothekaren eine gemeinsame Plattform zu schaffen. Unter Leitung des Hochschulbibliotheksentrums Köln (HBZ) gründeten 1998 mehrere wissenschaftliche und öffentliche Bibliotheken die Mailingliste RABE⁷³ (Recherche und Auskunft in Bibliothekarischen Einrichtungen), die seither dazu dient, Informationen auszutauschen.

Die RABE-Liste kann jedoch noch nicht als kooperative Digitale Auskunft gelten, weil sie nicht der Definition von Digital Reference Service im Sinne dieser Arbeit entspricht. Dazu wäre die direkte Beteiligung des Benutzers als Informationssuchender nötig.

Inzwischen sind viele echte kooperative digitale Auskunftsverbände entstanden, so beispielsweise die Deutsche Internetbibliothek (DIB),⁷⁴ InfoPoint und QuestionPoint.

Die Deutsche Internetbibliothek entstand aus dem 1996 von der Stadtbibliothek Bremen initiierten Internetprojekt BINE (Bibliothek + Internet = Navigation und Erschließung) und dem Nachfolgeprojekt ILekS (Internet Lektorats-Service) und ging im Jahr 2002 an den Start. Nach wechselnden Engagements verschiedener Partner (z. B. Bertelsmannstiftung, Firma Sisis, Deutscher Bibliotheksverband) läuft der Regelbetrieb seit 2008 unter dem Dach des Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg.

Ziel der DIB ist es, als „*unabhängiges und nichtkommerzielles deutschsprachiges Informationsportal*“⁷⁵ seinen Nutzern zu ermöglichen, einfach und schnell an qualitativ hochwertige Informationen zu gelangen. Eine ausführliche Beschreibung der DIB bietet Koch.⁷⁶

Der digitale Auskunftsdienst InfoPoint ist ein Zusammenschluss der Deutschen Nationalbibliothek, der Stadtbücherei Frankfurt, der Universitätsbibliothek Frankfurt am Main und der USA-Bibliothek der UB Mainz, der von der Verbundzentrale des Hessischen BibliotheksInformationsSystems (HeBIS) koordiniert wird. Die Auskunftsertei-

⁷³ <http://listen.hbz-nrw.de/mailman/listinfo/rabe> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁷⁴ <http://dib1.bsz-bw.de/dib1/> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁷⁵ Thümler, Ekkehard (2003), S. 417

⁷⁶ Koch, Birte (2004)

lung erfolgt per E-Mail. Dazu bieten die teilnehmenden Bibliotheken jeweils ein E-Mail-Formular an, über das Benutzer ihre Fragen stellen können. Zusätzliche Funktionen für Rückfragen und deren Beantwortung sowie eine Dokumentation der Fragehistorie gestalten für beide Partner die Abwicklung transparent.

Getragen wird InfoPoint von der Software QuestionPoint, die es ermöglicht, gegebenenfalls Fragen an andere Teilnehmer des Konsortiums, externe Experten oder Spezialbibliotheken im QuestionPoint-Netzwerk weiterzuleiten. Dadurch wird sichergestellt, dass Informationssuchende jederzeit adäquate und direkt verwertbare Antworten auf ihre Fragen bekommen.

QuestionPoint⁷⁷ ist nicht nur eine Software, sondern auch ein internationaler kooperativer digitaler Auskunftsdienst, der von der Library of Congress und der OCLC⁷⁸ entwickelt wurde.

Ebenfalls aus einem Pilotprojekt entstanden, hat es sich QuestionPoint zum Ziel gesetzt, die *„weltweite Vernetzung von Bibliotheken unabhängig von ihrer Struktur und Typologie voranzutreiben und dadurch Nutzern grenzübergreifend digitalen Informationsdienst anbieten zu können.“*⁷⁹

Bibliotheken auf der ganzen Welt (darunter auch 10 deutsche Bibliotheken⁸⁰) können aktiv oder passiv teilnehmen oder aber Tätigkeiten im Hintergrund ausüben, wie die Qualitätskontrolle der Antworten oder die Pflege der Knowledgebase, einer strukturierter Wissensdatenbank, in der sämtliche bisher gestellten Fragen in lokalen und globalen Ebenen archiviert werden.

7. Qualitätskriterien für Digital Reference Service

Digitale Auskunftsdienste, ob nun in einzelnen Bibliotheken oder in Konsortien, bergen in sich Chancen und Anforderungen zugleich.

Bibliotheken können dem überwiegend über Suchmaschinen recherchierenden Benutzer eine qualifizierte Auskunft und Beratung bieten, in dem sie ihn durch gezielte

⁷⁷ <http://www.questionpoint.org/> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁷⁸ Online Computer Library Center

⁷⁹ Härkönen, Sonja (2003), S. 67

⁸⁰ Eine Auflistung der deutschen Teilnehmerbibliotheken befindet sich auf <http://linksammlungen.zlb.de/1.2.1.100.9.html> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Hilfe individuell bei seinen Recherchen unterstützen und ihm damit die Grenzen herkömmlicher Suchmaschinen veranschaulichen.

Dies ist aber nur möglich, wenn sich der Auskunftsservice „an vordefinierte Qualitätsstandards“⁸¹ hält. Die Notwendigkeit, Kriterien zur Messung von Qualität und Erfolg von Digital Reference Service zu definieren, ergab sich unter anderem aus der Tatsache, dass sich die Antworten der beteiligten Bibliotheken im Info-Point-Verbund „in Umfang, Struktur und Qualität deutlich voneinander“⁸² unterschieden. Auch eine Studie deutscher und chinesischer Studenten aus dem Jahr 2006⁸³ kam zu dem Ergebnis, dass weltweit Effizienz und Qualität digitaler Auskunftsdienste teilweise erhebliche Defizite aufweisen.

Wie bei der konventionellen Auskunft nahmen bei der Erarbeitung von Auskunftsstandards Bibliotheken und Institutionen des anglo-amerikanischen Bibliothekswesens eine Vorreiterrolle ein.

Dazu zählen in erster Linie die International Federation of Library Associations (IFLA)⁸⁴ und die American Library Association (ALA)⁸⁵, die mit den IFLA Richtlinien Digitale Auskunft und den RUSA-Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers⁸⁶ die am weitesten verbreiteten Standards für den Auskunftsbereich entwickelt haben. Besonders letztere gelten als „unverzichtbare[r] Rahmen für jede bibliothekarische Auskunftstätigkeit“⁸⁷ und unterscheiden seit 2001 zwischen konventionellen und digitalen Auskunftsdiensten. Innerhalb eines allgemein gehaltenen Rahmens werden echte Verhaltensregeln und Anweisungen zur Qualitätssicherung vorgegeben.

