Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Band 52

Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbünden

Jürgen Klostermann

Januar 2007

Fachhochschule Köln
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften
Institut für Informationswissenschaft

Klostermann, Jürgen
Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbünden
Köln : Fachhochschule Köln,
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften,
Institut für Informationswissenschaft, 2007
(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 52)

ISSN (elektronische Version) 1434-1115

Die Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft berichten über aktuelle Forschungsergebnisse des Instituts Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Veröffentlicht werden sowohl Arbeiten der Dozentinnen und Dozenten als auch herausragende Arbeiten der Studierenden. Die Kontrolle der wissenschaftlichen Qualität der Veröffentlichungen liegt bei der Schriftleitung.
Jeder Band erscheint in elektronischer Version
(im WWW: http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/arbeitspapiere.php).

Fachhochschule Köln
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften
Institut für Informationswissenschaft
Claudiusstr.1 D-50678 Köln
Tel.: 0221/8275-3376, Fax: 0221/3318583
E-Mail: schriftenreihe@fbi.fh-koeln.de

Schriftleitung: Prof. Dr. Konrad Scherfer, Saskia Brintrup
© FH Köln 2007

ABSTRACT

Studien belegen, dass das Internet bei der Informationsversorgung der Menschen immer mehr an Bedeutung gewinnt. Stimmen aus der Forschung fordern eine Präsenz der Bibliotheken am Point-of-Need ihrer Nutzer, also auch im Internet. Während im angloamerikanischen und skandinavischen Raum relativ frühzeitig auf diese Entwicklung reagiert und ein digitaler Auskunftsdienst additiv zur traditionellen Walk-in Auskunft angeboten wurde, ging man in Deutschland lange Zeit recht zögerlich mit diesen neuen Kommunikationswegen um. Mittlerweile lässt sich aber auch hier ein gesteigertes Interesse an der Digitalen Auskunft erkennen. Projekte wurden initiiert und befinden sich zum Teil bereits im Regelbetrieb. In dieser Arbeit soll der Entwicklungsstand der Digitalen Auskunft in Deutschland nachgezeichnet und anhand einer vergleichenden Evaluation in einem internationalen Kontext positioniert werden. Dazu werden die folgenden Verbünde in die Evaluation einbezogen: Die Deutsche Internetbibliothek (D), InfoPoint (D), Virtuelle Auskunft im SWB (D), Biblioteksvagten (DK), Enquire (GB), IPL (USA) und Ask a Librarian/ Florida (USA). Aus der Fachliteratur abgeleitete Standards dienen dabei als Grundlage für einen Kriterienkatalog, der Stärken und Schwächen der Auskunftsverbünde identifizieren soll.

INHALT

1 EINLEITUNG 9

2 DIGITALE AUSKUNFT 11
2.1 Begriffsdefinition 11
2.2 Geschichte der Digitalen Auskunft 12
2.3 Formen der Digitalen Auskunft 16
2.3.1 Asynchrone Formen 16
2.3.1.1 E-Mail 16
2.3.1.2 Web-Formular 17
2.3.2 Synchrone Formen 17
2.3.2.1 Chat 17
2.3.2.2 Voice over Internetprotocol (VoIP) 18
2.3.2.3 Videoconferencing 18
2.3.2.4 Web Contact Center 19
2.3.3 Auskunftsverbund 20
2.3.4 Sonderformen 21
2.3.4.1 Archive 21
2.3.4.2 Frequently Asked Questions (FAQs) 22
2.3.4.3 Linksammlungen 22
2.3.4.4 Chatbots 23
2.4 Digitale Auskunft in Deutschland 24
2.4.1 Die Situation des Auskunftsdienstes als Grundlage für die Ausgestaltung der Digitalen Auskunft 24
2.4.2 Digitaler Auskunftsdienst in Deutschland 26

3 ENTWICKLUNG VON STANDARDS FÜR DIE DIGITALE AUSKUNFT 32
3.1 Wichtige Organisationen, Verbände und Personen für die Entwicklung von Standards 33
3.1.1 IFLA 33
3.1.2 RUSA/ MARS 35
3.1.3 NISO 35
3.1.4 VRD 36
3.1.5 Sonstige 37
3.2 Inhalte von Standards für die Digitale Auskunft 38
3.3 User Transaction 38
3.4 Service Development/ Management 39
3.5 Technische Standards 40

4 EVALUATION VON DIGITALEN AUSKUNFTSDIENSTLEISTUNGEN 41
4.1 Einführung in Ziele und Methoden 41
4.1.1 Warum ist die Evaluation sinnvoll und notwendig? 41
4.1.2 Wer soll evaluieren? 43
4.1.3 Was soll evaluiert werden 43
4.1.4 Mit welcher Methode ist die Evaluation durchzuführen? 45
4.2 Standards, Qualitätsindikatoren und Nutzerzufriedenheit 47

5 EVALUATION VON AUSGEWÄHLTEN AUSKUNFTSVERBÜNDEN 48
5.1 Methode 48
5.2 Durchführung 49
5.3 Kriterienkatalog 49
5.3.1 Zugang (erster Evaluationsblock) 49
5.3.1.1 Verlinkung/ Integration des Dienstes 50
5.3.1.2 Einstiegsmöglichkeiten 50
5.3.1.3 Anfragegestaltung 50
5.3.1.4 Barrierefreiheit 50
5.3.1.5 Branding 50
5.3.1.6 Hilfefunktion 51
5.3.2 Policy (zweiter Evaluationsblock) 51
5.3.2.1 Serviceinformationen 51
5.3.2.2 Datenschutz 51
5.3.2.3 Verhaltensregeln 51
5.3.3 Auskunftsprodukt (dritter Evaluationsblock) 52
5.3.3.1 Antwortzeit 52
5.3.3.2 Art der Antwort 52
5.3.3.3 Qualität der Antwort 52
5.3.3.4 Formale Aspekte 52
5.3.4 Zusätzlich angebotene Ressourcen (vierter Evaluationsblock) 52
5.4 Fragenkatalog 53
5.5 Evaluationsobjekte 55
5.5.1 Die Deutsche Internetbibliothek 55
5.5.2 InfoPoint 56
5.5.3 Virtuelle Auskunft im SWB 56
5.5.4 Internet Public Library 57
5.5.5 Enquire 58
5.5.6 Biblioteksvagten 59
5.5.7 Ask a Librarian 60

6 AUSWERTUNG DER UNTERSUCHUNG 62
6.1 Durchführung der Evaluation: Kritische Betrachtung 62
6.2 Analyse und Vergleich der Ergebnisse 63
6.2.1 Zugang zum Dienst (erster Evaluationsblock) 63

6.2.1.1 Verlinkung ... 65
6.2.1.2 Weitere Einstiegsmöglichkeiten ... 66
6.2.1.3 Anfragegestaltung ... 68
6.2.1.4 Barrierefreiheit ... 70
6.2.1.5 Branding ... 72
6.2.2 Policy (zweiter Evaluationsblock) ... 74
6.2.2.1 Datenschutz ... 75
6.2.2.2 Serviceinformationen ... 75
6.2.2.3 Verhaltensregeln ... 76
6.2.3 Auskunftsprodukt (dritter Evaluationblock) ... 78
6.2.3.1 Antwortzeit ... 79
6.2.3.2 Art der Antwort ... 80
6.2.3.3 Qualität der Antwort ... 82
6.2.3.4 Formale Aspekte ... 87
6.2.3.5 Zwischenfazit Auskunftsprodukt ... 88
6.2.4 Zusätzlich angebotene Ressourcen (vierter Evaluationsblock) ... 89

7 SCHLUSSBETRACHTUNG ... 91

8 LITERATURVERZEICHNIS ... 93

9 ANHANG ... 102

ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1 Bibliotheken mit Chat-Auskunft 29

Abb. 1 Gesamtwertung Evaluationsblock Zugang 64

Abb. 2 Durchschnittswerte einzelner ausgewählter Kriterien/ Zugang 64

Abb. 3 Ergebnis Verlinkung 66

Abb. 5 Beispiel des Seitenaufbaus der DIB. 67

Abb. 6 Vollanzeige eines Treffers im Opac der UB Frankfurt. 68

Abb. 7 Ergebnis Anfragegestaltung 69

Abb. 8 Zu wenig Kontextinformationen: Standard-Webformular Ask a Librarian 70

Abb. 9 Gesamtergebnis Barrierefreiheit 71

Abb. 10 Ergebnis Branding 72

Abb. 11 Durchschnittswerte im Bereich Datenschutz und Serviceinformation 74

Abb. 12 Ergebnis Policy 75

Abb. 13 Einzelergebnisse im Bereich Policy 76

Abb. 14 Enquire Webformular.. 77

Abb. 15 Gesamtergebnis Auskunftsprodukt 78

Abb. 16 Ergebnis Antwortzeit 79

Abb. 17 Ergebnis Eingangsbestätigung 80

Abb. 18 Art der Antwort und Fragetypen: Prozentuale Darstellung . 81

Abb. 19 Ergebnis Art der Antworten 82

Abb. 20 Gesamtergebnis der durchschnittlichen Relevanz der Antworten 83

Abb. 21 Relevanz der Antworten analysiert nach Fragetyp 84

Abb. 22 Relevanz der Fragetypen nach Auskunftsverbund 85
Abb. 23 Erläuterung des Suchweges bei der Beantwortung 86
Abb. 24 Qualität der Antworten im Durchschnitt 86
Abb. 25 Einhaltung formaler Aspekte bei der Beantwortung 87
Abb. 26 Relevanz der Antworten in Bezug gesetzt zur Antwortzeit . 88
Tabelle 2 Zusätzlich angebotene Ressourcen der einzelnen Auskunftsverbünde 90

ABKÜRZUNGEN

ALA	American Library Association
ALP	Action for Development through Libraries Programme
BuB	Buch und Bibliothek
BVB	Bibliotheksverbund Bayern
CCLA	College Center for Library Automation
CDRS	Collaborative Digital Reference Service
CLM	Committee on Copyright and other Legal Matters
DBV	Deutscher Bibliotheksverband
DIB	Deutsche Internetbibliothek
DREI	Digital Reference Education Initiative
EARS	Electronic Access to Reference Service
ERIC	Education Resources Information Center
FAIFE	Free Access to Information and Freedom of Expression
HBZ	Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen
HeBis	Hessisches Bibliotheksinformationssystem
HTWG-Konstanz	Hochschule Konstanz- Hochschule für Technik, Wirtschaft und Gestaltung
ICBS	International Committee of the Blue Shield
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
INA	Internet-Navigations-Assistentin
IPA	International Publishers' Association
IPL	Internet Public Library
IRA	Interactive Reference Assistance
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung
KOBV	Kooperativer Bibliotheksverbund Berlin-Brandenburg
LSTA	Library Services and Technology Act
MARS	Machine-Assisted Reference Section
MOO	Multi-user Object Oriented
MOUSS	Management and Operations of User Services Section
NISO	National Information Standards Organisation
QATP	Question/ Answer Transaction Protocol

QuIP	Question Interchange Profile
RABE	Recherche und Auskunft in Bibliothekarischen Einrichtungen
RQ	Reference Quarterly
RSS	Reference Service Section
RUSA	Reference And User Services Association
SULB	Saarländische Universitäts- und Landesbibliothek
SWB	Südwestdeutscher Bibliotheksverbund
VET	Virtual Evaluation Toolkit
VRD	Virtual Reference Desk
VRLplus	Virtual Reference Librarian Plus

1 EINLEITUNG

Unbestritten ist, dass die Bedeutung des Internets in den vergangenen Jahren einen enormen Anstieg erfahren hat. Die Zahl der Haushalte mit eigenem Zugang zum Internet betrug im Jahr 2004 in Deutschland 60% bei steigender Tendenz.[1] Immer mehr Bereiche des beruflichen sowie alltäglichen Lebens werden von den Möglichkeiten des Internets mitgestaltet. Das beginnt beim Online-Shopping und kann mit der Suche nach Informationen enden.

Studien belegen, dass ein Großteil der Online-User den Nachrichten im Netz genauso traut wie den Printmedien oder dem Rundfunk. Einer Untersuchung in den USA zufolge, sprachen mehr als 80% der User den Online Medien ihr Vertrauen aus.[2] Das Internet hat sich für diese Klientel anscheinend[3] als verlässlicher Partner bei der Suche von Informationen erwiesen.

Heutzutage bestimmen zudem oftmals Begriffe wie Bequemlichkeit, Schnelligkeit und Anonymität die Wahl der Informationsquellen.[4] Das Internet erfüllt diese Eigenschaften wie kaum ein anderes Informationsmittel.

Dass immer mehr Menschen das Internet als Quelle für die Informationsbeschaffung verwenden, zeigt die Stefi-Studie.[5] Eine Schlussfolgerung, die aus der Studie von 2001 gewonnen werden konnte, ist, „[...] *dass das Internet zunehmend zum Informationsmedium Nummer 1 der Studierenden, etwa bei der Suche nach wissenschaftlicher Literatur, geworden ist".*[6]

Das veränderte Medienverhalten der Gesellschaft zwingt Bibliotheken, immer stärker ihr eigenes Selbstverständnis zu überdenken. So verändert das Internet die Kommunikation zwischen Nutzer und Bibliothek.[7] Dementsprechend müssen sich die Bibliotheken diesen neuen Rahmenbedingungen anpassen. Um den Nutzer dort zu erreichen, wo er sich befindet, ist die Entwicklung und Implementierung neuer Kommunikationskanäle erforderlich. Der in der Theorie geforderte Paradigmenwechsel von der bestandsorientierten Bücheraufbewahrungshalle hin zum dienstleistungsorientierten Content-Provider muss in der Praxis weiterhin vollzogen werden. Nur so können die Bibliotheken den Bedürfnissen der Nutzer nach schnellen Informationen auch in der Zukunft gerecht werden.[8]

Im angloamerikanischen und skandinavischen Raum hat man frühzeitig auf diese Entwicklung reagiert und bibliothekarische Dienstleistungen auf

---

1 Vgl.: Statistisches Bundesamt 2005, S. 27.
2 Vgl.: McGlamery 2000, S. 184.
3 Die Frage, inwieweit das Internet ein verlässlicher Partner ist und in welchem Maße dem Nutzer es bewusst ist, dass viele Informationen über die, meistens ausschließlich verwendeten, Suchmaschinen gar nicht zu recherchieren sind, soll an dieser Stelle nicht weiter erörtert werden.
4 Vgl.: Härkönen 2003, S. 19.
5 Nähere Informationen zur Stefi-Studie siehe: www.stefi.de.
6 Klatt, 2001, S. 4.
7 Vgl.: Straw 2001, S. 9.
8 Vgl.: Härkönen 2003, S. 19.

digitalem Weg additiv zu den traditionellen Formen angeboten, beispielsweise den Service einer Digitalen Auskunft oder die Vermittlung von Informationskompetenz durch Online-Tutorials.

In dieser Arbeit soll im Weiteren das Angebot der Digitalen Auskunft behandelt werden. Im angloamerikanischen und skandinavischen Raum kann mittlerweile auf eine mehrjährige Entwicklung in diesem Bereich zurückgeblickt werden. In Deutschland ging man dagegen lange Zeit sehr zögerlich mit dieser neuen Form der Auskunftsdienstleistung um. So waren bis zu Beginn des neuen Jahrhunderts kaum nennenswerte Bemühungen auszumachen, die eine solche Entwicklung initiieren oder vorantreiben konnten. Dies zeigt auch die bisher eher geringe Zahl an deutschsprachigen, fachlichen Veröffentlichungen zu diesem Thema. Eine Suche in der Datenbank INFODATA Informationswissenschaft (IDAT) liefert ca. 163 Treffer, von denen aber nur ca. 17 für das Thema Digitale Auskunft in Deutschland relevant sind.[9] Die übrigen Treffer setzten sich aus internationaler bzw. für die Digitale Auskunft in Deutschland nicht weiter relevanter Literatur zusammen.

Seit einigen Jahren kann jedoch auch hier ein gewachsenes Interesse an der Digitalen Auskunft festgestellt werden.

Diese Arbeit möchte daher den Status Quo der Digitalen Auskunft in Deutschland darstellen. Zunächst wird ein theoretischer Einblick in das Thema der Digitalen Auskunft gegeben. Auf dessen Grundlage wird der derzeitige Entwicklungstand in Deutschland vorgestellt. Dazu werden die wesentlichen Dienste und Projekte genannt und näher beleuchtet. Neben der Auswertung der Fachliteratur wird eine Evaluation derzeitig angebotener Dienste angestrebt. Für diese Untersuchung wird auf Basis bestehender Standards ein ausdifferenzierter Kriterienkatalog erstellt.

Gegenstand der Evaluation sind drei deutsche und vier internationale Auskunftsverbünde.[10]

Der Einbezug internationaler Auskunftsdienste zollt der Erkenntnis Rechnung, dass die Erfassung des aktuellen Entwicklungsstands deutscher Dienste nur über eine Einordnung im internationalen Rahmen möglich ist.

Zentrale Fragestellung der Untersuchung ist, ob deutsche Auskunftsverbünde die bisherigen Entwicklungsrückstände aufgeholt haben bzw. differenzierter betrachtet, wo eventuell noch Nachholbedarf besteht und in welchen Bereichen sie bereits den Standards entsprechen.

---

[9] Die Suchfrage im Feld „Suchbegriff“ lautete: (AUSKUNFT$ AND DIGITAL$) OR (AUSKUNFT$ AND VITUELL$) OR (AUSKUNFT$ AND ELEKTRONISCH$).

[10] Vgl.: Kapitel 5.5.

2 DIGITALE AUSKUNFT

2.1 Begriffsdefinition

Als erstes gilt es den Begriff der Digitalen Auskunft abzugrenzen. Die Digitale Auskunft ist immer noch eine relativ junge Entwicklung im Bereich der Bibliothekswissenschaft. Bisher hat sich in der Fachwelt noch keine einheitliche Terminologie etabliert.[11]

Die Literatur hält daher zahlreiche Definitionen bereit. Exemplarisch sollen hier zwei Definitionen genannt werden, die in der Fachliteratur breit rezipiert wurden:

"Digital reference, or "AskA", services are Internet-based question-and-answer services that connect users with experts and subject expertise. Digital reference services use the Internet to connect people with people who can answer questions and support the development of skills".[12]

Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other Internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging."[13]

Gemeinsamkeit dieser Begriffsbestimmungen ist, dass ein interaktiver Kommunikationsprozess zwischen Nutzer und Bibliothekar über das Internet stattfindet. Dieses Verständnis der Digitalen Auskunft bezieht vor allem Services ein, die den passiven Informationsdiensten bzw. den Pull-Services zugeordnet werden können.[14]

Andere Definitionen dehnen den Bereich der Digitalen Auskunft dagegen weiter aus.

„In digital reference, all information that make up an 'answer' is delivered to a user electronically via the Internet."[15]

Nach dieser Definition zählen auch Angebote, die eher zu den aktiven Informationsdiensten gerechnet werden wie Linksammlung, Chatbot oder auch FAQ, zur Digitalen Auskunft.[16] Lankes führt weiter aus, dass der Kern

---

[11] Vgl.:Lipow 2003, S. XIX.

[12] Virtual Reference Desk
URL: http://www.vrd2004.org/aboutvrd.cfm

[13] American Library Association
URL: http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm

[14] Vgl.: Härkönen 2003, S. 11.

[15] Lankes 2000, S. 2.