Die IFLA-Guidelines geben Empfehlungen für die Planung, Einführung und technische Implementierung digitaler Auskunftsdienste und beschreiben rechtliche Rahmenbedingungen, Marketingstrategien, Evaluations- sowie Kooperationsmöglichkeiten mit anderen Institutionen. Ein zusätzlicher Praxisteil definiert grundlegende Anforderungen an Inhalt und Struktur einer formularbasierten Antwort und Richtlinien für Chat-Kommunikation.

⁸¹ Albrecht, Rita (2006), S. 607, vgl. auch Pomeranz, Jeffrey, Luo, Lili (2006), S. 352

⁸² Ebenda, S. 608

⁸³ Beschrieben in: Simon, Ingeborg (2006)

⁸⁴ <http://www.ifla.org/> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁸⁵ <http://www.ala.org/> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁸⁶ <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁸⁷ Albrecht, Rita (2006), S. 610

Diese Vorgaben nutzen sowohl InfoPoint als auch QuestionPoint als „idealen Ausgangspunkt für einen eigenen Qualitätsstandard“⁸⁸.

Im deutschen Bibliothekswesen sucht man vergeblich nach allgemeingültigen Standards für die Auskunft,⁸⁹ viele Bibliotheken besitzen jedoch eigene, schriftlich fixierte Richtlinien. Auch die Deutsche Internetbibliothek hat einen „Leitfaden E-Mail-Auskunft“ erarbeitet, „um die Qualität des Webportals auf gleich bleibend hohem Niveau zu halten.“⁹⁰

Die IFLA-Richtlinien⁹¹ beinhalten zunächst allgemeine und auf den Inhalt bezogene Bestimmungen sowie spezielle Empfehlungen für die Chat-Auskunft. Zu den allgemeinen Richtlinien gehört es,

- Den Fragestellern die bestmögliche Unterstützung anzubieten
- Professionelle Höflichkeit und Respekt beim Beantworten von Fragen zu zeigen
- Fragen so schnell wie möglich zu beantworten
- Professionelle Recherchestrategien anzuwenden
- Den Fragestellern mindestens einen Schritt weiterzuhelfen
- Auf sämtliche Fragen zu antworten
- Sich bei der Nutzung von elektronischen und gedruckten Quellen an die Bedingungen bestehender Lizenzverträge zu halten sowie spezielle Nutzungsbeschränkungen und das Urheberrecht zu beachten
- Einen Geschäftsgang für die Beantwortung von Fragen [...] zu entwickeln und diesen einzuhalten
- Einheitliche Vorgaben für die jeweiligen Bibliothekare im Rahmen dieser Qualitätsrichtlinien festzulegen und einzuhalten

Die inhaltlichen Richtlinien halten Bibliothekare dazu an, stets objektiv zu sein und Themen und Inhalte einer Frage keinesfalls zu bewerten. Sollte eine Frage nicht eindeutig sein, soll der Bibliothekar diese durch Rückfragen konkretisieren. Die Recherche für eine Frage sollte, abhängig von deren Komplexität, getroffenen Vorgaben

⁸⁸ Ebenda, S. 611

⁸⁹ Vgl. Albrecht, Rita (2006), S. 608

⁹⁰ Koch, Birte (2004), S. 51

⁹¹ Vgl. <http://archive.ifa.org/VII/s36/pubs/drg03-de.htm> [Letzter Zugriff: 07.7.2010], sowie Albrecht (2006), S. 612-618

entsprechen und innerhalb gesetzter Frist erledigt werden. Zur Beantwortung sollen ausschließlich verlässliche und vertrauenswürdige Quellen verwendet werden.

Bei der Antwort soll darauf geachtet werden, dass sie hinsichtlich Genauigkeit, Länge, Niveau und Vollständigkeit den Bedürfnissen des Fragestellers entspricht. Die strukturierte (Einleitung, Hauptteil, Schluss) Formulierung der Antwort soll neben korrekter Rechtschreibung keine Fachausdrücke, Akronyme und Internet-Abkürzungen enthalten und in Anbetracht internationaler Kontakte ist es angebracht, Umlaute und das „ß“ auflösen, sowie auf ihre Gültigkeit überprüfte URLs vollständig und in spitzen Klammern darzustellen (z.B. <<http://www.adresse.de>>). Durch Erklärungen, zusätzliche Informationen und Kommentaren kann der Antwort ein Mehrwert an Informationen hinzugefügt werden.

Einen guten Überblick über Qualitätskriterien für digitale Auskunftsdienste bietet auch Rösch, der sieben Hauptmerkmale anführt: Organisation, Wirtschaftlichkeit, Umfang des Angebots, Kommunikationsprozess, Qualität der Antworten, Nutzung des Angebots und Evaluierung.⁹²

8. Einsatzmöglichkeiten digitaler Auskunftsdienste in Öffentlichen Bibliotheken

Nach der Beschreibung der verschiedenen Formen des Digital Reference Service und ihrer Vor- und Nachteile, den Möglichkeiten bibliotheksübergreifender Kooperation sowie erforderlicher Qualitätsstandards, soll nunmehr beurteilt werden, welche der behandelten digitalen Auskunftsdienste in öffentlichen Bibliotheken realisiert werden können. Zur Beantwortung dieser Frage muss jedoch zunächst geklärt werden, welche Kriterien für diese Beurteilung herangezogen werden müssen.

Zum einen sind es die Formen der digitalen Auskunft und ihre Eigenschaften, die zu betrachten sind. Des Weiteren ist zu bedenken, inwieweit die Bibliotheken organisatorisch in der Lage sind, digitale Auskunftsdienste anzubieten.

Nicht zuletzt gilt es, die Benutzer in die Überlegungen mit einzubeziehen. Auf deren Bedürfnisse und Erwartungen müssen die Dienstleistungen zugeschnitten sein, denn nur *„ein zufriedener Kunde wird diesen Angeboten letztendlich den Schritt vom Sta-*

⁹² Vgl. Tabelle bei Rösch, Hermann (2006a), S. 9-10

tus der relativ jungen Dienstleistung zu einer festen Institution innerhalb der Informationsgesellschaft ermöglichen.“⁹³

8.1 Die Formen digitaler Auskunftsdienste

Als erstes bietet es sich an, die Auskunftsdienste selbst heranzuziehen. Anhand der im Abschnitt 5 beschriebenen Vor- und Nachteile können die einzelnen Auskunftsdienste nach drei Kategorien beurteilt werden: Effektivität/Effizienz, Schnelligkeit und Zugänglichkeit.

Diese drei Aspekte werden für jede digitale Auskunftsform abgewogen, jeweils mit einer der drei Benotungsstufen „hoch“, „mittel“ und „niedrig“ bewertet und das Ergebnis in einer tabellarischen Übersicht (siehe Abb. 12) zusammengefasst.

8.1.1 Effektivität/Effizienz

Unter dem Begriffspaar Effektivität/Effizienz versteht man einerseits das Verhältnis zwischen erreichtem und definiertem Ziel und andererseits zwischen Kosten und Nutzen.

Die digitalen Auskunftsdienste werden also daran gemessen, in welchem durch Standards vorgegebenem Maß das Ziel der Auskunftserteilung erreicht wird (Effektivität) und unter Verwendung welcher Mittel (Effizienz) dies erfolgt. Zur Beurteilung der Effektivität kann jedoch auch die Art der Kommunikation (synchron/asynchron, schriftlich/mündlich, Übermittlung nonverbaler Signale) mit einbezogen werden. So kann beispielsweise ein Austausch von E-Mails weniger effektiv sein, als ein direktes Gespräch zwischen Benutzer und Bibliothekar.

In Zeiten knapper Kassen rückt das Kosten-Nutzen-Verhältnis bibliothekarischer Dienstleistungen vermehrt in den Vordergrund. Viele Bibliotheken stehen vor der Herausforderung, Dienstleistungen von hoher Qualität mit geringst möglichem Aufwand an Personal und technischer Ausstattung anzubieten. In die Beurteilung der

⁹³ Klostermann, Jürgen (2007), S. 92

Effektivität/Effizienz fließt demnach ein, welche Kosten notwendig sind, um das vorgegebene Ziel, eine zufrieden stellende, qualitativ hochwertige Auskunft zu erteilen.

8.1.2 Schnelligkeit

Unter Schnelligkeit versteht man, wie zeitintensiv der Vorgang der Auskunftserteilung vom Zeitpunkt der Fragestellung bis zur Beantwortung vonstatten geht. Erfolgt die Kommunikation zwischen Benutzer und Bibliothekar synchron, geht man von einem schnelleren Austausch von Anfrage und Information aus, während bei asynchronen Diensten längere Antwortzeiten vorkommen können.

8.1.3 Zugänglichkeit

Der Begriff der Zugänglichkeit eines digitalen Auskunftsdienstes beschreibt, welche Voraussetzungen erfüllt werden müssen, um diesen nutzen zu können. Gemeint sind damit sowohl die zeitliche Erreichbarkeit, als auch die mehr oder weniger verbreiteten, dafür benötigten technischen Mittel.

Zeitlich erreichbar ist ein Auskunftsdienst dann, wenn er vom Benutzer in Anspruch genommen werden kann. Während Chatbots, Web Formulare oder Linksammlungen leicht zugänglich sind und rund um die Uhr zur Verfügung stehen, sind Chat, VoIP und Videoconferencing nur dann nutzbar, wenn Benutzer und Bibliothekar gleichzeitig im Web präsent sind, was größtenteils von den Öffnungszeiten der Bibliothek abhängig ist.

Zugänglich bedeutet auch, dass bestimmte technischen Voraussetzungen gegeben sein müssen, damit ein Dienst genutzt werden kann.

Das Vorhandensein eines E-Mail-Programmes (Outlook oder Freemail wie yahoo, gmx oder web.de) geht mittlerweile selbstverständlich einher mit jedem Internetanschluss, während für Videokonferenzen zusätzliche Software und Hardware (Headset, Webcam) erforderlich sind.

Die Abbildung 12 fasst die Charakteristika der behandelten Formen digitaler Auskunftsdienste zusammen und zeigt gleichzeitig, dass keiner der Dienste *alle* wünschenswerten Eigenschaften besitzt.

	asynchron	synchron	schriftlich	mündlich	Nonverbale Komm.	Form	Effektivität/Effizienz	Schnelligkeit	Zugänglichkeit
E-Mail	✓		✓			passiv	mittel	mittel	hoch
Web-Formular	✓		✓			passiv	mittel	mittel	hoch
Chat/Web Contact Center		✓	✓			passiv	hoch	hoch	mittel
Videoconferencing		✓		✓	✓	passiv	hoch	hoch	niedrig
VoIP		✓		✓		passiv	hoch	hoch	mittel
Archive		✓	✓			aktiv	niedrig	hoch	mittel
FAQ/Chatbot		✓	✓			aktiv	niedrig	hoch	hoch
Linksammlung		✓				aktiv	niedrig	hoch	hoch
E-Tutorial		✓				aktiv	mittel	hoch	hoch

Abb. 12: Übersicht über die Charakteristika der Formen digitaler Auskunft⁹⁴

8.2. Die Beurteilung aus bibliothekarischer Sicht

8.2.1 Finanzielle Lage der Öffentlichen Bibliotheken

Bibliothekarisches Handeln wird meist weniger vom Standpunkt des Erwünschten, sondern vom Machbaren aus betrachtet. Ob und welche digitalen Auskunftsdienste öffentliche Bibliotheken anbieten können, hängt immer häufiger von den zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln ab. Viele kommunale Einrichtungen sind angesichts „*katastrophale[r] Haushaltslage*“⁹⁵ ihrer Unterhaltsträger so drastischen Spar-

⁹⁴ Vgl. Härkönen, Sonja (2007), S. 54, die Tabelle wurde vom Verfasser durch die Auskunftsform E-Tutorial erweitert

⁹⁵ Zachlod, Rainer (2003), S. 186

zwängen unterworfen, dass sie teilweise komplett schließen⁹⁶ oder erhebliche Einschränkungen bei der Erfüllung ihrer grundlegendsten Aufgaben (etwa durch Kürzung des Medienetats oder der Mittel für Öffentlichkeitsarbeit, Verzicht auf Teilnahme am Leihverkehr usw.) hinnehmen müssen.

Gleichzeitig werden Stellen gestrichen oder nicht wieder besetzt, sodass immer weniger Bibliothekare immer mehr zusätzliche Aufgaben übernehmen müssen. Die Anschaffung zusätzlicher Hard- und Software für digitale Auskunftsdienste wie Web Contact Center, Video Conferencing oder Chatbots dürfte deshalb die finanziellen Möglichkeiten der meisten Öffentlichen Bibliotheken übersteigen.

8.2.2 Bibliotheksinterne Faktoren

Die Entscheidung, digitale Auskunftsdienste anzubieten, muss unter „*Berücksichtigung der strategischen Zielsetzungen der Bibliothek erfolgen*.“⁹⁷ Neben der grundsätzlichen Bereitschaft, elektronische Kommunikationswege zu unterstützen, müssen digitale Auskunftsdienste in die bibliothekarischen Arbeitsabläufe integriert und organisiert werden. Dabei muss beispielsweise in Erwägung gezogen werden, ob Personal an der Auskunftstheke die Chat-Auskunft parallel zu anderen Aufgaben erledigen kann, oder ob ein separater Dienstplan mit zusätzlichen Bibliothekaren aufgestellt werden muss.