[16] Vgl.: Härkönen, S. 41ff.

der Auskunft die Mediation, die Vermittlung von Informationen, bildet. Dies kann sowohl von einem Menschen als auch von automatisierten Prozessen erbracht werden.[17]

Neben grundlegend unterschiedlichen Begriffsbestimmungen werden in der Literatur verschiedene Termini für diese Auskunftsdienstleistung verwendet. Die Bezeichnungen Digital Reference, Virtual Reference, Remote Reference oder Realtime Reference werden oftmals synonym benutzt, wobei durchaus inhaltliche Nuancierungen zwischen den Begriffen festgestellt werden können. [18] So wird etwa Realtime Reference vorwiegend für synchrone Auskunftsdienste wie die Chat-Auskunft verwendet.[19]

In dieser Arbeit soll der eher neutrale Begriff „Digitale Auskunft" als übergeordnete Bezeichnung für die verschiedenen Formen, in der diese Dienstleistung auftreten kann, verwendet werden.

Das inhaltliche Verständnis des Begriffs wird im Folgenden weit gefasst und lehnt sich damit an die Definition von Lankes an.

2.2 Geschichte der Digitalen Auskunft

Die Wurzeln der Digitalen Auskunft sind vor allem in den USA zu finden. Überhaupt kann dort auf eine lange Tradition des Auskunftsservices zurückgegriffen werden. Die Bedeutung des Auskunftsdienstes wurde in den USA frühzeitig erkannt.

Schon Ende des 19. Jahrhunderts fand eine fachliche Auseinandersetzung mit diesem Thema in der Arbeit „Personal relation between Librarians and Readers" von Samuel Green statt. Greens Arbeit nennt bereits grundlegende Elemente der Auskunftsdienstleistung wie die Informationsvermittlung und Anleitung zur Bibliotheksnutzung.[20] In der darauffolgenden Zeit fand eine Spezialisierung der Auskunftsangebote statt. So wurden etwa thematisch orientierte Unterabteilungen eingerichtet. In diesen Abteilungen wurden Bibliothekare eingesetzt, die in dem jeweiligen speziellen Bereich über das nötige Fachwissen verfügten. So konnten Auskünfte gezielter gegeben und die Dienstleistungsqualität verbessert werden.[21]

Lange Zeit war der Auskunftsdienst auf den Ort des Bibliotheksgebäudes begrenzt. Um diesen Dienst nutzen zu können, musste der Kunde in die Bibliothek kommen. Eine Ausnahme stellte die Möglichkeit dar, Auskünfte per Brief zu erbitten. Dieser Weg der Kommunikation wurde aufgrund der langen zeitlichen Verzögerung der Antwort jedoch nicht sehr häufig gewählt.[22]

Erst Anfang des 20. Jahrhunderts, als das Telefon flächendeckende Verbreitung fand, wurde diese örtliche Einschränkung des Auskunftsdienstes etwas aufgelockert. Der Nutzer musste in der Bibliothek nicht mehr phy-

[17] Vgl.: Lankes 2000, S. 2.
[18] Vgl.: Rösch 2003, S. 114.
[19] Vgl.: Kasowitz 2001.
[20] Vgl.: Bopp 1995, S. 4.
[21] Vgl.: ebd., S. 5.
[22] Vgl.: Härkönen 2003, S. 18.

sisch anwesend sein, um Auskünfte zu erhalten. Zu einer vollkommenen Unabhängigkeit von Raum und Zeit führten allerdings erst die Entwicklungen im Bereich der digitalen Kommunikationstechnik.

In den 70er Jahren des vergangenen Jahrhunderts wurde in den USA mit der Entwicklung von Netzwerken (z.B. Telnet) experimentiert. Auch in den Bibliotheken hielten daraufhin die Online-Medien Einzug.[23] Bibliografische Datenbanken ermöglichten nun einen schnellen Zugriff auf gesuchte Datensätze.

Das Arbeiten in solchen Netzwerken und Datenbanken war aus heutiger Sicht jedoch recht unkomfortabel. Der Bibliotheksnutzer war in den meisten Fällen auf einen Spezialisten angewiesen. Für die Auskunftsarbeit brachte diese Entwicklung jedoch ein starkes Arbeitswerkzeug hervor.

Eine weitere Veränderung für den Auskunftsdienst bedeutete die Entwicklung der CD-Rom und des Internets.[24] Die Nutzung vieler Informationsmittel wie bibliografische Datenbanken, Enzyklopädien oder Wörterbücher wurde durch grafische Oberflächen erheblich vereinfacht. Sie waren nun auch für den Endnutzer leichter zu bedienen.

Neben der Vereinfachung der verschiedenen Tätigkeiten im Rahmen des Auskunftsdienstes selbst, führte dies zu einer Demokratisierung der Informationsrecherche. Um an Informationen zu gelangen, war es nicht mehr unbedingt erforderlich den Auskunftsdienst oder die Bibliothek als Mittler in Anspruch zu nehmen.

Straw sieht die Konsequenzen der jüngsten technischen Innovationen darin, dass der Auskunftsbibliothekar zukünftig weniger mit Auskunftsfragen beschäftigt sein wird, sondern vielmehr die Vermittlung von Informationskompetenz eine größere Rolle spielen wird.[25]

In den USA hat man relativ früh das Potenzial und die Auswirkungen von vernetzten Informationssystemen und des Internets erfasst. Noch vor dem eigentlichen Internetboom Mitte der 1990er Jahre wurde begonnen, die bibliothekarische Auskunft über digitale Kanäle anzubieten. Die „Health Service Library“ (HLS) der University of Maryland war eine der ersten Bibliotheken, die ihren Nutzern eine Digitale Auskunft anbot. Bereits 1984 wurde hier der Service „Electronic Access to Reference Service” (EARS) gestartet.[26] Der Nutzer konnte nun eine Anfrage per E-Mail an die Bibliothek richten, wobei die Ergebnisse einer solchen Anfrage allerdings zum Teil noch umständlich in der Bibliothek abgeholt werden mussten.[27] Weitere wissenschaftliche Bibliotheken folgten diesem Beispiel und implementierten ebenso eine E-Mail-Auskunft.[28]

Trotz der Tatsache, dass dieses Produkt bei den Nutzern anfangs nicht auf große Akzeptanz stieß, schritt die Entwicklung im Bereich der Digitalen

[23] Vgl.: Straw 2001, S. 5.
[24] Vgl.: ebd., S. 8.
[25] Vgl.: ebd., S. 9.
[26] Vgl.: Weise 1986, S. 300.
[27] Vgl.: ebd., S. 301.
[28] Vgl.: Still 1993, S. 16.

Auskunft in den folgenden Jahren stetig voran.[29] Eines der ersten größeren Projekte stellte die Gründung der „Internet Public Library“ (IPL), die 1995 von der University of Michigan/School of Information ins Leben gerufen wurde, dar.[30] Die IPL bietet bis heute noch ihre Dienste an. Es handelt sich dabei um eine Serviceleistung, die zum größten Teil von Bibliothekaren und Studenten der University of Michigan getragen und durch ein weltweit verteiltes Netz von kompetenten Partnern freiwillig unterstützt wird.[30]

Das Angebot der Internet Public Library schließt u.a. sowohl einen systematischen Linkkatalog als auch einen digitalen Auskunftsdienst ein.

Neben diesen bibliothekarischen Angeboten wurden Produkte von Anbietern entwickelt, die nicht unmittelbar mit einer Bibliothek verbunden waren. Diese sogenannten „AskA-Services“[32] werden sowohl von kommerziellen als auch von nicht-kommerziellen Institutionen und Einzelpersonen angeboten.[33] Sie können dabei auf ein spezielles Sachgebiet beschränkt oder allgemein ausgerichtet sein. Einer der ersten und international am bekanntesten Dienste dieser Art war „AskERIC“, welcher 1992 ins Leben gerufen wurde.[34]

Ende der 1990er Jahre hat schließlich bereits eine größere Zahl amerikanischer Bibliotheken eine Digitale Auskunft in ihrer Dienstleistungspalette implementiert. Alleine auf einer von Berny Sloan zusammengestellten Linkliste von 1999 wird eine Auswahl von über 90 Bibliotheken mit E-Mail-Auskunft vorgestellt.[35] Eine Untersuchung aus der gleichen Zeit geht davon aus, dass etwa 358 bis 473 Wissenschaftliche Bibliotheken in den USA ihren Nutzern irgendeine Form der Digitalen Auskunft zur Verfügung stellten.[36]

Ein weiterer wichtiger Schritt in der Entwicklung der Digitalen Auskunft war der Start des Projektes „Collaborative Digital Reference Service“ (CDRS) unter der Leitung der Library of Congress im Frühjahr 2000.[37] Hierbei schlossen sich weltweit verteilte, vor allem wissenschaftliche Bibliotheken zu einem Auskunftsverbund zusammen. Dieses Projekt endete 2002, wird aber seitdem unter dem Namen QuestionPoint weiterentwickelt.[38]

---

29 Vgl.: Wasik 1999.

30 Vgl.: Cremer 1999, S. 203.

31 Zur IPL vgl. auch: Lüdtke 2001.

32 Die Bezeichnung AskA leitet sich von den Namen ab, den diese Dienste haben wie „Ask a Scientist“. oder „Ask a Volcanologist“. Vgl.: hierzu auch: Lankes, R. David; Kasowitz, Abby S.: The AskA Starter Kit. 1998.

33 Vgl.: Brennscheidt 2003, S. 12f.

34 AskERIC ist ein Projekt der “*ERIC Clearinghouse on Information and Technology*“, deren damaliger Direktor David Lankes war, der sich wiederum durch zahlreiche Veröffentlichungen im Bereich Digital Reference auszeichnet. Dieser Dienst, der vor allem Schwerpunkte in den Themen Bildung und Erziehung hatte, wurde 2003 eingestellt. Ein Archiv mit Fragen aus der Zeit von 1992-2003 findet man noch heute auf den Seiten des „the Educator’s Reference Desk“ unter der URL: http://privateschool.about.com/gi/dynamic/offsite.htm?site=http://www.askeric.org/ .

35 Vgl.: Sloan 1999.

36 Vgl.: Janes 1999, S. 147.

37 Vgl.: Memmari 2003, S. 1.

38 Vgl.: Ulrich 2004, S. 54.

QuestionPoint bietet den teilnehmenden Bibliotheken gegenüber dem Vorgänger-Projekt ein modulares Werkzeug an, das ihnen u.a. die Möglichkeit bietet Auskunftsfragen lokal und im Verbund zu verwalten.[39] Die Weiterleitung von Fragen in den weltweiten Verbund erfolgt dabei über das Bibliotheksprofil-Modul. Hier erstellt jede teilnehmende Bibliothek ihr eigenes Profil, in dem Angaben über inhaltliche und sprachliche Schwerpunkte sowie besondere Kompetenzen der jeweiligen Bibliothek genannt werden. Anhand dieser Angaben werden Fragen automatisch an die Bibliothek weitergeleitet, deren Profil am dienlichsten für die Beantwortung erscheint.[40]
In den folgenden Jahren wurden die Dienste immer ausgereifter. Spezielle Softwarelösungen, die auf Anforderungen der Digitalen Auskunft zugeschnitten waren, kamen sowohl aus dem kommerziellen als auch dem nichtkommerziellen Bereich wie z.B. „Library System and Services, L.L.C" (LSSI), „24/7 Reference" oder eben auch das bereits erwähnte QuestionPoint-Werkzeug.[41]

Zusätzlich setzte eine intensive theoretische Diskussion über Aspekte der Digitalen Auskunft ein. Immer mehr Einrichtungen, Organisationen und Projekte nahmen sich der Thematik an und lieferten wichtige Arbeiten zu Forschung, Entwicklung und Standards der Digitalen Auskunft. Bedeutende Erkenntnisse steuerten hier beispielsweise das staatlich geförderte Projekt „Virtual Reference Desk" (VRD)[42], aus dessen Schaffen u.a. ein Set von Standards für die Digitale Auskunft hervorging, die „Facet of Quality for Digital Reference Services"[43] oder auch das „Digital Reference Research Symposium"[44] bei, welches im Jahr 2002 stattfand. Ergebnisse dieses Symposiums wurden schließlich in Buchform veröffentlicht.[45]

Mittlerweile hat die Digitale Auskunft ihren festen Platz in der Bibliothekslandschaft eingenommen. Sowohl in der Praxis als auch in der Forschung geht kaum noch ein Weg an ihr vorbei. Während jedoch die Praktiker in den Bibliotheken weiterhin bemüht sind, Dienstleistungen in einer der im folgenden Punkt aufgeführten Form zu implementieren, sind die Theoretiker schon einen Schritt weiter. Neue Wege und Modelle für eine Digitale Auskunft werden durchdacht und durchgespielt. Pomerantz schlägt beispielsweise eine Digitale Auskunft im Blog vor.[46] Nutzer können hier Fragen posten, worauf verschiedene Informationsspezialisten Antworten in Form von Kommentaren geben können. So kann eine Antwort „reifen" und gewinnt mit der Zeit immer mehr an Qualität. Pomerantz nennt diese Form der Digitalen Auskunft Community Reference Service.[47] Jedoch ist das bis-

39 Vgl.: ebd., S. 55.
40 Vgl.: Rösch 2006, S. 6.
41 Vgl.: Penka 2003.
42 Homepage des VRD: http://www.vrd.org/.
43 Vgl.: Facets of Quality for Digital Reference. 2003.
44 Homepage des Digital Reference Research Symposium: http://quartz.syr.edu/symposium/ .
45 Vgl.: The Digital Reference Research Agenda. 2005.
46 Vgl. hierzu: Pomerantz 2006.
47 Vgl.: ebd., S. 14 (Preprint).

lang nur ein neuer Ansatz in der Theorie und wohin sich die Digitale Auskunft entwickeln kann und wird, soll an dieser Stelle nicht weiter erörtert werden.

2.3 Formen der Digitalen Auskunft

Die Entwicklung der Digitalen Auskunft hat in den vergangenen Jahren verschiedene Formen hervorgebracht. Eine erste grobe Unterscheidung kann durch die Differenzierung zwischen synchronen und asynchronen Formen getroffen werden.[48] Hierbei bezieht sich die Bezeichnung synchron/ asynchron auf die Kommunikation, d.h. ob diese zeitverschoben oder in Echtzeit stattfindet. Bereits in der traditionellen Auskunft können beide Formen identifiziert werden. Auch hier gab bzw. gibt es neben den synchronen Formen wie der klassischen face-to-face Auskunft zeitversetzte Kommunikationskanäle wie Briefauskunft oder Auskunft per Fax.

Im Folgenden sollen die wesentlichen Formen der Digitalen Auskunft vorgestellt werden.

2.3.1 Asynchrone Formen

2.3.1.1 E-Mail

Bei dieser Form der Auskunft wird dem Nutzer eine E-Mail Adresse angeboten, an die er seine Fragen richten kann. Wegen der einfachen technischen Umsetzung war die E-Mail Auskunft die erste Form einer Digitalen Auskunft, die sich in Bibliotheken durchsetzte. In den meisten Fällen waren die notwendigen technischen Voraussetzungen in den Bibliotheken bereits vorhanden. Es musste nur ein Konzept für die Auskunftsdienstleistung hinzutreten.

Schon früh setzten Diskussionen über die Auskunft per E-Mail ein. Bereits 1988 stellten Roysdon und Elliott die wesentlichen Vor- und Nachteile dieses Kommunikationskanals zusammen.[49] Vorteile ergeben sich aus der gewonnenen Unabhängigkeit von Raum und Zeit bei der Nutzung der Auskunft. Ihnen standen allerdings auch Probleme gegenüber, die erst durch eine zeitversetzte Kommunikation entstehen.

Frei formulierte Anfragen in E-Mails werden vom Nutzer oftmals nicht präzise genug dargelegt. Ist dies der Fall, muss das Informationsbedürfnis des Fragenden durch ein Auskunftsinterview herausgearbeitet werden. Ein Auskunftsinterview kann per E-Mail nur durch umständliche Rückmails nachgeahmt werden. In einer Studie kommt Abels zum Ergebnis, dass ein Auskunftsinterview 3-5 Mails erfordern kann, was wiederum mit einem großen zeitlichen Aufwand verbunden ist.[50]

---

[48] Vgl.: Rösch 2003, S. 117.
[49] Vgl. hierzu.: Roysdon 1988.
[50] Vgl.: Abels 1996, S. 354.

2.3.1.2 Web-Formular

In der Studie von Abels wurden Überlegungen angestellt, wie das Problem der Rückfrage-Mails gemindert werden könnte. Eine daraus extrahierte Idee war, die Nutzer mittels eines Formulars zusätzliche Kontextinformationen zu ihrer Anfrage liefern zu lassen. Das heißt, der Nutzer beantwortet über das Formular vordefinierte Fragen, beispielsweise über bereits verwendete Quellen oder die Zugehörigkeit seiner Anfrage zu einem übergeordneten Sachgebiet.

Je nach Zahl der Eingabefelder kann von einfachen und detaillierten Webformularen gesprochen werden. Umfangreiche Formulare versuchen *„[...] alle verbalisierbaren Inhalte des Auskunftsinterviews [...] abzufragen“*[51]

Während mit einfachen Formularen weiterhin das Problem besteht, dass der Auskunftsbibliothekar möglicherweise den eigentlichen Informationswunsch des Nutzers nicht erkennt, stoßen detaillierte Formulare unter Umständen auf Ablehnung, da ein Ausfüllen sehr zeitintensiv ist.[52]

2.3.2 Synchrone Formen

2.3.2.1 Chat

Der Chat bietet die Möglichkeit einer zwar schriftlichen, aber dennoch synchronen Unterhaltung über das Internet. Dabei können zwischen zwei oder mehreren Personen gleichzeitig an einem Gespräch teilnehmen. Jede Eingabe am Computer wird ohne merkbaren Zeitverzug auf dem Bildschirm des Gesprächspartners angezeigt.

Als eine der ersten Bibliotheken bot die Internet Public Library 1995 mit Multi-user Object Oriented (MOO) eine textbasierte Chat-Umgebung an.[53] Bedeutendster Vorteil der Chat-Auskunft ist, dass sie dem Auskunftsbibliothekar ermöglicht, ein Auskunftsinterview zu führen, wobei allerdings immer noch nicht die nonverbalen Signale des Kunden erfasst werden können. Weitere positive Aspekte nennt Baker. Sie stellt etwa fest, dass es gerade für Menschen mit Sprach- oder Hörproblemen einen verbesserten Einstieg zur bibliothekarischen Auskunft bietet.[54]

Aber auch diese Form der Kommunikation bringt Nachteile mit sich. Da alles verschriftlicht werden muss, eignet sich die Chat-Auskunft nicht für komplizierte Sachverhalte, die einer intensiven Klärung bedürfen. Neben der umständlichen Verschriftlichung benötigt die Beantwortung der Auskunftsfrage Zeit. Informationen müssen recherchiert oder nachgeschlagen werden. Für ungeduldige Nutzer, die eine sofortige Antwort erwarten, kann eine Chat-Session zu lange dauern. Quittiert werden diese Verzögerungen

---

51 Rösch 2003, S. 118.
52 Vgl.: ebd., S. 118.
53 Vgl.: Kasowitz 2003.
54 Vgl.: Bakker 2002, S. 127.

durch vorzeitiges Aussteigen aus dem Auskunftsprozess. Sowohl beim Nutzer als auch beim Auskunftsbibliothekar wecken solche Erfahrungen ein enormes Frustrationspotential.[55]

Dennoch ist im Bereich der Chat-Auskunft in den vergangenen Jahren ein Anstieg in der Zahl der angebotenen Dienste festzustellen.

2.3.2.2 Voice over Internetprotocol (VoIP)

Eine weitere interessante technische Weiterentwicklung verspricht das VoIP. Diese Form der Kommunikation, auch IP-Telefonie oder Internet-Telefonie genannt, ermöglicht es, über Computernetze zu telefonieren. In der Literatur wertet man diese Weiterentwicklung als Schritt in Richtung der Angleichung der Digitalen Auskunft an die face-to-face Auskunft vor Ort.[56]

Bis diese Technik allerdings eingesetzt werden kann, sind noch einige Verbesserungen in der Sprachübertragung nötig. Darüber hinaus gehört die dafür benötigte Hardware, wie z.B. Lautsprecher und Mikrofon, weder in Bibliotheken noch bei den potenziellen Nutzern zur Standardausstattung.57 Selbst wenn die technischen Restriktionen ausgeräumt sein sollten, gibt es durchaus Gründe weiterhin textbasierte Chat-Angebote anzubieten, denn *„[...].some socio-phobic patrons and librarians may actually prefer to handle some questions by chat instead of voice.“58*

Psychologische Hemmnisse sind bei der Auswahl von angebotenen Kommunikationskanälen nicht außer Acht zu lassen.

2.3.2.3 Videoconferencing

Das Videoconferencing wurde bereits Mitte der 1990er Jahre erprobt. Über netzgestützte audiovisuelle Kommunikationskanäle können Personen miteinander kommunizieren. Gegenüber der Chat-Auskunft und des VoIP können beim Videoconferencing zusätzlich visuelle Signale der Gesprächspartner übermittelt werden.

Als wichtiges bibliothekarisches Projekt ist hier „See you See a Librarian“ zu nennen, dessen Name sich von der verwendeten Software „CU-SeeMe“ ableitet.[59] Hierbei sollte ein Netzwerk aus Bibliothekaren und Informationsspezialisten aufgebaut werden, die mit Hilfe von Videoübertragung bibliotheksspezifische Probleme diskutieren. Das Projekt war wenig erfolgreich. Zu dem geplanten Netzwerk aus Spezialisten ist es nicht gekommen. Ein großes Problem stellte die fehlende Hardware dar.[60] So gehören selbst heute, gut zehn Jahre nach diesem Projekt, die technischen Voraussetzungen

---

55 Vgl.: Rösch 2003, S. 120.
56 Vgl.: Lipow 2003, S.36.
57 Vgl.: Meola 2002, S.25.
58 Ebd. S. 25.
59 Vgl.: Sloan 1997.
60 Vgl.: Morgan 1996.

(Webcam, Mikrofon und Lautsprecher) weder in Bibliotheken noch bei den Nutzern zur Standardausrüstung.

Ein weiteres Hindernis stellen die enorm großen Datenmengen dar, die übertragen werden müssen. Um eine flüssige Auskunftssitzung führen zu können, ist auf beiden Seiten der Gesprächsteilnehmer eine Breitband-Internetverbindung erforderlich. Leistungsstarke Datennetze sind jedoch bei Bibliotheksnutzern bisher nicht zur Regel geworden.

Bei dem Projekt „Interactive Reference Assistance" (IRA) der University of Michigan in den Jahren 1995/96 zeigte sich darüber hinaus eine weitere Schwierigkeit, die bei der Implementierung eines solchen Angebots auftauchen kann.

In diesem Projekt wurden Teilbibliotheken des universitären Bibliothekssystems über ein digitales Videonetz verbunden. Die Bibliotheksnutzer konnten mit einen Auskunftsbibliothekar, der in einer anderen Teilbibliothek anwesend war, über diesen Videokanal in Kontakt treten. Am Ende dieses Projekts hatten lediglich 20 Studenten diesen Dienst für ein Auskunftsgespräch genutzt, einige davon weigerten sich sogar in den Aufnahmebereich der Kamera zu treten. Nicht nur Studenten zeigten eine gewisse Befangenheit, audiovisuelle Kommunikationskanäle zu nutzen, sondern auch die Bibliothekare. [61]

Wie bereits beim VoIP stehen also auch hier psychologische und auch technische Probleme der Umsetzung eines solchen Angebots bisher noch im Wege.

2.3.2.4 Web Contact Center

Eine der jüngeren Entwicklungen im Bereich der Digitalen Auskunft stellen die Web Contact Center dar. Hinter dem Begriff des Web Contact Centers verbirgt sich eine leistungsstarke Software, die verschiedene Funktionalitäten bietet. Hier werden Ideen und Software aus den Servicecentern des e-commerce und Modelle aus dem Bereich der Kundenbetreuung der traditionellen Ökonomie zusammengeführt.[62]

Web Contact Center eröffnen etwa die Möglichkeit, zwischen verschiedenen Kommunikationskanälen (z.B. E-Mail oder Chat) zu wählen.[63] So kann beispielsweise das Auskunftsinterview via Chat geführt werden, während die konkreten Informationen per E-Mail oder Fax verschickt werden. Das für den Nutzer zeitintensive und möglicherweise auch kostenintensive Warten auf eine Antwort entfällt somit. Neben dieser flexiblen Gestaltung der Kommunikation bietet das Web Contact Center zusätzliche kollaborative Tools, die ein hohes Maß an Interaktivität zwischen Bibliothekar und Nutzer ermöglichen. Gerade im Hinblick auf die Vermittlung von Informationskompetenz sind hierbei vor allem die Möglichkeiten des Page-Pushing, Es-

[61] Vgl.: Folger 1997.
[62] Vgl.: Rösch 2002, S. 25.
[63] Vgl.: ebd., S.25.

corting und Co-Browsing von großer Bedeutung.[64] Mit diesen Tools kann der Bibliothekar beispielsweise Seiten aus dem Internet im Browserfenster des Nutzers öffnen oder auch ganze Navigationsprozesse übermitteln.

Für die Zukunft wird der Digitalen Auskunft mit dieser Software ein starkes Werkzeug zur Verfügung gestellt, das die face-to-face Auskunft sicherlich nicht ersetzen wird, aber eine sinnvolle Ergänzung zu dieser Form bietet.

Welche der verschiedenen hier angesprochenen Formen nun die bessere ist, kann pauschal nicht gesagt werden und muss jede Bibliothek, die eine Digitale Auskunft anbieten möchte, im Einzelnen abschätzen. Für die Zukunft ist zudem eher eine Koexistenz verschiedener Formen denkbar, denn *„[...] different questions and different users will require different forms of interactions.“*[65] Eine sinnvolle Ergänzung zueinander bilden etwa die Chat-Auskunft und der E-Mail Dienst. Dies wird bei einigen Diensten bereits angeboten.[66] Je nach Vorliebe kann der Nutzer den Kanal wählen, der seinen Wünschen am ehesten entspricht.

2.3.3 Auskunftsverbund

Kooperativ erbrachte Dienstleistungen haben in der bibliothekarischen Praxis eine lange Tradition (Katalogisierung, Leihverkehr etc.). Auch in der Digitalen Auskunft bietet sich die Möglichkeit der Zusammenarbeit an.

Viele Bibliotheken haben mit knappen finanziellen Mitteln zu kämpfen und sehen keinen Weg, eine eigene Digitale Auskunft zu finanzieren. Eine Option stellt in diesem Zusammenhang die Teilnahme an einem Verbund dar. Hier können finanzielle und personelle Ressourcen, die für den Aufbau einer Digitalen Auskunft nötig sind, auf mehrere Einrichtungen verteilt werden.[67] Zusätzlich lässt sich durch Kooperation die Qualität der Serviceleistung optimieren, da durch den Verbund theoretisch auf eine größere Anzahl an Ressourcen zurückgegriffen werden kann. Fachspezifische Fragen können im Verbund weitergeleitet und an Bibliotheken mit entsprechenden Kompetenzen abgegeben werden. Dadurch wird die Grundlage für eine Ausweitung des fachlichen Spektrums und einer Anhebung der Relevanz beantworteter Fragen geschaffen.

Eine weitere Qualitätssteigerung kann durch die flexiblere Gestaltung der Servicezeiten erreicht werden - ein Aspekt, der gerade bei Chat-basierten Auskunftsverbünden eine große Rolle spielt. Wenn die teilnehmenden Bibliotheken in verschiedenen Zeitzonen angesiedelt sind, lässt sich sogar eine Servicezeit von 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche (24/7) erreichen.[68]

---

64 Vgl.: ebd., S.25f.

65 Vgl.: Lankes 2002, S. 354.

66 Z.B. bei Biblioteksvagten bereits umgesetzt. URL: http://www.biblioteksvagten.dk/.

67 Daniel 2006, S. 558.

68 Beispielsweise verwirklicht bei Enquire. Von 9.^{00} – 17.^{00} bedienen britische Bibliotheken den Dienst, außerhalb dieses Zeitfensters übernehmen das internationale Einrichtungen. Vgl.: http://www.peoplesnetwork.gov.uk/enquire/about.html.

Trotz dieser Vorteile zweifelt Coffman noch 2002 an der Notwendigkeit einer solchen Arbeitsteilung. Er nennt Zahlen, die zeigen, dass nur ein verschwindend geringer Teil von Auskunftsfragen überhaupt weitergeleitet wird.[69] Zudem zeigt er einige Herausforderungen auf, die bei der Umsetzung einer solchen Zusammenarbeit bewältigt werden müssen wie beispielsweise:[70]

- je nach Art des Verbunds: Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Bibliothekstypen mit unterschiedlicher Auffassung wie Auskunftsdienst in der Praxis aussieht
- Standardisierung der Auskunftsarbeit
- Sprachbarrieren, unterschiedliche Copyright-Bedingungen und Datenschutzbestimmungen bei internationalen Verbünden.

Während Coffmans kritische Betrachtung nichts am Trend zur Teilnahme an Auskunftsverbünden geändert hat, spricht er jedoch einen wichtigen Punkt an. Gerade in Auskunftsverbünden sind homogene Standards von großer Bedeutung. Hierfür wird von den Verbünden oftmals ein Set verschiedener Kriterien zusammengestellt, an die sich jede Bibliothek bei der Mitarbeit zu halten hat.[71]

Mittlerweile existiert eine Vielzahl von Auskunftsverbünden. Auf einer Liste von Bernie Sloan aus dem Jahr 2004 sind bereits über 70 Auskunftsverbünde aufgeführt.[72] Berücksichtigt wurden bei dieser Auflistung allerdings einzig die chatbasierten Verbünde.

2.3.4 Sonderformen

Die bereits vorgestellten Formen der Digitalen Auskunft lassen sich in erster Linie den passiven Auskunftsdiensten zuordnen, d.h. ein Bibliothekar reagiert auf ein konkretes Informationsbedürfnis eines Nutzers. Daneben bestehen im Bereich der Digitalen Auskunft Angebote, in denen Bibliotheken potenziellen Benutzern prospektiv Informationen auf digitalem Weg zur Verfügung stellen. Sie leisten somit einen aktiven digitalen Informationsdienst. Zusammengefasst als Sonderformen, werden diese Dienste im Folgenden näher vorgestellt.[73]

2.3.4.1 Archive

Hierbei handelt es sich um Datenbanken, in denen bereits beantwortete Fragen gesammelt und recherchierbar gemacht werden. Für den Nutzer sind

[69] Vgl.: Coffman 2002, S. 57.
[70] Vgl.: ebd. S. 58.
[71] Vgl.: Rösch 2006, S. 6.
[72] Vgl.: Sloan 2004.
[73] Der übergeordnete Begriff Sonderformen als Bezeichnung für Angebote des aktiven digitalen Auskunftsdienstes ist von Härkönen übernommen. Vgl. Härkönen 2003, S.41ff.

natürlich nur solche Archive interessant, auf die auch er Zugriff hat. Ein Beispiel hierfür ist die Knowledge Base von QuestionPoint.[74] Bereits bearbeitete Fragen werden in dieser Datenbank mit Schlagwörtern inhaltlich erschlossen. Eine derartige intellektuelle Erschließung stellt allerdings eher die Ausnahme denn die Regel dar, da den meisten Archiven die beantworteten Fragen ohne weitere Aufbereitung automatisch hinzugefügt werden.[75]

Ein Vorteil dieser Archive ist, dass der Auskunftsbibliothekar gleiche Fragen nicht mehrmals bearbeiten muss. Er kann früher erarbeitete Antwort einfach weiterleiten. Der Nutzer wiederum profitiert unter Umständen von den Archiven insofern, dass er sofort eine Lösung für sein Informationsbedürfnis erhält. Vor allem bei asynchronen Diensten und solchen, die nicht rund um die Uhr (24/7-Dienste) angeboten werden, kommt dieser Vorteil zum Tragen.

Das Archiv kann den passiven Informationsdienst ergänzen. Individuelle Informationsbedürfnisse kann es dagegen oftmals nicht ausreichend beantworten.

Das Führen und Pflegen eines Archivs erfordern einen hohen Zeit- und Arbeitsaufwand. Archive müssen auf Dubletten überprüft, die Aktualität und die damit eventuell verbundene Gültigkeit der Antworten gewährleistet und der Datenschutz bei der Archivierung der Antworten beachtet werden.[76]

2.3.4.2 Frequently Asked Questions (FAQs)

Bei den FAQs bzw. dem Synonym „Frequently Asked Reference Question“ (FARQs) handelt es sich wie bereits bei den Archiven um Datenbanken oder Listen mit bereits ausgearbeiteten Frage/Antwort-Paaren. Im Gegensatz zu den Archiven sind dies allerdings nicht zwangsläufig Fragen, die von Nutzern gestellt wurden. Hier werden unter anderem auch Fragen aufgenommen, von denen angenommen wird, dass hierzu ein Informationsbedürfnis bestehen könnte.[77] In den meisten Fällen handelt es sich um Faktenfragen. Diese können für eine übersichtliche Strukturierung dem Nutzer systematisch präsentiert werden, indem die Fragen einem Fachgebiet zugeordnet werden.

Die Vor- und Nachteile sind zum Teil mit denen der Archive identisch. Der Mehrwert, den die FAQs gegenüber dem Archiv in der Praxis bieten, besteht darin, dass eher allgemein gehaltene Fragen oder wie Härkönen es formuliert „Allerweltsfragen“ in die Datenbank aufgenommen werden, die man in einem Archiv eher selten findet.[78]

2.3.4.3 Linksammlungen

---

[74] URL der Knowledge Base Suchmaske: http://questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?show=searchkb&language=1.

[75] Härkönen 2003, S. 41.

[76] Vgl.: ebd. 2003, S. 43.

[77] Vgl.: ebd. 2003, S. 44.

[78] Vgl.: ebd. 2003, S. 45.

Linksammlungen bezeichnen eine Zusammenstellung von Hyperlinks zu ausgewählten Webseiten. Gerade im bibliothekarischen Bereich findet diese Auswahl oftmals anhand von definierten Qualitätskriterien statt. Die Deutsche Internetbibliothek arbeitet beispielsweise mit einem ausdifferenzierten Bewertungssystem, das den Internetseiten Noten für Inhalt, Navigation, Aufbau und Gestaltung zuteilt.[79] Nur Seiten mit einer festgelegten Mindestnote werden in den Katalog aufgenommen.

Linksammlungen helfen Nutzern wie Bibliothekaren, gezielt nützliche und wertvolle Informationen in der Flut von Internetseiten zu finden. Geordnet sind Linksammlungen überwiegend systematisch nach Fachgebieten. Sie unterstützen somit ein Browsen vom Allgemeinen zum Speziellen.

Auch hier bestehen ähnliche Vor- und Nachteile wie bei Archiven und FAQs. Spezielle und individuelle Informationsbedürfnisse lassen sich nur schwer mit solchen Sammlungen befriedigen. Darüber hinaus erfordert die Erstellung und Pflege von Linksammlungen einen hohen Arbeitsaufwand. Insbesondere die kurze Lebensdauer von Webseiten bereitet Probleme. Um nicht mehr existente Links auszufiltern, ist es wichtig, regelmäßig deren Aktualität zu überprüfen. Geschieht dies nicht, kann beim Nutzer schnell Enttäuschung über die mangelnde Dienstleistungsqualität entstehen.[80]

2.3.4.4 Chatbots

Chatbots sind Computerprogramme, die mit Hilfe von textbasierten Ein- und Ausgabeschnittstellen mit Nutzern interagieren.[81] Chatbots können dabei unterschiedlich visualisiert sein und beispielsweise durch virtuelle Personen (Avatar) dargestellt werden, mit denen sich Interessierte unterhalten können.

In fachspezifischen Mailinglisten und allgemeiner Presse begegnet man diesen Angeboten teilweise mit Kritik, da die Chatbots auf Fragen, die nicht dem erwarteten Standard folgen und somit ihre Wissensbasis überfordern, teilweise verwirrende Antworten geben.[82] Dabei ist allerdings zu bedenken, dass diese virtuellen Auskunftsbibliothekare gerade für diese Standardfragen, wie Fragen zu Ausleihmodalitäten, entwickelt wurden und der Nutzer sich diese nun rund um die Uhr beantworten lassen kann.

Zusätzlich können Inhalte der Webseiten und Angebote der Bibliothek durch zwischengestreute Hinweise auf spielerische Art vermittelt werden. Untersuchungen zeigen, dass Nutzer fünf- bis siebenmal länger auf einer Homepage mit Chatbot als auf einer ohne verweilen.[83]

---

79 Vgl.: http://www.internetbibliothek.de/bewertungsseite.htm.
80 Vgl.: Härkönen 2003, S. 48.
81 Vgl.: Kavak 2004, S.4.
82 Vgl.: Kommentare zu einem Eintrag in InetBib: http://log.netbib.de/archives/2004/10/13/fragen-sie-stella/.
83 Vgl.: Pushilal 2004, S. 328.

2.4 Digitale Auskunft in Deutschland

2.4.1 Die Situation des Auskunftsdienstes als Grundlage für die Ausgestaltung der Digitalen Auskunft

Anders als im angloamerikanischen Raum kann in Deutschland nicht auf eine lange Tradition des Auskunftsdienstes zurückgeblickt werden. Dieser spielte und spielt in Bibliotheken immer noch eine eher untergeordnete Rolle. Der Vorwurf, dass es den deutschen Bibliotheken an Dienstleistungsmentalität mangele, wurde in diesem Zusammenhang noch in jüngster Zeit geäußert.[84]

Diese Einschätzung wird durch Erfahrungsberichte und Evaluationen verstärkt. 2003 veröffentlichte Dale Askey[85] einen Artikel in der Fachzeitschrift „Buch und Bibliothek" (BuB), in dem er eigene Erlebnisse und die Erfahrungen einiger Wissenschaftler als Nutzer in deutschen Bibliotheken schildert. Bezeichnenderweise wird hier ein deutscher Bibliothekar zitiert, der sich selbst als Bittsteller fühlt, wenn er eine fremde Bibliothek als Nutzer betritt.[86]

Zu ähnlichen Ergebnissen kam eine Evaluation, die unter der Leitung von Ingeborg Spribille, Professorin an der Stuttgarter Hochschule der Medien im Fachbereich Information und Kommunikation, durchgeführt wurde. In verdeckten Tests wurden verschiedene Auskunftsdienste Öffentlicher Bibliotheken im Umland von Stuttgart untersucht. Auch in der Ergebnisdokumentation dieser Untersuchung fällt der Begriff „Bittsteller".[87] Des Weiteren wird hier die fehlende Kommunikationskompetenz beklagt. So kamen nur unbefriedigende oder gar keine Auskunftsinterviews zustande. Außerdem werde oftmals das Gefühl vermittelt, der Nutzer störe gerade den Bibliothekar bei anderen Tätigkeiten (Lesen, Gespräch mit Kollegen etc.).[88]

Der Fachbeitrag von Askey und die Untersuchung unter Leitung von Spribille spiegeln eine Tendenz des Ist-Zustandes des Auskunftsdienstes in Deutschland wieder. Worin liegen die Ursachen für diesen qualitativ eher unbefriedigenden Zustand?