Eine zentrale Voraussetzung für die Einführung digitaler Angebote ist auch die Unterstützung durch die Bibliotheksmitarbeiter, die mit dem elektronischen Angebot der Bibliothek vertraut und dementsprechend „*engagiert und motiviert*“⁹⁸ sein sollten.

Wegen weit verbreiteter Personalknappheit steht allerdings zu befürchten, dass vielerorts die Bereitschaft der Mitarbeiter sinkt, das Serviceangebot zu erweitern.

Angesichts jahrzehntelanger Vernachlässigung des Auskunftsdienstes in Deutschland ist in weiten Kreisen der bibliothekarischen Belegschaft die Dienstleistungsbereitschaft immer noch nicht entscheidend ausgeprägt. Tätigkeiten und Kenntnisse beschränken sich vielerorts auf den eigenen Medienbestand und stoßen bereits bei der Bedienung des eigenen OPAC an ihre Grenzen. Hinzu kommt, dass viele Aus-

⁹⁶ Eine Auflistung geschlossener oder von der Schließung bedrohter Bibliotheken ist zu finden unter: www.bibliothekssterben.de [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

⁹⁷ Gross, Melissa, McClure, Charles R. et al. (2006), S. 179

⁹⁸ Hutter, Nathalie (2008), S. 95

kunftsbibliothekare an zu wenigen Auskunftsterminals mit dem Ansturm fragender Benutzer kaum fertig werden und keine zusätzlichen Aufgaben übernehmen können oder wollen.

Ein gutes, den Standards entsprechendes Angebot digitaler Auskunftsdienste erfordert jedoch geschultes und motiviertes Personal.

Neben den ohnehin notwendigen fachlichen und kommunikativen Kompetenzen benötigen Auskunftsbibliothekare bei digitalen Auskunftsdiensten zusätzliche technische Kenntnisse beispielsweise im Umgang mit Chat-Software und müssen die Gepflogenheiten kennen, die dabei im Umgang miteinander herrschen (z. B. werden bei der Chat-Kommunikation schnelle und kurze Antworten in besonderem Sprachstil erwartet⁹⁹).

8.3 Die Benutzer Öffentlicher Bibliotheken

Nachdem sich Bibliotheken immer stärker an den Bedürfnissen ihrer Benutzer und deren Medienverhalten orientieren, dürfen diese bei der Planung digitaler Auskunftsdienste nicht unberücksichtigt bleiben.

In den zahlreichen, in letzter Zeit erschienenen Fachpublikationen sind die Autoren einhellig der Meinung, man könne mit den unterschiedlichsten digitalen Auskunftsdiensten jegliches Informationsbedürfnis bedienen. Um den Ansprüchen und Erwartungen jedes Benutzers gerecht zu werden, muss eine Bibliothek einen breit gefächerten Auskunftsservice anbieten. Dieses ist umso schwerer, da Öffentliche Bibliotheken eine große Vielfalt an Alters-, Ziel- und sozialen Gruppen aufweisen, die alle ganz spezifische Bedürfnisse haben und sich hinsichtlich Medienverhalten, Informationskompetenz und technischem Verständnis auf unterschiedlichem Niveau bewegen.

Viele jüngere Benutzer „von 14-39 Jahren haben heutzutage das Internet zu einem hohen Grad in ihr Alltagsleben integriert“¹⁰⁰ und benötigen Informationen für Schule, Studium und Beruf, die sie überwiegend im Internet suchen. Auch Berufstätige ab 40 Jahren sind durch den Druck der Arbeitswelt zumindest mit Grundkenntnissen im

⁹⁹ Vgl. Ruppelt, Georg (Hg.) 2004, S. 311

¹⁰⁰ Kaiser, Ronald (2009), S. 15

Umgang mit Computern ausgestattet. So ist das Versenden von E-Mails für fast jeden selbstverständlich geworden und vor allem die jüngere Generation beherrscht die Kommunikation per Chat.

Auf der anderen Seite gibt es aber auch noch Benutzer, die im Umgang mit Technik nicht vertraut sind und deshalb das Bedienen eines OPAC oder die Kommunikation per E-Mail ablehnen. Sozialen Gruppen mit geringem Einkommen bleibt der Zugang zu modernen Medien oftmals verwehrt.

In verschiedenen Studien¹⁰¹ der letzten Jahre wurde die Nutzermotivation bei der Nutzung digitaler Auskunftsdienste untersucht.

Diese ergaben, dass die Benutzer den Digital Reference Service als „*Onlinetheke*“¹⁰² verstehen und somit auch das ganze Spektrum an Fragen stellen.

Fast die Hälfte der Fragenden beurteilten die einfache, bequeme, schnelle und ortsunabhängige Nutzung als positiv. Weitere Gründe waren die vergebliche Suche in anderen Quellen, Neugierde, zufällige Nutzung sowie Empfehlung durch andere Benutzer. Auch „*persönliche Eigenschaften wie Fremdsprachigkeit, Scheu oder eine Affinität zu Computern*“¹⁰³ wurden angeführt. Das Angebot digitaler Auskunftsdienste könnte auch körperlich benachteiligte Menschen mit Sprach- oder Hörproblemen oder eingeschränkter Mobilität¹⁰⁴ einen „*verbesserten Einstieg zur bibliothekarischen Auskunft*“¹⁰⁵ bieten.

9. Schlussbetrachtung

Die Durchdringung fast sämtlicher Lebensbereiche durch neue Kommunikationstechnologien wie das Internet hat einen großen Einfluss auf die Art und Weise, wie Menschen miteinander kommunizieren und sich informieren.

Informationen für Wissenschaft und Forschung, aber auch zur Verwendung in Schule, Studium, Beruf oder im Alltag können schnell, orts- und zeitabhängig und damit bequem beschafft und verarbeitet werden.

¹⁰¹ Vgl. Nilsen, Kirsti (2006), Pomerantz, Jeffrey, Luo, Lili (2006), Horowitz, Lisa R., Flanagan, Patricia et al. (2005), zit. in: Hutter, Nathalie (2008), S. 92

¹⁰² Hutter, Nathalie (2008), S. 92

¹⁰³ ebenda

¹⁰⁴ Vgl. Härkönen, Sonja (2003), S. 50

¹⁰⁵ Klostermann, Jürgen (2007), S. 17

Bibliotheken, ob wissenschaftlicher oder öffentlicher Natur, können und müssen sich den Bedürfnissen und Erwartungen ihrer Benutzer öffnen und Ihnen die Möglichkeit bieten, ihren Informationsbedarf jederzeit und auf jegliche Art mitzuteilen und zeitnah zu erfüllen.