Eine erschöpfende Antwort kann an dieser Stelle nicht wiedergegeben werden. Jedoch ein kurzes Nachzeichnen der geschichtlichen Entwicklung der Auskunft in Deutschland offenbart vielleicht einige Ursachen.

Eine theoretische Auseinandersetzung mit dem Auskunftsdienst setzte erst Ende der 1960er Jahre mit der Veröffentlichung eines Artikels von Horst Ernestus in der Zeitschrift „Die Öffentliche Bibliothek" ein.[89] Ein

---

84 Vgl.: Rösch 2003, S. 113.

85 Dale S. Askey arbeitet im Reference Service an der Hochschulbibliothek der Yale University. Unter anderem studierte er 1998-1999 Bibliothekswissenschaften an der Humboldt-Universität zu Berlin. Nach dem Studium war er in verschiedenen bibliotheksspezifischen Einrichtungen beruflich tätig.

86 Vgl.: Askey 2003, S. 577.

87 Vgl.: Spribille 1998, S.109.

88 Vgl.: ebd., S. 109.

89 Vgl. Horst Ernestus: Auf dem Weg zum Auskunftsdienst. In: Die Öffentliche Bibliothek, S.91-108

wachsendes Interesse am Auskunftsdienst nach angloamerikanischem Vorbild war zu spüren.[90]

Diese Entwicklung manifestiert sich schließlich auch in den zwei für das deutsche Bibliothekswesen wichtigen Publikationen aus dieser Zeit, dem Gutachten der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt)[91] von 1973 und dem Bibliotheksplan 1973[92].

Das KGSt-Gutachten führt als eines der ersten Papiere den Begriff des Informationsdienstes ein. Er wird als integraler Bestandteil bibliothekarischer Aufgaben angesehen. Darüber hinaus wird von Öffentlichen Bibliotheken erwartet, dass sie diesen Dienst in Zukunft weiter ausbauen.[93] Die Aussagen des Bibliotheksplan 1973 decken sich mit denen des KGST-Gutachtens, schließen aber zudem auch die Wissenschaftlichen Bibliotheken mit ein.[94]

Keine neuen Erkenntnisse bietet das zwei Jahrzehnte später erschienene Positionspapier Bibliotheken ’93 an. Hier wird zwar von Bibliotheken der ersten zwei Funktionsstufen (kleinere Öffentliche Bibliotheken, Mittelpunkt-Bibliotheken und Großstadtbibliotheken) explizit ein Auskunftsdienst gefordert, der sowohl Elemente des passiven als auch des aktiven Informationsdienstes (z.B. Zeitungsausschnittssammlungen, Broschüren etc.) beinhaltet.[95] Bei Bibliotheken der dritten und vierten Funktionsstufe (z.B. Landes- und Hochschulbibliotheken) fehlen dagegen nahezu völlig Informationen über die Umsetzung eines solchen Dienstes. Rösch sieht in Bibliotheken ’93 gar einen Rückschritt im Vergleich zu den Erkenntnissen aus den 1970er Jahren. So bemängelt er etwa, dass insbesondere für die Bibliotheken der 3. und 4 Funktionsstufe keine Vorschläge zu Konzeptionen eines Informationsdienstes vorgestellt werden und die Ausführungen hier verhältnismäßig knapp ausfallen.[96]

Zu einer ebenso ernüchternden Einschätzung der Situation des Auskunftsdienstes in Deutschland gelangt auch Heinrich, die feststellt, dass in Deutschland immer noch in erster Linie die Bestandsvermittlung im Mittelpunkt des bibliothekarischen Selbstverständnisses steht und dem Benutzerservice wie der Auskunft nur eine untergeordnete Rolle zugestanden wird.[97]

Weitere Missstände im Bereich Auskunftsdienst sind u.a. Mängel in der Ausbildung oder fehlende Konzepte für die Organisation der Auskunft, so „[...] darf (muss) jede/r mal ran“[98], um die Auskunftstheke zu besetzen.

---

90 Vgl.: Rösch 1998, S.220.

91 Öffentliche Bibliothek. Gutachten der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt). Berlin 1973.

92 Bibliotheksplan '73. Entwurf eines umfassenden Bibliotheksnetzes für die Bundesrepublik Deutschland. Berlin 1973.

93 Vgl.: ebd. S. 7.

94 Vgl.: Rösch 1998, S. 222.

95 Vgl.: Bibliotheken ‘93, S. 22.

96 Vgl.: Rösch 1998, S. 222f.

97 Vgl.: Heinrich 1997, S. 256.

98 Askey 2003, S. 576.

Die vorangegangenen Ausführungen zeigen, dass sowohl auf theoretischer als auch auf praktischer Ebene durchaus noch Aufholbedarf besteht. Dies äußert sich auch darin, dass deutschsprachige fachliche Veröffentlichungen zu diesem Thema eher rar sind.[99] Dass ein gestiegenes Interesse an dieser Thematik besteht, zeigen u.a. jedoch einige Abschlussarbeiten, die von Studenten aus dem Bereich Bibliothekswesen in jüngster Vergangenheit vorgelegt wurden, welche später auch ihren Weg in einschlägige Fachpublikationen fanden.[100]

2.4.2 Digitaler Auskunftsdienst in Deutschland

Das vorangegangene Kapitel legt offen, unter welchen schwierigen Startbedingungen die Entwicklung und der Ausbau eines digitalen Auskunftsdienstes zu leiden hatten und sicherlich auch immer noch haben. Die Recherche der Fachliteratur zeigt, dass noch immer nicht von einem „Hot Topic" gesprochen werden kann. Eine theoretische Auseinandersetzung mit der Digitalen Auskunft wie auf dem Leipziger Kongress für Information und Bibliothek im Jahr 2004 bildet immer noch die Ausnahme. Hier wurde in Vorträgen die Digitale Auskunft vorgestellt, über Stand und Perspektiven in Deutschland referiert und darüber hinaus zeigte man einige konkrete Beispiele aus Deutschland und den Niederlanden.

Mittlerweile lassen sich aber auch in Deutschland einige vielversprechende Ansätze in der Digitalen Auskunft finden. Dennoch scheint der in der Literatur gerne beschworene *„[...] Paradigmenwechsel von der Bestands- zur Nutzerorientierung [...]" 101* nur in Teilen des deutschen Bibliotheksalltags angekommen zu sein. Trotz allem lässt sich eine Entwicklung der Digitalen Auskunft nachzeichnen, die im Folgenden dargestellt werden soll.

Ein erster Schritt in Richtung der Digitalen Auskunft war die Gründung der Mailingliste RABE (Recherche und Auskunft in Bibliothekarischen Einrichtungen) im Jahr 1998. Diese war und ist immer noch als Plattform für Auskunftsbibliothekare gedacht, die Unterstützung bei der Beantwortung von Auskunftsfragen suchen. Bibliothekare können sich hier im virtuellen Raum treffen, Informationen austauschen und haben somit indirekten Zugriff auf einen wesentlich größeren Bestand als in der eigenen physischen Bibliothek vorhanden ist.

Innerhalb kürzester Zeit haben sich mehrere Hundert Teilnehmer in die Liste subskribiert und das bei steigender Tendenz.[102] Ins Leben gerufen wurde diese Liste in Zusammenarbeit u.a. von Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken, wobei das Hochschulbibliothekszentrum (HBZ) die technische Betreuung übernahm.[103]

---

99 Vgl.: Rösch 2003a, S.4.
100 Als Beispiel seien hier Zachlod und Härkönen genannt (s. Literaturverzeichnis).
101 Rösch 2003, S.113.
102 Vgl.: Daniel 1999, S.322f.
103 Informationen und Subskription unter: http://listen.hbz-nrw.de/mailman/listinfo/rabe.

Digitale Auskunft im Sinne der im Rahmen dieser Arbeit vertretenen Definition bietet diese Liste nicht, da sich diese nicht an die Nutzer richtet, und kann deswegen nur als *„[...] Vor- oder Begleitform [...]“104* einer solchen Dienstleistung betrachtet werden.

Laut einer Untersuchung von Gläser boten in Deutschland bereits zur Jahrtausendwende einige Bibliotheken einen digitalen Auskunftsdienst auf Basis von E-Mail-Auskunft oder eines Webformulars an.[105] Von einer konzeptionellen Dienstleistung konnte zu diesem Zeitpunkt allerdings noch kaum gesprochen werden. In vielen Fällen handelte es sich nur um die Angabe einer E-Mail Adresse auf dritter Hierarchieebene der jeweiligen Bibliotheks-Homepage. Gläser kommt schließlich zu dem Fazit: *„Es mangelt nicht nur an theoretischer Auseinandersetzung [...], sondern auch die bibliothekarische Praxis ist von innovativen Konzepten [...] weit entfernt“.106*

Einen weiteren wichtigen Indikator zur Situation der Digitalen Auskunft in Deutschland stellt die Untersuchung Zachlods dar. Er deckt auf, dass 2003 lediglich 34%[107] der an der Befragung teilgenommenen großstädtischen Öffentlichen Bibliotheken und 66%[108] der Universitätsbibliotheken über einen digitalen Auskunftsdienst verfügten. Dabei gestaltete sich die Präsentation auf der eigenen Bibliothekseite in vielen Fällen als mangelhaft. Bei Analyse der bibliothekarischen Websites waren nur bei 10%[109] der Öffentlichen und 51%[110] der Wissenschaftlichen Bibliotheken ein digitaler Auskunftsdienst zu identifizieren. Die tatsächlichen Zahlen wurden vom Autor schließlich erst durch eine Befragung ermittelt.

Neben den quantitativen Angaben zur Verbreitung der Digitalen Auskunft liefert die Untersuchung weitere wichtige Kennzahlen. So kann der Zeitpunkt, an dem ein merkbarer Anstieg bezüglich der Angebote festzustellen war, erkannt werden. Hierbei fällt auf, dass bei Universitätsbibliotheken im Jahr 1997[111] ein deutlicher Anstieg bemerkbar war, während dieser Trend bei den Öffentlichen Bibliotheken erst 2001[112] einsetzte. Ein eher unerwartetes Ergebnis, wenn man bedenkt, dass seit den 1970er Jahren der Auskunftsdienst eher in Öffentlichen Bibliotheken eine exponiertere Stellung besaß als in Wissenschaftlichen Bibliotheken.[113]

Anfang des 21. Jahrhunderts startete mit dem Angebot der Universitätsbibliothek Trier in Deutschland die erste Chat-Auskunft.[114] Dieser Dienst wurde 2003 für einige Monate eingestellt, da man die Lizenzen der bis zu

---

104 Rösch 2003a, S. 6.
105 Vgl. Gläser 2001, S.58f. und S.68f.
106 Ebd. S. 59.
107 Vgl.: Zachlod 2004, S. 202.
108 Vgl.: ebd.: S. 216.
109 Vgl.: ebd.: S. 197.
110 Vgl.: ebd.: S. 199.
111 Vgl.: ebd.: S. 217.
112 Vgl.: ebd.: S. 203.
113 Vgl.: Rösch 2003a, S. 5.
114 Vgl.: Gläser 2003, S. 58.

diesem Zeitpunkt genutzten Software „Humanclick“ nicht mehr zahlen wollte oder konnte.[115] Schließlich wurde diese Dienstleistung einige Monate später mit RAKIM fortgesetzt, eine Software, die kostenlos zur Verfügung steht.

Nach Trier folgten einzelne weitere Bibliotheken, die ebenfalls eine Chat-Auskunft anboten. Dabei handelt es sich mit Ausnahme der Stadtbücherei Würzburg ausschließlich um Wissenschaftliche Bibliotheken. Die Stadtbücherei Würzburg musste ihren Dienst allerdings schon nach kurzer Zeit wieder einstellen, da es Probleme mit der Netzwerkstruktur der Stadtverwaltung gab.[116]

Gegenwärtig bieten oder boten in der Vergangenheit 16 Einrichtungen eine Chat-Auskunft an.[117]

[115] Vgl.: News im Newsarchiv der UB Trier vom 07.04.2003 und 30.07.2003. URL: http://www.ub.uni-trier.de/home/abisz/a/aktuell_archiv.htm.

[116] Vgl.: Vogt 2002, S. 40.

[117] Eine inoffizielle Liste mit digitalen Auskunftsdienstleistungen in deutschen Bibliotheken ist einzusehen unter: http://www.bibliothekar.de/content/view/15/30/.

Bibliothek	Software
Universitätsbibliothek Dortmund	LivePerson
Universitätsbibliothek der Technischen Universität Hamburg-Harburg	(RAKIM)
Bibliothek der Helmut Schmidt Universität Hamburg	RAKIM
IBIT- Informations-, Bibliotheks-und IT-Dienste der Universität Oldenburg	LiveInfo, ab 2006 RAKIM
Universitätsbibliothek Trier	RAKIM
Universitätsbibliothek Wuppertal	JAVA-Applet
HEBIS Oktober 2005 wieder eingestellt	LIVE Support
Stadtbibliothek Würzburg	wieder eingestellt
Universitäts- und Landesbibliothek Münster	Live Support
Universitätsbibliothek Bielefeld	eigenes Skript, hausgemachtes Programm namens ALYESHA
Universitätsbibliothek Düsseldorf	RAKIM
Universitätsbibliothek Bochum	hier wird ein IRC-Channel genutzt.
Sächsische Landesbibliothek, Staats- und Universitätsbibliothek Dresden seit Oktober 2004	RAKIM
Zentralbibliothek der FH Hannover seit August 2005	RAKIM
Auskunfts- und Informationsdienst der Deutschen Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften (ZBW), EconDesk seit August 2005	QuestionPoint
Universitätsbibliothek Paderborn seit Dezember 2005	RAKIM

Tabelle 1 - Bibliotheken mit Chat-Auskunft

Ein weiterer bedeutender Schritt für die Entwicklung der Digitalen Auskunft in Deutschland war schließlich die Bildung von Auskunftsverbünden.

Die Zentral- und Landesbibliothek Berlin nahm ab Ende 2000 am Projekt Collaborative Digital Reference Service (CDRS) teil, welches von der Library of Congress zusammen mit neun weiteren Bibliotheken ins Leben gerufen wurde.[118] Die Idee hinter diesem Projekt war, einen weltweit operierenden Auskunftsverbund zu gestalten, der sieben Tage in der Woche und 24 Stunden am Tag für die Nutzer verfügbar ist.[119] Dieses Projekt ging schließ-

[118] Vgl.: Ulrich 2002, S.239.
[119] Vgl.: Mammeri, 2003, S.1.

lich im Juni 2002 in QuestionPoint auf, an dem mittlerweile bundesweit zehn deutsche Bibliotheken teilnehmen (u.a. Zentral- und Landesbibliothek Berlin, SUB Göttingen, UB Chemnitz).[120] Vier dieser Bibliotheken sind wiederum dem QuestionPoint-Verbund als Konsortium beigetreten. Sie stammen alle aus dem Rhein-Main-Gebiet und bilden für sich genommen einen eigenen regionalen Auskunftsverbund, der unter dem Namen InfoPoint den Nutzern angeboten wird.

InfoPoint stellte den ersten deutschen Auskunftsverbund dar, in dem verschiedene Bibliothekstypen vereint sind.[121] Eine derartige Zusammenarbeit wurde später auch bei der Deutschen Internetbibliothek (DIB), einem weiteren bundesweiten Auskunftsverbund, umgesetzt.

Ins Leben gerufen wurde die Deutsche Internetbibliothek 2002 als kooperatives Projekt der Bertelsmannstiftung und des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV). Der Betrieb startete schließlich Anfang 2003.[122] Etwa 70 Öffentliche Bibliotheken aus Deutschland und Österreich waren an diesem Projekt beteiligt. Das Angebot der Deutschen Internetbibliothek beinhaltet sowohl einen kommentierten Linkkatalog als auch die Möglichkeit sich mit individuellen Informationsbedürfnissen via E-Mail an eine der teilnehmenden Bibliotheken zu richten.[123] Dafür bietet die DIB auf ihrer Homepage ein einfaches Webformular an. Die Weiterleitung an eine Bibliothek erfolgt dabei automatisch.

Auch nach dem Ende der Projektphase bietet die DIB weiterhin ihre Dienste an. Mittlerweile beteiligen sich über 90 Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken an diesem Service.[124]

Insgesamt lässt sich momentan ein gesteigertes Interesse am Auskunftsverbund feststellen.

Das HBZ[125], der SWB[126] und der BVB[127] planen bzw. bieten bereits eine solche Dienstleistung an. Auch in anderen Verbünden, wie dem KOBV[128], ist das Thema Digitale Auskunft in Kooperation ein Diskussionsgegenstand. Jedoch lassen sich hier diesbezüglich noch keine konkreten Aktivitäten ausmachen.

Eine der neueren Entwicklungen im Bereich der Digitalen Auskunft stellen die Chatbots dar. Sie beantworten in erster Linie Standardfragen, beispielsweise zur Benutzung der Bibliothek. In einer Pressemitteilung der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen heißt es dazu:

---

120 Aktuelle Liste unter: http://linksammlungen.zlb.de/1.2.1.100.9.html.

121 An der Deutschen Internetbibliothek, die bereits vor InfoPoint gegründet wurde, waren Anfangs nur Öffentliche Bibliotheken beteiligt.

122 Vgl.: Zachlod 2004, S. 194.

123 URL: http://www.internetbibliothek.de .

124 Vgl.: http://www.internetbibliothek.de/wir_ueber_uns.jsp.

125 Vgl. Informationsseite des HBZ zur DigiAuskunft: http://www.hbz-nrw.de/angebote/digiauskunft.

126 Vgl. Informationsseite des BSZ zur Virtuellen Auskunft im SWB: http://www2.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk .

127 Vgl.: http://www.bib-bvb.de/protokolle/avb_prot19.pdf.

128 Die Information zum KOBV stammen aus einer Mail von Jörg Hasenclever, Mitarbeiter des KOBV.

„ChatBots greifen auf eine vorgefertigte Datenbank, die sogenannte Wissensbasis mit Antworten und Erkennungsmustern zurück. Ein Programm auf dem Webserver zerlegt die eingegebene Frage zuerst in Einzelteile und verarbeitet diese nach vorgefertigten Regeln. Dabei können Schreibweisen harmonisiert (Groß- und Kleinschreibung, Umlaute etc.), Satzzeichen interpretiert und Tippfehler ausgeglichen werden. Im zweiten Schritt erfolgt dann die eigentliche Erkennung der Frage.“[129]

Mittlerweile bieten sich drei Chatbots auf den Webseiten ihrer Bibliothek zum Gespräch an. Jüngstes Angebot in der Reihe der Chatbots ist INA[130] (Internet-Navigations-Assistentin), der Linguabot der Hamburger Öffentlichen Bücherhallen. INA steht seit Januar 2006 den Nutzern Rede und Antwort. Schon länger im Dienst sind dagegen ASKademicus der UB Dortmund[131] und Stella der SUB Hamburg[132], die seit ca. zwei Jahren geduldig die Fragen der Nutzer mehr oder weniger präzise beantworten.[133] Auf die zugegebenermaßen nicht unbedingt bibliotheksspezifischen Fragen, wie lange es die jeweiligen Chatbots schon gibt, waren folgende Antworten zu lesen:

> ***Stella**: Ich bin schon eine Weile dabei. Wie lange, das ist schwer zu sagen. Zur Zeit, als die Stabi gegründet wurde, war ich wissenschaftliche Mitarbeiterin. Man hat mich aber wissentlich in kein Dokument eingetragen - Frauen wurden nicht erwähnt. Das war damals normal*
>
> ***ASKademicus**: "Zu meinem Alter sage ich nichts. Darüber spricht man ja auch nicht. Man kann mich als "altersweise" beschreiben."*
>
> ***INA**: Diese Anwendung ist im Januar 2006 online gegangen und wird beständig weiterentwickelt.*

Überraschenderweise gibt hier das jüngste Angebot die präziseste Antwort. Mit diesem nicht gerade wissenschaftlichen Kurztest soll an dieser Stelle allerdings keine Wertung vorgenommen werden. Es zeigt aber, dass diese Form der Auskunft Informationen auf eine unterhaltsame Art vermitteln möchte.

---

129 http://www.buecherhallen.de/kompakt/presse_detail.cfm?id=61956&fm=mit .

130 INA URL: http://www.buecherhallen.de/lingubot/hoeb.exe.

131 ASKademicus URL: http://www.ub.uni-dortmund.de/chatterbot/.

132 STELLA URL: http://www.sub.uni-hamburg.de/.

133 ASKademicus seit März 2004. Vgl.: http://www.ub.uni-dortmund.de/aktuelles/askademicus.html
Stella seit Oktober 2004. Vgl.: http://www.sub.uni-hamburg.de/informationen/projekte/infoass.html

3 ENTWICKLUNG VON STANDARDS FÜR DIE DIGITALE AUSKUNFT

Während immer mehr Bibliotheken eine Digitale Auskunft in ihre Serviceangebote implementieren, haben sich allerdings bisher noch keine offiziell anerkannten Standards durchsetzen können.[134] Es existieren zwar zahlreiche Arbeiten und Projekte, die Standards vorschlagen, aber davon, dass diese international akzeptiert bzw. angewandt werden, kann noch nicht die Rede sein. Fullerton sieht eine der Ursachen darin, dass die Entwicklungsstadien der Digitalen Auskunft in Bibliotheken noch recht heterogen sind. Während einige schon seit Jahren Digitale Auskunft anbieten und daran arbeiten, diese ständig zu verbessern, diskutieren andere noch darüber, ob und wie man eine Auskunft virtuell anbieten sollte.[135]

Ein weiterer Grund für das Fehlen allgemeiner Standards liegt vielleicht auch darin begründet, dass es den „korrekten" Standard nicht gibt.[136] Vielmehr ist es so, dass jede Bibliothek für sich selbst entscheiden muss, welche Standards, je nach übergeordneten Zielen der Bibliothek, umgesetzt werden sollen bzw. können.

Zudem wurden in der Pionierzeit diese Dienste oftmals sehr informell und ohne tiefergehende Konzeption eingeführt.[137] Der Nutzen und die Bedeutung von Standards wurden dabei oftmals völlig außer Acht gelassen. Dementsprechend setzte erst relativ spät eine Diskussion um die Entwicklung und den Einsatz von Standards ein.

Der aktuelle Trend hin zu internationalen und nationalen Auskunftsverbünden rückt jedoch die Notwendigkeit von Standards immer mehr in den Vordergrund. Unterschiedliche Länder haben unter Umständen unterschiedliche Auffassungen, wie eine bibliothekarische Dienstleistung gestaltet sein sollte. Das wiederum wirkt sich natürlich auch auf den Auskunftsdienst aus. Problematisch gestaltet sich dieses Phänomen schließlich dann, wenn die unterschiedlichen Auffassungen in einem Auskunftsverbund aufeinandertreffen. Nur auf Basis einer einheitlichen Konzeption kann dem Nutzer dauerhaft eine homogene Servicequalität gewährleistet werden.

Dass es bereits auf nationaler Ebene zu qualitativ sehr unterschiedlichen Ergebnissen kommen kann, verdeutlicht eine zufällige Entdeckung unstimmiger Arbeitsweisen im Auskunftsverbund InfoPoint. Folge dieser Feststellung war, dass man nun konkrete Standards bzw. Qualitätsrichtlinien erar-

[134] Vgl.: Fullerton 2002.
[135] Vgl.: ebd.
[136] Vgl.: McClure 2002, S.61f.
[137] Vgl.: Sloan 1998, S.77.

beitet. Ob diese Maßnahmen die gewünschten Erfolge bringen, werden zukünftig regelmäßige Evaluationen zeigen.[138]

Standards sollten daher schon bei der Planung und Implementierung eines digitalen Auskunftsdienstes mit einbezogen werden. Nur durch eine frühzeitige Festlegung auf bestimmte Standards kann eine gleichbleibende Qualität gewährleistet werden. Welche Standards man einbezieht und auf welchem Level diese umgesetzt werden sollen, hängt dabei von den Zielen, Nutzererwartungen und anderen Aspekten der jeweiligen Bibliothek ab.

Neben der Funktion, Qualität zu sichern, dienen die Standards zusätzlich bei notwendigen Evaluationen als unverzichtbare Qualitätsindikatoren. Um eine Bewertung vornehmen zu können, muss ein Bezugsrahmen erstellt werden, der aus den gewählten Standards besteht. Daran wird schließlich gemessen, inwieweit diese Standards in der Praxis umgesetzt werden.

3.1 Wichtige Organisationen, Verbände und Personen für die Entwicklung von Standards

In der Fachliteratur lassen sich verschiedene Arbeiten identifizieren, in denen Standards für die Digitale Auskunft entwickelt, vorgestellt und definiert werden. Oftmals sind es bibliothekarische Organisationen und Verbände von denen Impulse in diese Richtung ausgehen. Einige wichtige von ihnen sollen im Folgenden vorgestellt werden.

3.1.1 IFLA

Die IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) bildet seit 1927 einen internationalen Verband, der die Interessen von Bibliotheken und Informationseinrichtungen im Bereich der Entwicklung von hochqualitativen Bibliotheks- und Informationsdiensten vertritt und fördert.[139] Mittlerweile gehören mehr als 1700 Mitglieder aus 155 Nationen diesem Verband an.[140]

Das Zentrum der praxisbezogenen Aktivitäten der IFLA verteilt sich auf die Bereiche:[141]

- Zusammenarbeit mit anderen Organisationen (IFLA/IPA, ICBS, ...)
- Kernprogramme (ALP, CLM, FAIFE, ...)
- Abteilungen (General Research Libraries, Collection and Services, …)
- Sektionen (National Libraries, Public Libraries, Reference and Information Services, …)
- Arbeitskreise (New Professionals; Quality in Libraries, ...)

[138] Vgl.: Albrecht 2006, S. 608.
[139] Vgl.: Die IFLA in Deutschland. 2006.
[140] Vgl.: More About IFLA. 2005.
[141] Vgl.: http://www.ifla.org/act-serv.htm

Dabei teilt sich die IFLA in acht Abteilungen und über 40 Sektionen auf. Jede Sektion hat auf den Webseiten der IFLA eine eigene Unterseite, auf der weiterführende Informationen zur Arbeit der jeweiligen Sektion angeboten werden.

Von besonderer Bedeutung für die Weiterentwicklung des Auskunftsdienstes ist die „Reference and Information Service-Section".

1998 traf sich hier zum erstenmal die Arbeitsgruppe „Reference". Aus dieser ging schließlich 2001 die Reference Work Section hervor, die 2005 nochmals in „Reference and Information Service Section" umbenannt wurde. Die Sektion selbst erhebt den Anspruch:

„[...] Praktiker, Lehrkräfte und Forscher auf dem Gebiet der bibliothekarischen Auskunftsdienstleistungen weltweit [...] [zusammenzubringen], um [...] Erfahrungen auszutauschen. Sie organisiert Treffen und Workshops, fördert die Entwicklung internationaler Standards und Richtlinien für Dienstleistungen, verteilt aktuelle Informationen über Auskunftstendenzen und finanziert Forschungs- und Pilotprojekte, um eine fachgerechte Auskunftsdienstleistung von hoher Qualität zu gewährleisten.".[142]

Inwieweit man diesen Anspruch in der Praxis umsetzt, wird in verschiedenen Dokumenten auf der Sektionsseite illustriert. So werden beispielsweise in jährlichen Newslettern aktuelle Trends und Ziele im Bereich des Auskunftsdienstes identifiziert und vorgestellt. Im Zusammenhang mit dieser Arbeit ist vor allem das „IFLA Digital Reference Standards Project" interessant, welches auf der 67th IFLA General Conference and Council 2001 vorgeschlagen und bewilligt wurde. In diesem Projekt sollten Leitfäden, Grundsätze und Standards der Digitalen Auskunft erkannt und deren Entwicklung beobachtet werden.[143]

Ein Ergebnis dieses Projektes ist die Zusammenstellung der „IFLA Digital Reference Guidelines". Sie sollen Orientierung bei der Implementierung eines solchen Dienstes bieten. Dabei sind die Richtlinien sowohl organisatorischer (Konzeption und Planung des Dienstes, Personalplanung, Öffentlichkeitsarbeit etc.) als auch inhaltlicher und praxisorientierter Natur (content guidelines etc.).[144]

Für die Zukunft kann man durchaus weitere wichtige Impulse für die Entwicklung der Digitalen Auskunft von der IFLA erwarten. Mit ihren Meetings und Konferenzen bietet sie den Fachkräften und Forschern aus dem Bereich des Auskunftsdienstes eine starke Plattform für den Erfahrungsaustausch und die fachlichen Diskussionen. Veröffentlichungen wie der „Newsletter" sorgen schließlich dafür, dass Erkenntnisse und Diskussionsgegenstände einer interessierten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden.

---

142 IFLA. Sektion Auskunftsarbeit 2002, S. 2.
143 Vgl.: Fullerton 2002.
144 Vgl.: IFLA Digital Reference Guidelines 2005.

3.1.2 RUSA/ MARS

Ebenso wie die IFLA setzt sich auch die „Machine-Assisted Reference Section“ (MARS), eine Sektion der „Reference And User Services Association“ (RUSA), für eine fachliche Diskussion rund um das Thema Digitale Auskunft ein. Mitglieder stammen dabei aus den verschiedensten Bibliotheksformen.

Die aktuellen Ziele der MARS werden auf der Homepage unter „MARS GOALS“ veröffentlicht. So sollen beispielsweise Kompetenzen definiert werden, die für die Arbeit in der Auskunft in Zukunft erforderlich sind und Konzepte beobachtet werden, wie Mitarbeiter auf die neuen Anforderungen vorbereitet werden können. [145]

Getragen wird die bei MARS anfallende Arbeit von verschiedenen Gremien, die jeweils unterschiedliche thematische oder organisatorische Aufgaben übernehmen. So gibt es beispielsweise das MARS/RSS Virtual Reference Committee, das eine Zusammenarbeit mit einer weiteren RUSA Sektion darstellt. Dieses Gremium hat sich zum Ziel gesetzt, neue Entwicklungen im Bereich Digitale Auskunft zu beobachten und außerdem Standards und Richtlinien zu fördern und zu evaluieren.[146]

Zu interessanten inhaltlichen Outputs gehören zum einen die jährlich erscheinende Liste mit informativen, hochwertigen Webseiten, die „Best Free Reference Web Sites“-Liste[147] und zum anderen eine Zusammenstellung von Richtlinien für die Implementierung und Pflege einer Digitalen Auskunft.[148] Diese Empfehlung, die „Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services“, wurde 2004 vom MARS „Digital Reference Guidelines Ad-Hoc Commitee“ ausgearbeitet. Damit wird den an Digitaler Auskunft interessierten Bibliotheken u.a. ein Set von Standards angeboten, innerhalb dessen sich eine solche Dienstleistung bewegen sollte.

Eine andere Arbeit aus dem RUSA Kosmos beinhaltet teilweise weitere Standards der Digitalen Auskunft. Die „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers” wurden 2004 überarbeitet und bieten nun neben Verhaltensstandards für die face-to-face Auskunft ebensolche Richtlinien für die Digitale Auskunft.[149]

3.1.3 NISO

Die National Information Standards Organisation (NISO) ist eine weitere Einrichtung, die sich mit Standardisierung innerhalb der Digitalen Auskunft beschäftigt. Im Fokus stehen hier die technischen Standards.[150] Dass die NISO eine kompetente Institution darstellt, zeigen weltweit übernommene Standards, die von ihr ausgingen. So dürfte beispielsweise der NISO Stan-

[145] Vgl.: MARS Goals 2005-2006.
[146] Vgl.: MARS Handbook, S.39.
[147] Vgl.: Best Free Reference Web Sites 2006.
[148] Vgl.: Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services 2005.
[149] Vgl.: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers 2004.
[150] Vgl.: About NISO.

dard Z39.50, ein Protokoll für die Vernetzung von Datenbankanwendungen, auch in vielen deutschen Bibliotheken bekannt sein.[151]

Im Bereich der Digitalen Auskunft ist man bei der NISO vor allem in der technischen Umsetzung kooperativer Auskunftsservices aktiv. In netzbasierten Auskunftsverbünden finden zwischen den teilnehmenden Bibliotheken und letztlich auch zwischen Nutzer und Bibliothek bzw. Verbund komplexe Interaktionen statt, insbesondere durch Weiterleitung von Fragen und Antworten.

Dementsprechend veranstaltete die NISO 2001 einen Workshop zum Thema „Networked Digital Reference Services".[152] Auf diesem Workshop wurden zwei Bereiche ausgemacht, in denen technische Standards entwickelt werden müssen:

zum einen ein Protokoll für den Austausch von Fragen zwischen den teilnehmenden Bibliotheken und zum anderen verschiedene Sets von Metadaten (Frage/Antwort- Metadaten, Teilnehmerprofil- Metadaten).

Dieser Ansatz geht vor allem auf Arbeiten von David R. Lankes zurück, der im Umfeld des „Virtual Reference Desk Project" bereits Ende der 1990er Jahre das Thema „Question Interchange Profile" (QuIP) in die Diskussion brachte.[153]

Im Jahr 2004 wurde schließlich vom „NISO Standards Committee AZ" ein Entwurf vorgestellt, der sich unter dem Titel „Question/ Answer Transaction Protocol" (QATP) weiterhin in der Testphase befindet.[154]

Diese wird voraussichtlich bis Ende 2006 andauern, nachdem sie bereits um ein Jahr verlängert wurde.

3.1.4 VRD

„Virtual Reference Desk" (VRD) startete 1997 mit finanzieller Unterstützung des United States Department of Education als Projekt, das sich ursprünglich dem Ziel, einen nationalen kooperativen Auskunftsdienst zu erstellen, verpflichtet sah.[155] Seitdem wird hier zudem sehr aktiv in der Forschung und Weiterentwicklung der Digitalen Auskunft gearbeitet.

Neben dem kooperativen Auskunftsverbund VRD-Network,[156] der vor allem von AskA-Diensten[157] getragen wird, unternimmt Virtual Reference Desk zahlreiche weitere Bemühungen, um die theoretische Weiterentwicklung der Digitalen Auskunft voranzutreiben. So finden beispielsweise seit 1999 jährliche Konferenzen zu aktuellen Themen aus dem Bereich der Digitalen Auskunft statt.[158] Ergebnisse bzw. Vorträge der Konferenz von 1999

---

151 Vgl.: Hergeth.
152 Vgl.: Networked Reference Services.
153 Vgl. hierzu: Lankes 1999.
154 Vgl.: Question/Answer Transaction Protocol.
155 Vgl.: Lankes 1997, S. 119.
156 Vgl.: VRD Network.
157 Eine Liste mit Teilnehmern befindet sich unter der URL: http://www.vrd.org/locator/subject.shtml
158 Weiterführende Informationen zu den einzelnen Konferenzen findet man unter: http://www.vrd.org/conf-train.shtml.

wurden außerdem unter dem Titel „Digital Reference Service in the New Millennium“ als Buchpublikation zusammengefasst.[159] Daneben bietet die Homepage des VRD zahlreiche weitergehende Informationen rund um die Digitale Auskunft an.

Insgesamt ist der VRD sehr bemüht Fachwissen zu bündeln und zugänglich zu machen. Das lässt sich auch an dem Schwester-Projekt[160] des VRD, die Digital Reference Education Initiative (DREI), erkennen, auf dessen Homepage zahlreiche Dokumente zu den verschiedensten Themen der Digitalen Auskunft zu finden sind.[161] So sollen hier etwa zukünftig u.a. Trainingsmaterialien speziell für die Weiterbildung angeboten werden, um Kompetenzen von Auskunftsbibliothekaren zu fördern.

Ein wichtiges Papier, das aus dem VRD hervorging, stellt die Arbeit „Facets of Quality for Digital Reference Services“ dar. In dieser Arbeit werden Qualitätsstandards für Auskunftsdienstleister aufgestellt.[162] Diese Standards sind für Mitglieder des VRD-Auskunftsverbundes verbindlich. Die Bedeutung der VRD-Standards geht allerdings über den eigenen Auskunftsverbund hinaus und zeigt sich beispielsweise darin, dass andere Bibliotheken und Auskunftsverbünde wie z.B. QuestionPoint diese als Grundlage in ihre eigenen Dienste mit einfließen ließen. So heißt es in den Memberguidelines, ”QuestionPoint follows the standards as set forth in Facets of Quality for Digital Reference Services […]”. [163]

3.1.5 Sonstige

Die Liste mit Organisationen, Verbänden und Einzelpersonen, die in der Entwicklung von Standards für die Digitale Auskunft aktiv sind, könnte nun noch eine Weile fortgesetzt werden. Oftmals handelt es sich hierbei jedoch um deskriptive Studien zu einzelnen Auskunftsdiensten in Form von Erfahrungsberichten.[164] Dennoch lassen sich auch einige Einzelpersonen ausmachen, die immer wieder bedeutende Arbeiten zu diesem Thema vorlegen. Namen wie David R. Lankes, Berni Sloan, Anne Grodzin Lipow, Abby Kasowitz sind einige, längst nicht alle, die sich sehr aktiv in der theoretischen Auseinandersetzung mit dem Thema Digitale Auskunft und ihren Standards eingebracht haben. Einige von ihnen sind zudem in mehreren der vorgestellten Verbände und deren Projekten beteiligt.

Auf deutschsprachigem Gebiet lassen sich dagegen kaum nennenswerte eigenständige Bemühungen zu diesem Thema ausmachen, davon abgesehen, dass die verschiedenen Auskunftsverbünde in Deutschland, wie die Deut-

---

159 Vgl.: Digital Reference Service in the New Millennium. 2000.

160 Joann M. Wasik, die sowohl im VRD als auch bei DREI aktiv ist, bezeichnet in einer Mail an die Diskussionsliste dig_ref diese Initative als „sister-project“ des Virtual Reference Desk. http://finance.groups.yahoo.com/group/dig_ref/message/9133?viscount=100.