Die technischen Voraussetzungen dafür sind entweder bereits vorhanden oder befinden sich in ihrer (Weiter-)Entwicklung. Sich diese nutzbar zu machen bedarf viel Überzeugungsarbeit bei Bibliotheksmitarbeitern und Benutzern, aber auch bei den Unterhaltsträgern, die die erforderlichen Rahmenbedingungen dafür, die Bereitstellung ausreichender Mittel für technische Ausstattung und qualifiziertes Personal, schaffen müssen.

Da diese Grundbedingungen besonders bei vielen Öffentlichen Bibliotheken nicht (mehr) gewährleistet sind, ist es umso schwerer, ein digitales Auskunftsangebot einzurichten. Aufgrund ihrer Größe, finanzieller und personeller Ausstattung, dem Benutzeraufkommen und der damit verbundenen zu erwartenden Menge an Auskunftsfragen, dürften ohnehin nur Öffentliche Bibliotheken ab mittlerer Größe für den Aufbau digitaler Auskunftsdienste in Frage kommen, da One-Person-Libraries die geforderten Standards (z. B. der IFLA) nicht gewährleisten können.

Zu betonen ist, dass digitale Auskunftsdienste keineswegs das traditionelle Angebot vor Ort (Face-to-face-Auskunft) ablösen, sondern ergänzen sollen. Hutter spricht sogar davon, dass idealerweise „*nicht mehr zwischen digitalem und traditionellem Informationsdienst*“¹⁰⁶ unterschieden werden sollte und der Benutzer dann entscheiden könne, welchen Kommunikationskanal er wählen möchte.

Zur Grundausstattung des Angebots sollten zumindest E-Mail bzw. Webformular gehören. Da die dafür erforderliche Software bzw. E-Mail-Programme inzwischen zum Standard gehören, sind diese Dienste in Bibliotheken die „*verbreitetste Form*“¹⁰⁷ und dürften auch mit geringem Personaleinsatz zu leisten sein. Genauso verhält es sich mit Archiven, FAQ und Linksammlungen, deren Erstellung und Pflege zwar höheren Arbeitsaufwand bedeutet, aber als aktives Angebot rund um die Uhr zur Verfügung steht.

Ähnlich gestaltet sich der Einsatz von E-Tutorials, die sich mit kostenloser Software erstellen lassen und vorwiegend dazu geeignet sind, technische Abläufe zu erklären (z. B. OPAC-Einführungen).

¹⁰⁶ Härkönen, Sonja (2003), S. 52

¹⁰⁷ Härkönen, Sonja (2002), S. 55

Etwas anspruchsvoller ist die Einrichtung einer Chat-Auskunft. Sowohl die technische Ausstattung als auch qualifizierte Bibliothekare sind dazu notwendig, doch benutzerfreundliche, ohne Zusatzsoftware arbeitende Chat-Dienste haben sich „*mittlerweile als alltägliches Kommunikationsmedium durchgesetzt*“¹⁰⁸

Weitaus problematischer ist es, Web Contact Center, VoIP, Videoconferencing und Chatbots als digitale Auskunftsdienste einzusetzen.

Sie eignen sich dank vielfältiger Kontaktmöglichkeiten (synchrone, audio bzw. audiovisuelle Übertragung) zwar hervorragend für die Auskunftserteilung, es sprechen aber derzeit noch gewichtige Argumente gegen eine Implementierung in das Serviceangebot. Während Web Contact Center und Chatbots in ihrer Anschaffung bzw. Entwicklung sehr kostspielig und für Öffentliche Bibliotheken unerschwinglich sind, ist bei VoIP und Videoconferencing die Akzeptanz sowohl der Benutzer als auch der Bibliothekare eher gering. Die Gründe dafür liegen an der noch nicht ausreichend verbreiteten Technik und daraus resultierend an psychologischen Hemmnissen im Umgang damit.

Die folgende Abbildung 13 stellt tabellarisch zusammen, in wieweit digitale Auskunftsdienste zum Einsatz in öffentlichen Bibliotheken geeignet sind.

	geeignet	bedingt geeignet	ungeeignet
E-Mail	✓		
Web-Formular	✓		
Web Contact Center		✓	
Chat		✓	
VoIP		✓	
Video Conferencing			✓
Archive	✓		
FAQ	✓		
Linksammlungen	✓		
E-Tutorial		✓	
Chatbot			✓

Abb. 13: Zusammenfassung der Eignung digitaler Auskunftsdienste zur Anwendung in öffentlichen Bibliotheken

¹⁰⁸ Gläser, Christine (2001), S. 29

Diese Bewertung erfolgt anhand der unter Punkt 8 erläuterten Kriterien in drei Stufen. Als „geeignet“ werden Dienste betrachtet, die sich vergleichsweise problemlos einsetzen lassen, weil entweder benötigte Software schon vorhanden ist oder Benutzer bzw. Bibliothekspersonal im Umgang damit vertraut sind. „Bedingt geeignet“ sind Dienste, die mit erhöhtem finanziellen (Web Contact Center) oder personellem (Chat) Aufwand realisiert werden können oder deren Verbreitungsgrad niedrig ist (VoIP). Dienste mit der Bewertung „ungeeignet“ sind mit *zu* hohen Kosten (Chatbot) verbunden oder es mangelt an Verbreitung und Akzeptanz (Video Conferencing).

Es ist zu betonen, dass diese Einschätzung allerdings nur eine Momentaufnahme sein kann, denn es ist nicht abzusehen, in welche Richtung sich die Möglichkeiten digitaler Auskunftsdienste entwickeln werden.