161 Webauftritt der Initiative unter: http://drei.syr.edu/.

162 Vgl.: Facets of Quality for Digital Reference Services 2003.

163 QuestionPoint Member Guidelines.

164 Vgl.: Kasowitz 2000, S. 356.

sche Internetbibliothek, Dokumentationen zu den Standards des eigenen Dienstes verfasst haben.[165]

3.2 Inhalte von Standards für die Digitale Auskunft

Wie gezeigt, bietet die fachliche Literatur mittlerweile zahlreiche Arbeiten, die sich mit dem Thema Standards und Qualitätskriterien für die Digitale Auskunft auseinandersetzen. Einige gute Zusammenstellungen bieten die bereits erwähnten "Facets of Quality" der VRD, die „Member Guidelines von QuestionPoint"[166] oder auch die „Digital Reference Guidelines"[167] der IFLA. Während die IFLA Standards an keinen bestimmten Serviceanbieter gebunden sind, dienen die „QuestionPoint Member Guidelines" und die "Facets of Quality" als Richtlinien für die jeweils an den Verbünden teilnehmenden Bibliotheken bzw. AskA- Services. Dennoch lassen sich die dort aufgestellten Standards durchaus auf andere Dienste anwenden, was in den "Facets of Quality" auch explizit empfohlen wird.[168]

Standards für die Digitale Auskunft können in verschiedene Kategorien eingeteilt werden. Die "Facets of Quality" unterscheiden etwa die Bereiche "User Transaction" und "Service Development/ Management". Diese Kategorien werden im Folgenden übernommen. Zusätzlich ist eine Kategorie für technische Standards sinnvoll und im Zusammenhang mit Auskunftsverbünden nahezu unverzichtbar.

3.3 User Transaction

In diese Kategorie fallen alle Standards, die im Zusammenhang des Frage-Antwortprozesses eine Bedeutung haben. Diese Standards sind für den Nutzer direkt wahrnehmbar.[169] Eine Auswahl dieser Richtlinien sind:

- Zugang (Accessible)
  - leichter Zugriff auf den Service
  - leicht zu benutzen
  - sprachliche und technische Barrieren so gering wie nur möglich
- Antwortzeit/ Schnelligkeit (Prompt Turnaround)
  - Fragen sollen so schnell wie möglich beantwortet werden

[165] Z.B. die „11 Gebote der Mailauskunft" der DIB. Zusammengetragen im unveröffentlichten Handbuch der Internetbibliothek.
[166] Vgl.: QuestionPoint Member Guidelines.
[167] Vgl.: IFLA Digital Reference Guidelines.
[168] Vgl.: Facets of Quality for Digital Reference, S. 1.
[169] Vgl.: Kasowitz, Abby 2000, S. 357.

- Benachrichtigung, wenn keine Antwort gegeben werden kann

- Interaktivität (Interactive)
  - Möglichkeit zum Auskunftsinterview sollte gegeben sein, um Fragen genau zu klären
  - zumindest in Form eines Webformulars mit ausreichend Kontextfeldern

- Policy (Clear Response Policy)
  - Verschiedene Aspekte (erlaubte Fragetypen, zu erwartende Antwortzeit, etc.) der Dienstleistung sollen dem Nutzer an prominenter Stelle der Webseite zugänglich gemacht werden.

3.4 Service Development/ Management

Bei dieser Kategorie handelt es sich um Standards, die mehr im Hintergrund ablaufen und auf die Qualität und Nutzerzufriedenheit abzielen.

- Fachkompetenz/ Fachexperten (Authoritative)
  - hat der Service einen fachlichen Schwerpunkt, so sollen die Mitarbeiter ebenso kompetentes Wissen in diesem Fach mitbringen
  - Qualifikationen der Mitarbeiter sollen dem Nutzer zugänglich gemacht werden

- Geschultes Personal/ Mitarbeiterschulungen (Trained Experts)
  - Mitarbeiter sollen regelmäßig gezielt für die Digitale Auskunft geschult werden

- Datenschutz (Private)
  - Kommunikation zwischen Nutzer und Service soll keinem Dritten zugänglich gemacht werden
  - kein öffentlicher Zugriff auf Nutzername, E-Mail-Adresse und Anfrage, wenn keine Zustimmung des Nutzers vorliegt
  - Informationen zum Datenschutz sollen auf der Webseite zugänglich gemacht werden

- Evaluation (Reviewed)

- der Service soll regelmäßig evaluiert werden, um Qualität, Effektivität, Zuverlässigkeit und Kundenzufriedenheit zu sichern.

Zwar stammen die oben genannten Beispiele mit den in Klammern gesetzten Originalbezeichnungen aus den "Facets of Quality", lassen sich inhaltlich aber in leicht abgewandelter Form genauso in den anderen Guidelines finden.

3.5 Technische Standards

Wie bereits erwähnt, kommt den technischen Standards vor allem bei den kooperativen Auskunftsanbietern eine besondere Bedeutung zu. Durch die für diese Auskunftsform typische Weiterleitung von Fragen werden hier besonders hohe technische Ansprüche an die verwendete Software gestellt. Fragen müssen gezielt an eine teilnehmende Bibliothek weitergeleitet und Antworten wiederum an den entsprechenden Nutzer zurückgeschickt werden. Ein Standard, welcher hier in der Diskussion steht, ist das von Lankes vorgeschlagene Question Interchange Profile (QuIP), welches nun als Question/ Answer Transaction Protocol (QATP) federführend von der NISO geprüft wird (vgl. hierzu auch 3.1.3).

4 EVALUATION VON DIGITALEN AUSKUNFTSDIENSTLEISTUNGEN

Während sich der Trend, einen digitalen Auskunftsdienst im Serviceangebot zu implementieren immer mehr festigt, ist die Evaluation dieser Dienste bisher jedoch ein eher unterbewertetes und vernachlässigtes Thema.

Sicherlich gibt es in der Fachliteratur unterschiedliche Ansätze, die aus verschiedenen Perspektiven diesen Bereich beleuchten. In der Praxis erfolgt die Umsetzung oftmals allerdings eher sporadisch. So zeigt eine Studie von Janes, dass noch im Jahr 2000 nur 9% der an der Befragung teilnehmenden Bibliotheken und Einrichtungen ihre Digitale Auskunft in irgendeiner Weise evaluierten.[170]

In den USA haben sich mittlerweile mehrere Projekte diesem Thema gewidmet. Sie unterstreichen zum einen die Wichtigkeit einer Evaluation und zeigen gleichzeitig Wege und Möglichkeiten, digitale Auskunftsdienstleistungen zu beurteilen.[171] Ziele des *„Assessing Quality in Digital Reference"* Projektes waren beispielsweise eine Hilfestellung für die Weiterentwicklung von Evaluationsmethoden zu bieten, ein Set von Richtlinien und Methoden für die Evaluation der Digitalen Auskunft zu erstellen sowie Methoden und Messwerte so weit zu standardisieren, dass diese als Vergleichsparameter zwischen verschiedenen Serviceanbietern verwendet werden können.[172]

Dementsprechend findet man in den verschiedenen Projektergebnissen sowohl einen theoretischen Unterbau für eine Evaluation als auch praktische Anweisungen (vor allem das „VET: Virtual Evaluation Toolkit" ist sehr praxisorientiert) wie bei einer Evaluation vorzugehen ist.

4.1 Einführung in Ziele und Methoden

4.1.1 Warum ist die Evaluation sinnvoll und notwendig?

Die Digitale Auskunft ist immer noch ein recht junges bibliothekarisches Serviceangebot. Neue Technik (Hard- und Software) und neue Modelle des Nutzerservices mit neuen Antworttechniken kommen hier zur Anwendung.[173] Noch sind viele Dinge im Umgang mit der neuen Dienstleistung unbekannt und müssen weiterhin erforscht werden.

---

[170] Janes 2002, S.552.

[171] Hier zu nennen wären beispielsweise das *Statewide Virtual Reference Project* von 2004 mit dem Arbeitsergebnis „VET: The Virtual Evaluation Toolkit" http://vrstrain.spl.org/textdocs/VETmanual.pdf und das *Assessing Quality in Digital Reference* mit dessem Abschlussbericht „Statistic, measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services." http://quartz.syr.edu/quality/Quality.pdf.

[172] Vgl.: McClure 2002, S. 10.

[173] Vgl.: Meola 2002, S. 145.

Gerade in einer solchen Phase der Orientierung ist es wichtig, den Dienst in allen Bereichen transparent zu machen. Erfolg oder Misserfolg neuer Dienstleistungen lassen sich nur anhand von systematischen Evaluationen sichtbar machen. Zuverlässige ökonomische Modelle, Kostenzahlen und andere quantitative und qualitative Indikatoren gilt es zu entwickeln. Sie sollen den Nutzen der Digitalen Auskunft für Bibliothek und Nutzer herausstellen, denn Bedenken der Digitalen Auskunft gegenüber bestehen immer noch auf verschiedenen Seiten.

Letztendlich gilt es sowohl die Kostenträger und Mitarbeiter als auch die Nutzer von den positiven Aspekten zu überzeugen. Dabei können die Evaluation und die Analyse der Ergebnisse helfen.

Insbesondere unter dem Aspekt, dass digitale Auskunftsdienstleistungen oftmals mit Fördergeldern gestartet werden, die nach einer bestimmten zeitlichen Periode wegbrechen, stellt sich die Frage der Ausgewogenheit von Kosten und Nutzen. Die Ergebnisse aus einer solchen Analyse können über den Fortbestand der Dienstleistung über die Projektphase hinaus entscheiden.[174]

Während die Evaluation im Anfangsstadium also unter anderem noch als Hilfe in der Überzeugungsarbeit dient, spielt sie im weiteren Reifeprozess vor allem für die Verbesserung und Weiterentwicklung des Angebots eine wichtige Rolle. Regelmäßige Evaluationen sollen Schwächen aufdecken und helfen den Dienst zu verbessern. Zusätzlich können ebenso wichtige Erkenntnisse über die Informationsbedürfnisse der Nutzer geliefert werden, so dass der Dienst dementsprechend ausgerichtet werden kann.

Insgesamt lässt sich sagen, dass eine Evaluation den Verantwortlichen Daten liefert, die unentbehrlich sind für eine weitere Planung und Verbesserung der Digitalen Auskunft.[175] Beispielsweise kann anhand statistischer Auswertung von Log-Files gezeigt werden zu welchen Zeiten der Auskunftsdienst besonders stark frequentiert wird. Dementsprechend lässt sich eine gezielte Personalplanung durchführen, in der die Mitarbeiterzahl dem Frageaufkommen angepasst ist.

Gerade die Digitale Auskunft bietet Möglichkeiten ganzheitliche Evaluierungen durchzuführen. Während man in der traditionellen face-to-face Auskunft nur wenig Datenmaterial retrospektiv als Basis für eine Evaluation zur Verfügung hat, bleiben bei der Digitalen Auskunft fixierte Spuren zurück, sei es als Log-Files oder als Kopien von Chat-Sessions oder E-Mails. Es bietet sich also eine ausgezeichnete Ausgangslage für eine systematische Evaluation. Für die Zukunft wird erwartet, dass die speziell für die Digitale Auskunft entwickelte und dort eingesetzte Software die Aspekte der Evaluation einbeziehen und das Sammeln und Analysieren von Daten explizit unterstützen wird.[176]

---

[174] Vgl.: Radford 2005, S.2.
[175] Vgl.: McClure 2002, S.3.
[176] Vgl.: ebd. S.3.

4.1.2 Wer soll evaluieren?

Sicherlich kann man auf die Frage, wer evaluieren soll, keine allgemeingültige Antwort geben. Einfach gesagt, sollte es natürlich der machen, der es kann. Um es zu können, sind wiederum einige Kompetenzen notwendig, die man für diese Aufgabe im Idealfall mitbringen sollte. So sind grundlegende Kenntnisse in Untersuchungsmethoden, dem Sammeln von Daten, statistische und analytische Auswertungsmethoden und der Fähigkeit in der Darstellung von Ergebnissen in Tabellen erforderlich.[177]

Grundsätzlich sollte die gesamte Evaluation die Unterstützung des Trägers der Einrichtung und auch der Hauptakteure der Digitalen Auskunft genießen. Dabei sollte aber eine Person die Leitung der Evaluation übernehmen. Kommen weitere Mitarbeiter zum Einsatz müssen Kompetenzen und Verantwortlichkeiten klar verteilt sein. Ebenso sollte ein Mitarbeiter aus dem EDV-Bereich in den Prozess mit einbezogen werden. Dieser kann gerade bei der Einbettung technischer Aspekte von großer Hilfe sein. Dazu gehören die Bereiche, in denen etwa Log-Files, Chat-Sessions oder auch die verwendete Software selbst Gegenstand der Untersuchung sind.

4.1.3 Was soll evaluiert werden

Erste Evaluationen im Bereich der Digitalen Auskunft hatten oftmals eine rein statistische und deskriptive Ausrichtung, ohne dass in sich geschlossene Methoden angewendet wurden. Diese "[...] '*this is how we did it in our library' literature* […]"[178] hat zahlreiche Ergebnisse hervorgebracht, die allerdings wegen mangelnder Standardisierung mit Vorsicht zu genießen sind. Mittlerweile kommen jedoch, wie bereits erwähnt, von verschiedenen Seiten Vorschläge, wie eine Evaluation formal durchgeführt werden kann. Sicherlich weisen diese Vorschläge untereinander eine gewisse Heterogenität auf und von allgemein akzeptierten Standards innerhalb der Evaluation kann auch noch nicht gesprochen werden. Aber gemeinsam haben diese verschiedenen Vorschläge, dass die Evaluation einer Digitalen Auskunft holistische Charakterzüge haben muss, um verschiedene Aspekte der Dienstleistung zu erfassen. Dabei sollten die unterschiedlichen Perspektiven (Nutzer, Bibliothekar etc.) nicht unbeachtet bleiben.

Gross gliedert die zu evaluierenden Bereiche der Digitalen Auskunft in einer Vorstudie zum *„Assessing Quality in Digital Reference Service-Project"* in vier Gruppen:[179]

---

[177] Vgl.: ebd. S. 6.
[178] Gross 2002, S. 177.
[179] Vgl.: ebd., S.179.

- Outcome Measures

  Dieser Bereich bezieht sich vor allem auf die Qualität der Antwort. Evaluiert werden können hier beispielsweise „Richtigkeit der Antwort“, „Nutzeradäquate Antwort“, „vermittelte Informationskompetenz“ usw.

- Process Measures

  Hier sollen Effizienz und Effektivität der Prozesse bewertet werden. Dabei ist der Begriff „Prozess“ relativ weit gefasst. Das kann vom „Zugang zum Dienst“ über „Antwortzeit“ bis hin zur „Mitarbeiterschulung“ gehen.

- Economic Measures

  Auch die Kosten, die eine Digitale Auskunft und deren notwendige Infrastruktur (Software, Hardware, Personal, zusätzliche Auskunftsmittel usw.) verursacht, sollen beobachtet werden.

- User Satisfaction

  Einen ebenso wichtigen Aspekt der Evaluation bildet die Benutzerzufriedenheit. Denn hier zeigt sich letztendlich, ob die Bedürfnisse der Nutzer auch getroffen werden. Als Indikatoren können „Richtigkeit der Antworten“, Antwortzeit, Mitarbeiterverhalten oder angewendete Technik dienen, die der Nutzer z.B. in einer Befragung bewerten soll.

Eine weitere aktuelle Studie mit dem Arbeitstitel *„Seeking Synchronicity: Evaluating Virtual Reference Services from User, Non-User, and Librarian Perspectives”* versucht besonders, die verschiedenen Perspektiven, die es in der Digitalen Auskunft gibt, als Grundlage für eine Evaluation einzusetzen.[180] Nicht nur die Zufriedenheit der Nutzer, sondern auch die der Bibliothekare mit ihrem Dienst und ihrer Performance, fließen in eine Bewertung mit ein. Zudem sollen die Gründe der Nicht-Nutzer, den Service nicht in Anspruch zu nehmen, ergründet werden. Mit dem Wissen über diese drei Perspektiven sollen schließlich Maßnahmen eingeleitet werden, die dem Online-Verhalten und Informationsbedürfnissen der Nutzer in einem hohen Maße entsprechen, was natürlich zu einer Qualitätssteigerung beiträgt. Die Studie befindet sich allerdings noch in der Projektphase. Detaillierte Ergebnisse sind daher bisher nicht publiziert worden. Der Zeitrahmen des Projektes erstreckt sich vom 1.10.2005-30.09.2007 und läuft damit noch etwa ein Jahr.

[180] Vgl hierzu: Radford 2005.

Grundsätzlich gilt es die Effektivität und die Effizienz der Dienstleistung in einer Evaluation zu bestimmen. Werden die Ziele erreicht, die man sich für diesen Dienst gesteckt hat und welche Ressourcen und Kosten werden aufgebracht, um diese Ziele umzusetzen.[181] Methoden, die hierfür angewandt werden können, sollen im folgenden Punkt aufgezeigt werden.

4.1.4 Mit welcher Methode ist die Evaluation durchzuführen?

Als Grundlage für eine Evaluation sollten vorab Standards für den Dienst festgelegt werden.[182] D.h. es müssen im Vorfeld qualitative, gegebenenfalls auch quantitative Ziele definiert werden.

Ebenso sollte ein Level definiert werden, auf dem diese Standards verwirklicht werden sollen. So kann beispielsweise dem Standard Antwortzeit das Level „mindestens 70% der Antworten innerhalb von zwei Werktagen" zugeordnet werden.

Im Weiteren gilt es Methoden auszuwählen, mit denen sich der Erreichungsgrad der gesteckten Ziele bestimmen lässt.

Die Methoden, die verwendet werden können, kennt man zum Teil aus Evaluationen in der traditionellen Auskunft. Diese klassischen Methoden wie Befragung, Beobachtung, Interview und Fallstudie, fasste Whitlatch 2001 in einem Artikel mit Vor- und Nachteilen zusammen. So lassen sich beispielsweise in der virtuellen Welt relativ leicht verdeckte Beobachtungen (unobtrusive observations) durchführen, in denen Testpersonen (z.B. Studenten) unter fiktiven Identitäten vorbereitete Fragen an die Digitale Auskunft schicken. Die dadurch gewonnenen Daten können anschließend unter Gesichtspunkten wie Qualität der Antwort, Antwortzeit oder Ton des Bibliothekars ausgewertet werden. [183] Grundsätzlich schlägt Whitlatch die Verwendung von mehreren Methoden vor, um deren jeweiligen Vor- und Nachteile zu kompensieren bzw. zu minimieren.[184]

Weitere Methoden, um aussagekräftige Daten über die Digitale Auskunft zu sammeln, sind Kosten-Nutzen Analysen, Usability Studien und die statistischen Web-Log Analysen.[185] Gerade die Anwendung von ausgereifter Software ermöglicht es, mit geringem personellen Einsatz verschiedenartige Daten zu sammeln. Über Log-Analysen lassen sich beispielsweise schnell Informationen zum geografischen Standort des Nutzers, sein Verhalten auf den Webseiten der Bibliothek und den heruntergeladenen Dokumenten zusammentragen. Diese Möglichkeit führt jedoch wiederum zu einer Diskussion über den Datenschutz der Nutzer und der Problematik, in die Privatsphäre der Nutzer einzudringen, auf die Sloan schon 1998 hingewiesen hat.[186] Theoretisch ließen sich viele Informationen über den Nutzer sam-

[181] Vgl.: Lankes 1998, S. 180.
[182] Vgl.: Whitlatch 2001, S. 207f.
[183] Vgl.: ebd., S. 211.
[184] Vgl.: ebd., S. 207.
[185] Vgl.: Johnson 2004.
[186] Vgl.: Sloan 1998, S. 80.

meln. Hier gilt es jedoch abzuwägen, welche Informationen grundlegend notwendig sind für eine Evaluation und bei welchen Informationen die Grenzen des Datenschutzes überschritten werden. Ebenso wie bei der Evaluation kommt diese Problematik auch bei der Erstellung von Archiven und FAQs zu tragen. Darüber, wie mit diesen zum Teil personenbezogenen Daten umgegangen wird, sollte auch der Nutzer in aller Deutlichkeit in Kenntnis gesetzt werden.