Öffentliche Bibliotheken müssen sich auch in Zukunft mit technischen Innovationen auseinandersetzen, um das darin liegende Potenzial für ihr Serviceangebot nutzbar zu machen. Es ist daher unerlässlich, auch mit wenigen zur Verfügung stehenden Ressourcen alles Erdenkliche zu tun, um sich gegen außerbibliothekarische Konkurrenz im Bereich der Informationsvermittlung behaupten zu können.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Übersicht über Digitale Auskunftsdienste	13
Abb. 2:	Web-Formular der Stadtbibliothek Köln	17
	Quelle: https://katalog.stbib-koeln.de/auskunftsdienst/ad_form.htm [Letzter Zugriff: 07.07.2010]	
Abb. 3:	Ausschnitt aus der Linksammlung der Zentral- und Landesbibliothek Berlin	27
	Quelle: http://linksammlungen.zlb.de/ [Letzter Zugriff: 07.07.2010]	
Abb. 4:	Hinweis auf die E-Tutorials der UB München	28
	Quelle: https://opacplus.ub.uni-muenchen.de/InfoGuideClient.ubmsis/start.do?Login=igubm [Letzter Zugriff: 07.07.2010]	
Abb. 5:	Chatbot ASKademicus der Technischen Universitätsbibliothek Dortmund	33
	Quelle: http://www.ub.uni-dortmund.de/chatterbot/ [Letzter Zugriff: 07.07.2010]	
Abb. 6:	Chatbot STELLA der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg	33
	Quelle: http://www.sub.uni-hamburg.de/ [Letzter Zugriff: 07.07.2010]	
Abb. 7:	Chatbot INA der Bücherhallen Hamburg	33
	Quelle: http://www.buecherhallen.de/aw/home/infothek/~bws/ina/ [Letzter Zugriff: 07.07.2010]	
Abb. 8:	Chatbot i-Punkt des Bibliotheksportals Sachsen	33
	Quelle: http://www.slub-dresden.de/ [Letzter Zugriff: 07.07.2010]	
Abb. 9:	Chatbot Albot der Universitäts- und Stadtbibliothek Köln	34
	Quelle: http://www.ub.uni-koeln.de/nmlQ/Albot_html.jsp [Letzter Zugriff: 07.07.2010]	
Abb. 10:	Die nonverbalen Ausdrucksmöglichkeiten von STELLA	34
	Quelle: http://www.sub.uni-hamburg.de [Letzter Zugriff: 07.07.2010]	
Abb. 11:	Schematische Darstellung der Funktionsweise eines Chatbots	35
	Quelle: Pushilal (2005), S. 31	
Abb. 12:	Übersicht über die Charakteristika der Formen digitaler Auskunft	45
	Quelle: Vgl. Härkönen (2007), S. 54	
Abb. 13:	Zusammenfassung der Eignung digitaler Auskunftsdienste zur	50

Literaturverzeichnis

Albrecht, Rita (2005): Digitale Auskunft im Verbund. Ein Jahr InfoPoint Rhein-Main. In: Bibliotheksdienst, Jg. 39, H. 10, S. 1272–1296.

Albrecht, Rita (2006): Qualitätssicherung in der digitalen Auskunft. In: Bibliotheksdienst, Jg. 40, H. 5, S. 606–618.

Bachfeld, Sigrun; Christensen, Anne; Christof, Jürgen (2006): Automatische Auskunftsgespräche? Anforderungen an den Einsatz von Chatbots in Bibliotheken. In: Lülfiing, Daniela; Kessen, Kathrin (Hg.): "Geld ist rund und rollt weg, aber Bildung bleibt". 94. Deutscher Bibliothekartag in Düsseldorf 2005. Frankfurt am Main: Klostermann (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie ; Sonderhefte, 89), S. 205–218.

Barz, Carmen; Becker, Tom (2008): Was für ein Service! Der (lange) Weg zu Qualitätsstandards im Auskunftsdienst. Von der Suche über das Finden zum Wissen stellen Qualitätsstandards ein hilfreiches Instrument für eine kundenorientierte und einheitliche Dienstleistung dar ; ein Praxisbericht aus der Münchner Stadtbibliothek. In: Bibliotheksforum Bayern, Jg. 2, S. 174–177.

Becker, Tom; Barz, Carmen (2007): "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT onlineInnovativ, 13).

Broughton, Kelly; Hunker, Stefanie Dennie; Singer Carol A. (2001): Why use web contact center software for digital reference? In: Internet reference service quarterly, Jg. 6, H. 2, S. 1–12.

Christensen, Anne (2007a): A Trend from Germany: Library Chatbots in Digital Reference. Online verfügbar unter <http://www.tilburguniversity.nl/services/lis/ticer/07carte/publicat/07christensen.pdf>. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Christensen, Anne (2007): Auskunft 2.0. vom Wie und Wo der bibliothekarischen Auskunft im Web 2.0. In: Bibliothek : Forschung und Praxis, Jg. 31, H. 2, S. 172–176.

Christensen, Anne (2008): Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 222). Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/h222.pdf> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Czajka, Sebastian; Mohr, Sabine (2009): Internetnutzung in privaten Haushalten in Deutschland. Ergebnisse der Erhebung 2008. In: Wirtschaft und Statistik, H. 6, S. 553–561.

Fuhlrott, Rolf (2005): Innovationsforum 2005. Wiesbaden: Dinges & Frick (B.I.T. onlineInnovativ, 11).

Gantert, Klaus; Hacker, Rupert (2008): Bibliothekarisches Grundwissen. 8., vollst. neu bearb. und erw. Aufl. München: Saur.

Gläser, Christine (2001): Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb. Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken. Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 99).

Online verfügbar unter http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h99/handreichung_99.pdf [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Gross, Melissa; McClure, Charles R.; Lanks, R. David (2006): Costing Reference. Issues, Approaches, and Directions for Research. In: The Reference Librarian, Jg. 46, H. 95/96, S. 173–186.

Günter, Sabine (2005): Das Web Contact Center. eine Herausforderung für Bibliotheken. In: Fuhlrott, Rolf (Hg.): Innovationsforum 2005. Wiesbaden: Dinges & Frick (B.I.T. online - Innovativ, 11), S. 9–86.

Günther, Sabine (2005a): Aufbruch in den virtuellen Raum. Anleitung zum Aufbau eines Web Contact Centers. In: BuB, Jg. 57, H. 9, S. 612–616.

Hametner, Karin et al (2006): Qualitätskriterien für E-Learning. Ein Leitfaden für Lehrer/innen, Lehrende und Content-Ersteller/innen. Online verfügbar unter http://www.bildung.at/filedatabase/downloader.php?file_code=447a3ead4bd51dbba8778d246f194246. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Härkönen, Sonja (2003): Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund. Digital Reference Konsortien in den USA. Köln: Fachhochschule (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 36).

Härkönen, Sonja (2007): Digital-Reference-Konsortien. Kooperative Online-Auskunft in Bibliotheken. Zugl.: Fachhochsch., Diss.--Köln, 2002. Saarbrücken: VDM-Verl. Müller.

Hauschke, Christian (2005): Die Online-Auskunft der Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf. Erste Evaluation eines Erfolgsmodells. In: ProLibris, Jg. 10, H. 4, S. 160–163.

Hilpert, Wilhelm; Gillitzer, Berthold (2007): QuestionPoint an der Bayerischen Staatsbibliothek. Virtueller Auskunftsdienst für verändertes Kundenverhalten. In: Bibliotheks-Magazin,

H. 1, S. 57–63.

Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad (Hg.) (2004): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Stand: September 2004. Hamburg: Dashöfer.

Hoffmann, Rainer (2000): Mailinglisten für den bibliothekarischen Informationsdienst am Beispiel von RABE. Köln: Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 22).

Online verfügbar unter

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band022.pdf> [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Horowitz, Lisa R.; Flanagan, Patricia A. et al (2005): The Viability of Live Online Reference. An Assessment. In: portal. Libraries and the Academy, Jg. 5, H. 2, S. 239–258.

Hutter, Nathalie (2008): Digitale Auskunft in Bibliotheken. eine Einführung in Digital Reference Services. s.l.

IFLA Richtlinien Digitale Auskunft (2006). IFLA.

Online verfügbar unter <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-de.htm>, zuletzt aktualisiert am 07.02.2006. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Kaiser, Ronald (2009): Bibliotheken im Web-2.0-Zeitalter. Herausforderungen, Perspektiven und Visionen. 2. aktualisierte Aufl. Wiesbaden: Dinges & Frick (B.I.T. onlineInnovativ, 20).

Kavak, Monika; Pushilal, Monika (2004): ASKademicus - der Chatterbot der UB Dortmund. Idee und erste Praxiserfahrungen bei der Weiterentwicklung der Online-Auskunft. In: Information Macht Bildung, S. 323–342.

Klostermann, Jürgen (2007): Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählendigitalen Auskunftsverbänden. Köln: Fachhochschule (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 52).

Koch, Birte (2004): Die Deutsche Internetbibliothek. Darstellung von Entwicklung und Betrieb eines Online-Auskunftsportals von Öffentlichen Bibliotheken. Diplomarbeit. Köln. Fachhochschule Köln.

Online verfügbar unter

http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/aw/2005/diplomarbeit_birtekoch.pdf. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Krauss, Gesa; Leibing, Isabell (2005): Fragen Sie uns online! Vergleich der Chatauskunft im deutschen Bibliothekswesen und Konzept zur Einführung dieser Dienstleistung an der

Digital Reference Service – Digitale Auskunftsdienste und ihre Einsatzmöglichkeiten in Öffentlichen Bibliotheken

Bibliothek der Universität Konstanz. Projektarbeit. Bibliothek der Universität. Konstanz.

Online verfügbar unter <http://kops.ub.uni-konstanz.de/volltexte/2005/1461/pdf/Projektbericht.pdf>. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Kupfer, Daniela (2004): Die Interaktion im Auskunftsdienst: Face-to-Face, Telefon-, Email- und Chat-Auskunft im Test. Dipl.-Arb. Stuttgart. Fachhochschule - Hochschule der Medien.

Lankes, R. David (2000): Digital reference service in the new millenium. Planning, management, and evaluation. New York [u.a.]: Neal-Schuman (↯The↯ new library series, 6).

Lewe, Brunhilde (1999): Informationsdienst in öffentlichen Bibliotheken. Grundlagen für Planung und Praxis. Köln: Greven (Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen, 25).

Lülfing, Daniela; Kessen, Kathrin (Hg.) (2006): "Geld ist rund und rollt weg, aber Bildung bleibt". 94. Deutscher Bibliothekartag in Düsseldorf 2005. Frankfurt am Main: Klostermann (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie ; Sonderhefte, 89).

Miedtke, Erwin (2010): Die Deutsche Internetbibliothek als kooperatives Angebot. Mitstreiter gesucht. In: BuB, Jg. 62, H. 2, S. 138–141.

Minster, Andrea (2008): Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft. Empfehlungen für die Praxis. Dipl.-Arb. Betreut von Prof. Dr. Hobohm und Prof. Dr. Jank. Potsdam. Fachhochschule, Fachbereich Informationswissenschaften.

Online verfügbar unter <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/09003.pdf>. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Niehäuser, Sören (2005): Behörden und Innovation. eine praxisorientierte Untersuchung am Beispiel der Einführung der Dienstleistung „Nutzerauskunft per Chat“ an Hochschulbibliotheken. Hausarbeit zur Erlangung des Grades eines Magister Artium. Münster, Westfalen. Universität, Philosophische Fakultät.

Online verfügbar unter http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h99/handreichung_99.pdf. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Nilsen, Kirsti (2006): Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. In: New Library World, Jg. 107, H. 3/4, S. 91–104.

Ortwein, Annette (2003): Informationsvermittlung online. In: Dialog mit Bibliotheken, Jg. 15, H. 2, S. 16–18.

Ortwein, Annette (2005): InfoPoint. In: Dialog mit Bibliotheken, Jg. 17, H. 2, S. 14–18.

Pagell, Ruth (1996): The virtual reference librarian. Using desktop videoconferencing for distance reference. In: The Electronic Library, Jg. 14, H. 1, S. 21–26.

Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen, et al. (Hg.) (2006): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung. Wiesbaden: Harrassowitz.

Pomerantz, Jeffrey; Luo, Lili (2006): Motivations and uses. Evaluating virtual reference service from the users' perspective. In: Library & Information Science Research, Jg. 28, H. 3, S. 350–373.

Pushilal, Monika (25.04.2005): Chat und Chatterbot in der UB Dortmund. Vortrag zur Veranstaltung des BIB e.V. "Neue Konzepte der Informationsvermittlung" am 25. April 2005 in der Stadtbibliothek Mannheim. Veranstaltung vom 25.04.2005. Mannheim. Veranstalter: Stadtbibliothek Mannheim.

Online verfügbar unter <http://marvin.bibliothek.uni-augsburg.de/landesgr/bawue/fobi/pushilal.ppt>. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Qualitätsanforderungen für die Beantwortung von Fragen aus/in Infopoint. Richtlinien des InfoPoint-Konsortiums (2006). Erarbeitet von der QP-Arbeitsgruppe Rhein-Main. Unter Mitarbeit von Rita et al Albrecht.

Online verfügbar unter <http://www.questionpoint.org/community/resources/qualitatinfopoint.pdf>. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Rösch, Hermann (2003): Digital Reference. Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. (B.I.T. online, 6 (2003), H. 2, S. 113-127).

Rösch, Hermann (2003a): Digital Reference in Deutschland. Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf. World Library and Information Congress ; 69th IFLA General Conference and Council 1-9 August 2003, Berlin. Berlin.

Rösch, Hermann (2004): Digitale Auskunft. Entwicklung, Stand und Perspektiven. Veranstaltung vom 2004. Leipzig.

Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft und Informationsvermittlung. In: Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (Hg.): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. eine Einführung. Wiesbaden: Harrassowitz, S. 210–219.

Rösch, Hermann (2006a, 20-24 August): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement. Veranstaltung vom 2006a, 20-24 August. Seoul, Korea. Veranstalter: IFLA.