Eine Befragung von 2001 zeigt, dass aus den vielen Möglichkeiten, die für eine Evaluation zur Verfügung stehen, zum größten Teil die rein deskriptiven, statistischen Methoden ausgewählt werden.[187]

Grundsätzlich kann zwischen qualitativen und quantitativen Daten unterschieden werden. Während man mit den quantitativen Daten Fragen wie „Wie viele nutzen den Dienst?", „Wann wird der Dienst genutzt?", „Wer nutzt den Dienst?" oder „Welche Art von Fragen wird gestellt?" nachgeht und statistisch relativ objektive Daten erhält, so kämpfen die qualitativen Methoden vor allem mit dem Problem der Subjektivität.[188] Das Problem besteht darin, die Qualität in der Digitalen Auskunft zu definieren sowie Methoden zu entwickeln, die diese Qualität messbar machen. Hierauf soll im nächsten Punkt näher eingegangen werden.

Grundsätzlich schlägt Gross aufgrund verschiedener Einschränkungen wie ungenügende finanzielle Mittel vor, dass die Daten, die mit den verschiedenen Methoden in einer Evaluation gewonnen werden, folgende Eigenschaften besitzen sollten:[189]

- **leicht zu erfassen** (größtmöglicher Informationsgewinn bei minimalem Einsatz)
- **präzise und zuverlässig** (konsistente Maße sollen angewendet werden)
- **mehrdimensional** (verschiedene Aspekte der Auskunft müssen beleuchtet werden)
- **aussagekräftig für Entscheidungsträger** (Ergebnisse müssen als Grundlage für Entscheidungen dienen können)
- **aussagekräftig für Mitarbeiter** (Ergebnisse sollen auch eine Art kreatives Feedback für die Mitarbeiter sein, um ihre eigene Rolle prüfen und überdenken zu können).

[187] Vgl.: Gross 2001, S. 10.
[188] Vgl.: Özkaramanli 2005, S. 17.
[189] Vgl.: Gross 2002a, S. 193.

4.2 Standards, Qualitätsindikatoren und Nutzerzufriedenheit

Dass die Definition von Standards Grundlage für eine stabile Qualität in der Digitalen Auskunft und ebenso eine Basis für eine Evaluation bildet, wurde bereits erwähnt. Die Frage ist nun, ab wann ein Standard ein Qualitätsstandard bzw. -indikator ist.

Laut McClure wird ein Standard zunächst einmal durch die Definition eines Levels, auf dem dieser Standard ausgeführt werden soll, zu einem Qualitätsstandard.[190] Problematisch ist, dass verschiedenen Standards sich durchaus gegenseitig beeinflussen und Wechselwirkungen entstehen.

Wählt man beispielweise für die Antwortzeit einen hohen Level, so kann darunter unter Umständen die Genauigkeit der Antwort leiden. Welcher Level nun für die verschiedenen Standards festgelegt wird, ist von mehreren Faktoren abhängig. Neben dem grundsätzlichen Leitbild und den Zielen der jeweiligen Bibliothek spielt hier die Form des Auskunftsdienstes eine Rolle. Handelt es sich um eine Chat-Auskunft, kann davon ausgegangen werden, dass der Nutzer schnelle Antworten sucht und dementsprechend die kurze Antwortzeit höher einschätzt als die Tiefe der Antwort.

Dagegen ist es wahrscheinlich, dass bei einer Anfrage über die E-Mail-Auskunft der Nutzer bereit ist etwas länger auf eine Antwort zu warten.[191]

So gilt es, vor Festlegung der angestrebten Level genau auszupendeln, wo die Ziele des Dienstes sind und wie Qualität definiert wird. Dabei muss beachtet werden, dass Servicequalität, wie sie der Bibliothekar anhand seiner Qualitätsstandards definiert und Zufriedenheit der Nutzer sowie dessen Qualitätsbeurteilung nicht unbedingt identisch sind.[192]

So kann es durchaus geschehen, dass ein Nutzer eine nach Maßstäben der Qualitätsstandards gute Antwort erhält, aber trotzdem nicht zufrieden ist. Daher ist von besonderer Bedeutung, dass Bibliotheken regelmäßig überprüfen, ob die eigene Definition von Qualität mit den Erwartungen der Nutzer übereinstimmt. Denn nur so kann den Informationsbedürfnissen der Nutzer mit einem adäquaten Dienst begegnet werden.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass eine Evaluation, auf zwei Fragestellungen abzielen sollte. Zum einen, in welchem Grad die definierten Ziele erreicht werden, zum anderen, wie hoch die Nutzerzufriedenheit ist. Auf diese Weise können Qualitätsstandards aus Perspektive der Bibliothek mit den Erwartungen der Nutzer in Einklang gebracht werden.

---

190 Vgl.: McClure 2001, S.60.
191 Vgl.: Wasik 2003.
192 Vgl.: Özkaramanli 2005, S.21.

5 EVALUATION VON AUSGEWÄHLTEN AUSKUNFTSVERBÜNDEN

In dieser Evaluation werden bestimmte Aspekte ausgewählter Auskunftsverbünde aus Sicht des Nutzers bewertet. Geprüft wird insbesondere, inwieweit internationale Standards umgesetzt und eingehalten werden. Die untersuchten Punkte reichen dabei von der Qualität der Antwort bis hin zum Auftritt im Internet.

Nicht alle Dimensionen eines digitalen Auskunftsdienstes können in die Untersuchung mit einbezogen werden, was mit der Wahl der im Folgenden genannten Evaluationsmethode zusammenhängt.

5.1 Methode

Die verwendete Methode ist der verdeckten Beobachtung zuzuordnen. D.h. die Evaluationsobjekte haben keine Kenntnis über den Beobachtungsvorgang.[193] Es werden Testfragen unter fiktiven Identitäten an verschiedene Auskunftsverbünde geschickt. Um die unterschiedlichen Identitäten nicht auf einen Webnutzer zurückführen zu können, werden die Verbünde zur Verschleierung der IP-Adresse über verschiedene Proxy-Server angesteuert. Denn insbesondere bei internationalen Auskunftsverbünden besteht die Gefahr der Identifizierung als Testperson, wenn innerhalb kurzer Zeit mehrere Anfragen von deutschen IP-Adressen eintreffen.

Zusätzlich wird der Webauftritt der Anbieter untersucht. Dafür sollen alle servicerelevanten Seiten einer Prüfung auf Usability, Informationen für den Nutzer und Verlinkung unterzogen werden.

Als Framework für die Evaluation dient ein Kriterienkatalog, der auf Basis der folgenden Arbeiten zusammengestellt wird:

- VRD “Facets of Quality“
- IFLA “IFLA Digital Reference Guidelines”
- RUSA/ MARS “Guideline for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services”
- RUSA “Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers”

Die praktische Umsetzung dieser Kriterien für eine Evaluation orientiert sich vor allem an den Empfehlungen des „VET: The Virtual Evaluation

[193] Vgl.: Schnell 2005, S. 390ff.

Toolkit“. Diese Arbeit schlägt eine Reihe von Checklisten vor, die sich als formale Grundlage für die Evaluation eignen.

5.2 Durchführung

Innerhalb weniger Tage werden mehrere Testfragen an die Verbünde geschickt. Die Verteilung auf mehrere Tage hat den Vorteil, dass eventuell verschiedene Mitarbeiter in diesen Test mit einbezogen werden und ein repräsentativeres Ergebnis zustande kommt.

Dafür erhält jede fiktive Testperson eine eigene E-Mail-Adresse und stellt jeweils 1-2 Frage pro Auskunftsverbund. Die darauf eintreffenden Antworten sowie der gesamte Webauftritt der Auskunftsverbünde werden mit dem im folgenden Punkt vorgestellten Kriterienkatalog analysiert.

5.3 Kriterienkatalog

Der Kriterienkatalog[194] gliedert sich in vier Bereiche, die jeweils einen Evaluationsblock bilden:

- Zugang
- Policy
- Auskunftsprodukt
- Zusätzlich angebotene Ressourcen.

Diese Evaluationsblöcke sind jeweils durch Kriterien untergliedert.

Nicht evaluiert werden Bereiche, die für den Nutzer unsichtbar sind. Entsprechend der Einteilung der Evaluationsbereiche nach Gross (siehe Pkt. 4.1.2) sind das vor allem Fragen zu „Economic Measures“. Ebenso kann zur „User Satisfaction“ keine Aussage getroffen werden, da hier nur die Beurteilung eines Nutzers, und zwar die des Testers, wiedergegeben wird.

5.3.1 Zugang (erster Evaluationsblock)

In dem breitgefächerten Evaluationsblock Zugang wird überprüft, in welchem Maße eine Kommunikation zwischen Nutzer und Dienstleister unterstützt und gefördert wird. Dabei ist der Begriff Kommunikation sehr weit gefasst. Dazu wird sowohl die Präsentation wichtiger Informationen, die Kommunikation während des Auskunftsprozesses (Anfragegestaltung) als auch eine unbewusste Kommunikation durch Schaffung eines Brandings gezählt. Im Einzelnen sind in diesem Block die untersuchten Bereiche:

[194] Da der Kriterienkatalog sehr feingliedrig ist, befindet sich dieser in detaillierter Fassung mit zusätzlichen Erläuterungen im Anhang.

5.3.1.1 Verlinkung/ Integration des Dienstes

Hier gilt es zu unterscheiden, ob der Auskunftsverbund einen eigenen Webauftritt hat, wie beispielsweise die Deutsche Internetbibliothek, oder in dem der jeweils teilnehmenden Bibliotheken integriert ist wie es bei InfoPoint der Fall ist. In beiden Fällen wird untersucht, wie der eigentliche Auskunftsdienst im Gesamtauftritt integriert ist. Das wird zum einen anhand der Klicks, die nötig sind, um zum Webformular zu gelangen, bewertet und zum anderen, ob an populären Stellen auf das Angebot hingewiesen wird. Nur ein für den potenziellen Nutzer sichtbarer Dienst mit transparenter Navigation kann von ihm in Anspruch genommen werden. Somit ist eine durchdachte Verlinkung Teil des Marketings und trägt einen großen Teil zum Erfolg oder Misserfolg bei.

5.3.1.2 Einstiegsmöglichkeiten

Werden dem Nutzer auf den Webseiten verschiedene Einstiegsmöglichkeiten zum Webformular geboten? Dienste, die in Bibliotheks-Webseiten integriert sind, könnten beispielsweise einen direkten Link vom Opac auf den Auskunftsdienst einrichten Bei erfolglosen Recherchen kann so direkt auf den Service zugegriffen werden. Dem Nutzer wird somit am Point-of-Need Hilfe offeriert.

5.3.1.3 Anfragegestaltung

Ein großer Nachteil der untersuchten Auskunftsverbünde stellt die asynchrone Kommunikation dar. Insbesondere bei der freien Anfragegestaltung per E-Mail erhält der Bibliothekar eventuell nicht alle für die Recherche benötigten Informationen. Da ein Webformular zusätzliche Kontextinformationen liefert, die zu einem tieferen Verständnis des Informationsbedürfnisses des Nutzers beitragen können, wird diese Möglichkeit in dieser Evaluation sinnvoller eingeschätzt als die freie Anfrage per E-Mail.

5.3.1.4 Barrierefreiheit

Werden Barrieren abgebaut indem der Dienst alternative Sprachen für die Benutzer anbietet? Das gilt sowohl für die textliche Gestaltung des Services als auch für die Sprache der Antwort. Wird zudem auf körperliche Einschränkungen der Nutzer eingegangen? So könnte beispielsweise ein Audiokanal angeboten werden, der blinde Nutzer durch den Dienst führt.

Auch bestimmte technische Voraussetzungen können Barrieren bedeuten, so dass hier ein Dienst, der beim Nutzer minimales technisches Equipment erfordert und auf Plug-ins verzichtet, positiv bewertet wird.

5.3.1.5 Branding

„*A strong Brand makes a promise, then delivers*“.[195] Der gewählte Name sollte Erwartungen wecken und diese in der Serviceleistung unterstreichen

[195] VET 2004, S.9.

und bestätigen. Um eine Verankerung im Bewusstsein der potenziellen Nutzer zu erreichen, sollten einfache Logos und aussagekräftige, kurze und prägnante Namen für den Dienst eingesetzt werden. Name/Logo/Layout sollten zudem konstant verwendet werden.

Außerdem wird empfohlen, ein einheitliches Design auf den verschiedenen Unterseiten des Webauftritts einzuhalten, etwa, dass Navigationstools immer am gleichen Ort platziert sind.[196] Grundsätzlich gilt also, dass das Prinzip des Corporate Design auch der Digitalen Auskunft nicht fremd sein sollte.

5.3.1.6 Hilfefunktion

Wird die Benutzung und damit der Zugang zum Dienst dadurch erleichtert, dass Hilfefunktionen angeboten werden wie beispielsweise ein bereits ausgefülltes Musterformular oder kontextsensitive Hilfefunktionen?

5.3.2 Policy (zweiter Evaluationsblock)

Der Nutzer sollte über verschiedene Facetten des Dienstes aufgeklärt werden. Für verschiedene Aspekte des Dienstes kann jeweils eine Policy erstellt und dem Nutzer zugänglich gemacht werden.

5.3.2.1 Serviceinformationen

Wesentliche Leistungen des Services sollten vorab klar definiert werden. Dazu gehören vor allem Aussagen über zugelassene Fragen, Qualität und Umfang der Antworten und die zu erwartende Antwortzeit. Darüber hinaus sind weitere Informationen denkbar, die dem Nutzer mitgeteilt werden könnten. Als Beispiel wären hier die Bewertungskriterien für externe Ressourcen in einem Linkkatalog zu nennen oder die Qualifikationen des beteiligten Personals.

5.3.2.2 Datenschutz

Die Digitale Auskunft erfordert neue Standards für den Datenschutz der Nutzer. Durch die besondere Form der Kommunikation und die dabei entstehenden in einem gewissen Grad personalisierten Transcripts, Log-Files und Mails muss der Nutzer darüber aufgeklärt werden, wie mit seinen Daten umgegangen wird. Wie lange werden diese gespeichert? Was wird alles gespeichert? Wofür werden die Daten benutzt? Werden personenspezifische Daten bei Weiterverwendung für Archive oder Mitarbeiterschulungen gelöscht?

5.3.2.3 Verhaltensregeln

[196] Vgl.: ebd. S. 6.

Gibt es so etwas wie eine Service-Etikette (Tonfall, Lesbarkeit der eingegebenen Texte) und was sind die Konsequenzen, wenn dagegen verstoßen wird?

5.3.3 Auskunftsprodukt (dritter Evaluationsblock)

Das Kernprodukt der Digitalen Auskunft ist natürlich die gelieferte Antwort auf eine vom Nutzer gestellte Frage. Diese wird nach folgenden Kriterien ausgewertet:

5.3.3.1 Antwortzeit

Wesentliches Kriterium für die Qualität der Digitalen Auskunft ist die Antwortzeit. Gerade auf Seiten des Nutzerkreises, die Internet-User, die es gewohnt sind, Antworten sofort zu erhalten, beispielsweise durch eine Google-Suche, besteht die Erwartungshaltung auf eine schnelle Beantwortung. Dementsprechend muss ein Ziel sein, die Antwortzeit möglichst gering zu halten.

5.3.3.2 Art der Antwort

In der Regel wünscht sich der Nutzer Zielinformationen. Natürlich ist das in einer nicht-kommerziellen Auskunft nur in Maßen umsetzbar. Dennoch wird hier überprüft, wie das Verhältnis zwischen Zielinformationen und referierenden Antworten ist. Zudem wird in diesem Komplex überprüft werden, ob der Nutzer eine (automatisierte) Empfangsbestätigung auf seine Frage erhält.

5.3.3.3 Qualität der Antwort

Erheblicher Aspekt für die Nutzerzufriedenheit ist natürlich ebenso die Qualität der Antwort. Diese wird in dieser Evaluation anhand Kriterien wie „Erläuterung des Suchwegs“, „Quellen werden zitiert“ und „Relevanz der Antwort“ bewertet.

5.3.3.4 Formale Aspekte

Eine formal durchdachte Struktur, welche bei jeder Antwort eingehalten wird, gibt dem Dienst ein professionelles Auftreten. Bestimmte Kriterien bringen zudem in die ansonsten unpersönliche Kommunikation eine vertrauensweckende Komponente ein. So ist es sinnvoll, den Fragenden mit Namen zu grüßen. Des Weiteren vermitteln Formulierungen, die zu Rückfragen oder zum erneuten Nutzen des Dienstes einladen, beim Nutzer das Gefühl willkommen zu sein.

5.3.4 Zusätzlich angebotene Ressourcen (vierter Evaluationsblock)

Für die Gesamtwertung soll außerdem überprüft werden, ob neben dem Auskunftsdienst der Nutzer Zugriff auf weitere Informationsressourcen wie

Linksammlungen, Archive oder FAQs hat. Zusätzliche Kriterien sollen die Aufbereitung (systematisch geordnet, freie Suche möglich,...) dieser Ressourcen, sofern vorhanden, bewerten.

5.4 Fragenkatalog

Die hier behandelten Auskunftsverbünde lassen sich den passiven Informationsdiensten zuordnen. D.h., die Bibliotheken reagieren auf Anfragen der Nutzer. Im passiven Informationsdienst sind vier verschiedene Fragetypen bzw. Auskunftsarten bekannt:[197]

- bibliografische Auskunftsfragen
  - Titelermittlung (Verifizierung, Ergänzung oder Korrektur bibliografischer Angaben),
  - Literaturzusammenstellung (z.B. zu einem vorgegebenen Thema)
  - Standortermittlung

- Sachauskunftsfragen
  - Faktenfragen (meistens eindeutig zu beantworten; z.B. biografische Daten, Adressen, Zahlen jeder Art)
  - Sachverhaltsfragen (komplexe Informationen werden in zusammenhängender Darstellung oder Textzusammenstellungen als gewünschte Zielinformation geliefert, z.B. konträre Meinungen zu verschieden Themen, Herstellungs- und Reparaturverfahren von Produkten und Geräten)

- vermittelnde Auskunft
  - Weiterleitung der Auskunftsfrage (kann eine Bibliothek eine Anfrage mit den eigenen Ressourcen nicht ausreichend beantworten, ermittelt die Bibliothek kompetente Informationseinrichtungen oder Personen, leitet den Nutzer dorthin weiter oder holt selbst für diesen von dort die gewünschten Informationen)

- Orientierungsfragen
  - Fragen zur Bibliothek, z.B. Örtlichkeiten, Services, Ausleihmodalitäten.

[197] Für eine differenzierte Darstellung von Fragetypen vgl.: Lewe 1999, S. 21ff.

In diese Evaluation werden insbesondere bibliografische Fragen und Sachauskunftsfragen einbezogen.

Die Weiterleitung von Auskunftsfragen, die mit lokalen Ressourcen nicht beantwortet werden können, ist ein Funktionsprinzip des Auskunftsverbundes. In einer verdeckten Untersuchung ist es allerdings nicht immer möglich Weiterleitungsprozesse nachzuvollziehen (welche Typen von Fragen werden weitergeleitet; wie viele Fragen werden weitergeleitet; wie wird weitergeleitet, automatisch/ manuell etc.). Vermittelnde Auskünfte können daher nicht in die Evaluation gezielt einbezogen werden.

Orientierungsfragen werden ebenso von dieser Evaluation ausgeschlossen. Diese richten sich inhaltlich in der Regel direkt an die lokale Auskunft einer einzelnen Bibliothek. Da der Auskunftsverbund als übergeordnete Dienstleistung der teilnehmenden Bibliotheken betrachtet werden soll und nicht deren lokale Digitale Auskunft, wurde auf den Einbezug von Orientierungsfragen verzichtet.