Rösch, Hermann (2007): Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement digitaler Auskunft in Bibliotheken. In: Information - Wissenschaft & Praxis, Jg. 58, H. 4, S. 194–202.

Ruppelt, Georg (Hg.) (2004): Information macht Bildung. Zweiter gemeinsamer Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB) und der Deutschen Ge-

Digital Reference Service – Digitale Auskunftsdienste und ihre Einsatzmöglichkeiten in Öffentlichen Bibliotheken

sellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI), Leipzig, 23. bis 26. März 2004 ; [zugleich 55. Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI), Jahrestagung des Deutschen Bibliotheksverbandes e.V. (DBV) und der 93. Deutsche Bibliothekartag]. Wiesbaden: Dinges & Frick.

Scherger, Ruth (2008): Auskunft hinter Fragen? kommunikationspsychologische (Erfolgs-)Faktoren bei Auskunft und Gespräch in Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 244).

Schoch, Nicole (31. August 2009): Lernen im Netz der Stadtbibliothek Heilbronn. Konzeption eines E-Tutorials für Jugendliche zur Vermittlung von Bibliotheks- und Recherchekompetenz. Bachelor-Arbeit. Betreut von Prof. Ingeborg Simon und Dipl. - Bibl. Monika Ziller. Stuttgart. Hochschule der Medien, Fakultät Information und Kommunikation.

Online verfügbar unter http://stadtbuecherei.stadt-heilbronn.de/info/Veroeffentlichungen/files/Bachelor%20Arbeit_Nicole%20Schoch.pdf.

[Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Schoch, Nicole (2010): Zum Bibliotheksexperten in 90 Minuten. "Fit für BIB": Jugendliche erlernen mit einem E-Tutorial Bibliotheks- und Recherchekompetenz. In: BuB, Jg. 62, H. 3, S. 191–193.

Sears, JoAnn (2001): Chat Reference Service. An Analysis of one Semester's Data. In: Issues in Science and Technology Librarianship, Jg. 32, H. Fall.

Simon, Ingeborg (2006): Weltoffen - kundenorientiert - professionell? Studierende aus Peking und Stuttgart decken Defizite bei der E-Mail-Auskunft auf - weltweit. In: BuB, Jg. 58, H. 3, S. 245–249.

Straw, Joseph E. (2002): From Magicians to Teachers The Development of Electronic Reference in Libraries : 1930-2000. the Development of Electronic Reference in Libraries : 1930-2000. In: The Reference Librarian, Jg. 35, H. 74, S. 1–12, zuletzt geprüft am 31.03.2010.

Tappenbeck, Inka; Schmidt, Birgit (2004): Elektronischer Auskunftsdienst im globalen Netzwerk. Die SUB Göttingen startet im Juni mit QuestionPoint. In: Bibliotheksdienst, Jg. 38, H. 6, S. 801–804.

Teichert, Astrid (02.06. bis 05.06.2009): Die kooperative Erstellung von Online-Tutorials im Bibliotheksverbund Bayern. Veranstaltung vom 02.06. bis 05.06.2009. Erfurt.

Online verfügbar unter http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2009/700/pdf/teichert_koop_etutorials.pdf. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Thümler, Ekkehard (2003): Qualität im Internet. Einfach und Schnell. Die Deutsche Inter-

Digital Reference Service – Digitale Auskunftsdienste und ihre Einsatzmöglichkeiten in Öffentlichen Bibliotheken

netbibliothek. Ein Projekt des DBV und der Bertelsmann Stiftung zur Qualitätssicherung im Internet. In: Bibliotheksdienst, Jg. 37, H. 4, S. 417-421

Ulrich, Paul S. (2000): Multilinguale kollaborative Auskunftsdienste mit QuestionPoint. In: Bibliotheksdienst, Jg. 39, H. 10, S. 1297–1301.

Ulrich, Paul S. (2004): Einsatz und Erfahrungen mit QuestionPoint in der Zentral und Landesbibliothek Berlin. In: Bibliotheksdienst, Jg. 38, H. 1, S. 54–60.

van Eimeren, Birgit; Frees, Beate (2009): Der Internetnutzer 2009 - multimedial und total vernetzt? Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2009. (Media Perspektiven, 7/2009).

Online verfügbar unter http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/fileadmin/Online09/Eimeren1_7_09.pdf. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Vogt, Hannelore (2003): Tankstelle in der Informationsgesellschaft. neue Dienste der Stadtbücherei Würzburg. In: BuB, Jg. 55, H. 4, S. 249–250.

VoIP - das Telefonieren im Netz (2006). In: e-health Journal, H. 1, S. 11.

Weilenmann, Anne-Katharina (2004): Digitale Auskunft. In: Ruppelt, Georg (Hg.): Information macht Bildung. Zweiter gemeinsamer Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB) und der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI), Leipzig, 23. bis 26. März 2004 ; [zugleich 55. Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI), Jahrestagung des Deutschen Bibliotheksverbandes e.V. (DBV) und der 93. Deutsche Bibliothekartag]. Wiesbaden: Dinges & Frick, S. 317–322.

Winkler, Stefan (2004): Virtuelle Auskunft in der SWB-Verbundregion - Ergebnisse der Vorstudie. Vortrag auf dem 6. BSZ-Kolloquium am 12.11.2004 in Ulm. Veranstaltung vom 2004. Ulm.

Online verfügbar unter <http://opus.bsz-bw.de/swop/volltexte/2008/413/>. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Winkler, Stefan; Steinberg, Jan (2006): Virtuelle Auskunftsdienste sind im Kommen! Vortrag auf dem 29. Österreichischen Bibliothekartag "Wa(h)re Information" Bregenz 19.-23.09.2006. Veranstaltung vom 2006. Bregenz.

Online verfügbar unter <http://opus.bsz-bw.de/swop/volltexte/2008/353/>. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]

Wolf, Sabine (2004): Software für Digital Reference Service und Web Contact Center. In: Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad (Hg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Stand: September 2004. Hamburg: Dashöfer, S. Kapitel 9/3.4, S. 1-34.

Digital Reference Service – Digitale Auskunftsdienste und ihre Einsatzmöglichkeiten in Öffentlichen Bibliotheken

Zachlod, Thomas (10.09.2003): Auskunft und Informationsdienstleistungen deutscher Bibliotheken im Internet. Dipl.-Arb. Betreut von Prof. Dr. Hermann Rösch. Köln. Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Studiengang Bibliothekswesen.

Zanin-Yost, Alessia (2004): Digital reference. What the past has taught us and what the future will hold. In: Library Philosophy and Practice, Jg. 7, H. 1 (Fall 2004), S. o. S. Online verfügbar unter <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zanin-yost.htm>. [Letzter Zugriff: 07.07.2010]