Den jeweiligen Auskunftsverbünden werden somit folgende Fragearten gestellt:[198]

- bibliografische Fragen
  - bibliografische Fragen zur Verifizierung/ Ergänzung einer korrekten bibliografischen Angabe
  - bibliografische Fragen zu Verifizierung/ Ergänzung einer fehlerhaften bibliografischen Angabe (wurden nur den deutschen Verbünden gestellt)
  - Literaturzusammenstellung zu einem bestimmten Thema

- Sachauskunftsfragen
  - Faktenfragen
  - Sachverhaltsfragen (da sich nach Vorrecherchen herausgestellt hat, dass einige Auskunftsverbünde komplexere Recherchen ausschließen, soll pro Verbund nur eine Frage dieser Art gestellt werden. Anhand dieser Sachverhaltsfrage wird lediglich der Dienstleistungsumfang getestet).

An die deutschen Auskunftsverbünde werden jeweils die gleichen Fragen gestellt, da so eine gewisse Vergleichbarkeit hergestellt werden kann. Die internationalen Verbünde erhalten Fragen, die in einem Zusammenhang zu ihrem geografischen Wirkungskreis stehen.

[198] Der ausführliche Fragenkatalog befindet sich im Anhang

5.5 Evaluationsobjekte

5.5.1 Die Deutsche Internetbibliothek[199]

Seit mehr als drei Jahren bietet die Deutsche Internetbibliothek ihre Dienste im Web an. Am 24.02.2003 ging sie als Projekt der Bertelsmann Stiftung und des Deutschen Bibliotheksverbandes online.[200] Die Projektphase war für den Zeitraum vom 01.01.2002-31.12.2004 vorgesehen. Dabei übernahm die Bertelsmann Stiftung ca. 70% der finanziellen Mittel, die aufgewendet werden mussten.[201] Der DBV, während der Projektphase vor allem mit koordinierenden Aufgaben betraut, sollte nach dieser Zeit den Betrieb der Deutschen Internetbibliothek übernehmen.

Die inhaltliche Arbeit wird dagegen vornehmlich von den teilnehmenden Bibliotheken getragen. Während anfangs nur Öffentliche Bibliotheken an diesem Projekt beteiligt waren, befinden sich seit Juni 2005 auch Wissenschaftliche Bibliotheken, unter anderem hochspezialisierte Einrichtungen wie die Zentralbibliothek für Medizin, im Kreis der Teilnehmerbibliotheken.[202] Zudem wurde die geografische Reichweite durch Aufnahme der Schweizerischen Landesbibliothek erweitert.[203]

Die Kernarbeit der DIB liegt in der Erstellung eines Linkkataloges und einer E-Mail-Auskunft. Der Linkkatalog gliedert sich in 20 Themenbereiche und soll damit alle Inhalte des alltäglichen Interesses abdecken.[204] Die teilnehmenden Bibliotheken sind in 20 Kompetenzzentren eingeteilt, die jeweils für die Betreuung eines Themas zuständig sind. Dazu gehören der Aufbau, die Pflege und die Überarbeitung des Kataloges. Eine Aufnahme von neuen Links erfolgt auf der Grundlage standardisierter Qualitätskriterien.[205]

Zusätzlich nehmen die Bibliotheken am Auskunftsdienst teil. Fragen, die über den Webauftritt der DIB eintreffen, werden mit Hilfe einer automatisierten Verteilung an die verschiedenen Bibliotheken weitergeleitet.

Die Deutsche Internetbibliothek stand bereits mehrmals im Blickpunkt von Qualitätstests. Dabei handelte es sich ebenso um interne wie externe Evaluationen.[206] Ergebnisse aus diesen Arbeiten werden in die hier später folgende Analyse mit einbezogen.

---

199 URL: http://www.deutscheinternetbibliothek.de bzw. http://www.internetbibliothek.de.
200 Vgl.: Thümler 2003, S.417.
201 Vgl.: ebd. S.420.
202 Vgl.: Notizen - Deutsche Internetbibliothek 2005, S. 1142.
203 Vgl.: Nitzschner 2006, S. 599
204 Vgl.: Thümler 2004, S.256.
205 Vgl.: Thümler 2003. S.418.
206 Vgl. beispielsweise: Meinhardt (2004) oder Thümler (2004).

5.5.2 InfoPoint

Der Auskunftsverbund InfoPoint stellt ein Konsortium dar, welches 2004 dem auf internationaler Ebene agierenden Verbund QuestionPoint beitrat.[207] Dabei sind die teilnehmenden Bibliotheken allesamt in der Rhein-Main Region angesiedelt. In diesem Konsortium kam es zum erstenmal im Bereich des Auskunfts- und Informationsdienstes in Deutschland zu einer spartenübergreifenden Zusammenarbeit verschiedener Bibliothekstypen.[208]

Teilnehmende Bibliotheken sind:

- Deutsche Nationalbibliothek, Standort Frankfurt am Main
- Stadtbücherei Frankfurt am Main
- Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg, Frankfurt am Main
- USA-Bibliothek der Universitätsbibliothek Mainz
- HeBIS-Verbundzentrale.

In diesem Zusammenhang übernimmt das HeBis allerdings nur koordinierende oder administrative Aufgaben.
Durch den Konsortialbeitritt in QuestionPoint genießt der InfoPoint-Verbund die Vorzüge, seine Auskunftsdienstleistung auf drei Ebenen anbieten zu können. So ermöglicht die verwendete QuestionPoint-Software die Organisation eines Auskunftsdienstes auf lokaler, regionaler und internationaler Ebene.

Fragen werden über ein Webformular auf den Seiten der jeweiligen teilnehmenden Bibliothek eingereicht und zunächst lokal beantwortet. Übersteigt die Anfrage die lokalen Ressourcen kann diese an das Konsortium oder - wenn nötig - auf internationaler Ebene über QuestionPoint weitergeleitet werden.[209]

Die Stadtbücherei Frankfurt am Main bietet darüber hinaus einen digitalen Auskunftsdienst für Kinder an, den „*InfoPoint für Kids*“. Dafür wurde ein spezielles Webformular gestaltet, das sich an den Bedürfnissen junger Nutzer im Alter bis 12 Jahren orientiert.

5.5.3 Virtuelle Auskunft im SWB

Gefördert vom Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden Württemberg, startete im Jahr 2005 die „Virtuelle Auskunft im SWB“ als Pilotprojekt. Das Ziel war einen SWB-weiten E-Mail Anfrage- und Weiterleitungsdienst zu entwickeln. Seit dem 23.03.2006 ist die „Virtuelle Aus-

[207] Vgl.: Albrecht 2006, S.608.
[208] Vgl.: Albrecht 2005, S.1274.
[209] Vgl.: Virtuelle Auskunft mit QuestionPoint, S. 3.

kunft im SWB“ in den Regelbetrieb übergegangen. Bei Entwicklung und weiterem Aufbau des Dienstes wird die Kooperation mit der DIB angestrebt.

Basis für die Konzeption der Virtuellen Auskunft im SWB bildete eine Bedarfsermittlung innerhalb der Einrichtungen, die an der eigens für dieses Projekt gegründeten Arbeitsgemeinschaft teilnahmen. Die Arbeitsgemeinschaft „Virtuelle Auskunft im SWB“, welche in enger Zusammenarbeit zwischen den Bundesländern Bayern, Sachsen und Baden-Württemberg organisiert wurde, empfahl schließlich die Einrichtung einer E-Mail Auskunft sowie einer für den Nutzer zugänglichen Knowledge Base.[210]

Gegenwärtig teilnehmende Bibliotheken sind:

- UB Konstanz
- SULB Saarland
- HTWG Konstanz.

Weitere Bibliotheken sollen sukzessiv folgen.

Der Auskunftsverbund befindet sich noch in der Aufbauphase. Bisher existieren nur wenige Publikationen über die Virtuelle Auskunft im SWB. Die wesentlichen Eckdaten des zum Regelbetrieb ausgereiften Projektes befinden sich auf der Webseite „Ag Virtuelle Auskunft im SWB“.[211]

5.5.4 Internet Public Library[212]

Die Internet Public Library bietet ihre Dienste bereits seit über zehn Jahren an. Sie startete 1995 als Projekt eines Seminars an der School of Information and Library Studies an der University of Michigan unter Leitung von Joseph Janes.[213]

Die Internet Public Library ist an keine physische Bibliothek angebunden. Sie kann somit als Virtuelle Bibliothek bezeichnet werden.[214] Die koordinierende und organisatorische Arbeit tragen dabei vier fest angestellte Mitarbeiter der University of Michigan, die zeitweise von Werksstudenten unterstützt werden. Zusätzliches „Personal“ wird der IPL von der School of Information zur Verfügung gestellt. So ist die Beantwortung von eintreffenden Auskunftsanfragen Teil des Hochschulunterrichtes.[215]

Die komplexe Dienstleistungspalette der IPL kann aber nur dadurch aufrechterhalten werden, dass sich zahlreiche freiwillige, über den gesamten

[210] Vgl.: Winkler 2005, S.12.

[211] Informationsseite der Virtuellen Auskunft im SWB: http://titan.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/.

[212] URL: http://www.ipl.org/.

[213] Eine gute Zusammenstellung von wichtigen Highlights in der zeitlichen Entwicklung der IPL findet man auf deren Webseite unter der URL: http://www.ipl.org/div/anniversary/timeline.html.

[214] Vgl.: Lüdtke 2001, S. 545.

[215] Vgl.: ebd., S. 548.

Globus verteilte Bibliothekare und Studenten an diesem Auskunftsdienst beteiligen. Daher kann auch die IPL zu den kooperativ erbrachten Auskunftsdienstleistungen gezählt werden. Die verschiedenen Facetten, die die IPL ihren Nutzern anbietet, sind breit gefächert und ähneln in ihrer Struktur einer gewöhnlichen Bibliothek. Wie bei der Deutschen Internetbibliothek, die sich stark von der IPL inspirieren ließ, wird dem Nutzer ein umfangreicher Linkkatalog zur Verfügung gestellt. Er enthält mittlerweile mehr als 45000 Eintrage.[216]

Diese Links sind sehr differenziert aufbereitet. So gibt es sechs verschiedene Gruppen (*Subject Collection, Ready Reference, Reading Room, Kid Space, Teen Space und Special Collection*) in denen der Nutzer mit seiner Informationssuche starten kann.

Den Hauptkatalog bildet dabei die *Subject Collection* mit ihren zehn Kategorien und weiteren Unterkategorien. Eine interessante Sammlung stellt der Reading Room dar, der namentlich auch die Assoziation mit physischen Bibliotheken herstellt. Hier werden dem Nutzer frei zugängliche, literarische Volltexte angeboten, so dass er sich wie in einem „Lesesaal“ fühlen kann.

Neben diesen zahlreichen Ressourcen bietet die IPL auch einen digitalen Auskunftsdienst an. Fragen werden über ein Webformular an die IPL geschickt. Dafür werden zwei verschiedene Webformulare angeboten. Ein allgemeines Formular und ein weiteres, das sich vor allem an junge Nutzer richtet.

5.5.5 Enquire[217]

Enquire ist ein britischer E-Mail- und Chat-Auskunftsdienst, welcher sich über das gesamte Königreich erstreckt. Er ist aus der People’s Network Initiative hervorgegangen, die sich von 2000 bis 2003 intensiv für die kommunikationstechnische Infrastruktur Großbritanniens einsetzte.[218] Hauptziele dieser in Kooperation von verschiedenen Einrichtung erbrachten Initiative waren:[219]

- Bibliotheken in Großbritannien mit PCs und Internetzugängen auszustatten
- Kompetenzen der Mitarbeiter im IT-Bereich zu schulen
- ein Digitalisierungsprogramm von national bedeutenden Materialien aus Kultur, Geschichte, Kunst u.a., die auf dem Portal EnrichUK[220] gesammelt und zugänglich gemacht werden.

---

216 Vgl.: Lau-Bond 2006 , Folie 3.
217 URL: http://www.peoplesnetwork.gov.uk/enquire/.
218 Eine Ausführliche Evaluation dieser Initiative ist unter folgender URL einsehbar: http://www.mla.gov.uk/resources/assets//P/pn_evaluation_full_pdf_4282.pdf.
219 Berube 2005, S.3.
220 Portalseite EnrichUK: http://www.enrichuk.org/.

2005 startete schließlich im Rahmen des „People's Network Programm" ein landesweiter Online Dienst.[221] Dieser Online-Dienst besteht aus drei verschiedenen Komponenten. Eine dieser Komponenten bildet der Auskunftsdienst Enquire, der den Nutzer mit Bibliothekaren aus ganz England verbindet, wobei eine Ausweitung über ganz Großbritannien vorgesehen ist. Dabei kann er zwischen Chat- und E-Mail-basierter Kommunikation wählen.

Neben diesem Auskunftsdienst bieten die Angebote Discover[222] und Read[223] weitere Möglichkeiten, gezielt auf Quellen im Internet zuzugreifen. Während Discover eine Art Suchmaschine für speziell erschlossene Bestände von Bibliotheken, Archiven und Museen darstellt, stellt Read dem Nutzer eine Plattform zum Thema Lesen zur Verfügung. Dazu werden zum einen Links zu zahlreichen Webseiten zu diesem Themenbereich angeboten und zum anderen Kontaktmöglichkeiten zu anderen Lesefreunden präsentiert.

Obwohl Enquire erst Ende 2005 online ging, können die daran beteiligten Einrichtungen partiell auf eine mehrjährige Erfahrung im Bereich der Digitalen Auskunft zurückblicken. So hatte beispielsweise Co-East[224], wie auch bei Enquire, leitende Funktionen in dem 9-monatigen Projekt „AskLive!" im Jahr 2003.[225] Zudem beteiligen sich die zwölf an dem AskLive! Projekt teilnehmenden Bibliotheken auch an Enquire[226] Insgesamt arbeiten mittlerweile mehr als 90 Bibliotheken an dem Verbund mit.

Durch den Einstieg in QuestionPoint konnte die zeitliche Besetzung des Dienstes auf täglich 24 Stunden ausgedehnt werden. Außerhalb der britischen Öffnungszeiten der Bibliotheken belegen Bibliothekare aus Kanada und den USA die Chat-Auskunft.[227]

5.5.6 Biblioteksvagten[228]

Im März 1999 ging in Dänemark ein von drei Öffentlichen Bibliotheken erbrachter kooperativer Auskunftsverbund in die Probephase. Die mit Geldern vom dänischen Kultusministerium finanzierte Phase dauerte bis zum August 2000.[229] In den darauf folgenden Monaten schlossen sich weitere Bibliotheken diesem Dienst an, der dann schließlich im September 2001 in den Regelbetrieb überging.

Ziel dieses Projektes war die Kompetenzen und Ressourcen dänischer Bibliotheken zu bündeln und Synergieeffekt zu nutzen. So stellt Johannsen im Bezug auf die Kompetenzen des Biblioteksvagten-Verbundes die Glei-

---

221 Vgl.: http://www.mlasoutheast.org.uk/libraries/frameworkforthefuture/peoplesnetwork/.
222 URL: http://www.peoplesnetwork.gov.uk/discover/.
223 URL: http://www.peoplesnetwork.gov.uk/read/.
224 CO-East ist ein Konsortium von Öffentlichen Bibliotheken aus dem Osten Englands. URL: http://www.co-east.net/index.html.
225 Vgl.: Berube 2003, S. 4 (Online-Version).
226 Vgl.: John 2006, S. 4.
227 Vgl. Grossbritannien: Get on, get on 2005, Pkt 17.
228 URL: http://www.biblioteksvagten.dk/.
229 Vgl.: Johannsen 2004, S.140.

chung „1+1>2“ auf und unterstreicht damit die Vorteile einer kooperativen Auskunft.[230]

Im Sommer 2002 wurde die Integration von Wissenschaftlichen Bibliotheken in Biblioteksvagten getestet.[231] Anfang 2003 wurde diese Integration schließlich auch formal vollzogen. Wissenschaftliche Bibliotheken waren nun Teil des Auskunftsverbundes. Mittlerweile nehmen 45 Öffentliche und 15 Wissenschaftliche Bibliotheken an Biblioteksvagten teil.[232]

Das organisatorische Gerüst des Auskunftsverbundes besteht aus der Projektorganisation, die wirtschaftliche Bereiche des Dienstes verantwortet, der Steuerungsgruppe, welche Öffnungszeiten und Vermarktung des Services sowie dessen weitere Entwicklung steuert und schließlich den Beobachtern des Ministeriums.[233] Eine fachliche Kommunikation zwischen den Bibliothekaren der teilnehmenden Bibliotheken findet sowohl über eine Mailingliste statt als auch bei jährlichen Treffen der Teilnehmer.

Anfragen können aktuell entweder per Telefon, Mail, Webformular oder Chat an die Bibliothekare gestellt werden.

5.5.7 Ask a Librarian[234]

Im Sommer 2003 ging mit dem Motto „Real People, Real Help, Real Fast“ in Florida der Auskunftsverbund „Ask a Librarian“ online.

Ask a Librarian stellt den Bewohnern Floridas ein Service zu Verfügung, der ihnen über einen zentralen Zugriffspunkt Hilfe beim Zugang zu Online-Informationen und Beantwortung von Auskunftsfragen bietet.

Zunächst wurde dieser Verbund von 15 Bibliotheken gebildet, im Laufe der Zeit traten allerdings weitere Bibliotheken bei. Momentan beteiligen sich über 90 Wissenschaftliche und Öffentliche Bibliotheken sowie Spezialbibliotheken an dem Dienstleistungsangebot.[235]

Initiiert wurde Ask a Librarian vom College Center for Library Automation (CCLA) und dem Tampa Bay Library Consortium, wobei die Finanzierung vom Library Services and Technology Act (LSTA) gesichert wird.[236] Dabei kümmern sich vier Komitees (Quality Assurance, Policies and Procedures, Marketing, und Knowledge Base) um organisatorische, administrative und inhaltliche Belange.[237]

Das Angebot besteht aus einer Chat-Auskunft sowie einer E-Mail Auskunft. Die Chat-Auskunft ist an 79 Stunden in der Woche mit mindestens zwei Bibliothekaren besetzt, wobei die Kombination von Mitarbeitern aus einer Wissenschaftlichen Bibliothek und einer Öffentlichen Bibliothek angestrebt wird, um flexibel auf das heterogene Publikum reagieren zu kön-

---

230 Ebd.: S. 141.
231 Vgl.: Biblioteksvagten. From original idea to present state.
232 Aktuelle Auflistung unter: http://www.biblioteksvagten.dk/english/biblioteker.htm.
233 Vgl.: Johannsen 2004, S.141.
234 URL: http://www.askalibrarian.org/aal.asp.
235 Liste der teilnehmenden Bibliotheken: http://info.askalibrarian.org/participatinglibsfull.asp.
236 Vgl.: Loving 2005, S. 101.
237 Vgl.: ebd. S. 104.

nen.[238] Ask a Librarian bietet für seine Mitarbeiter eigens konzipierte Schulungen an. Dazu gehören sowohl Schulungen in der verwendeten Software als auch in grundsätzlichen Fähigkeiten, die man insbesondere für die Chat-Auskunft mitbringen sollte.[239] Diese Schulungen gehören für Mitarbeiter, die in der Auskunft eingesetzt werden, zum Pflichtprogramm.

Als Software wird *Virtual Reference Librarian Plus* (VRL*plus*) von Docutek verwendet. Diese Anwendung bietet verschiedene kollaborative Tools wie das Co-Browsing an. Hierbei können Nutzer und Bibliothekar in einem gemeinsamen Fenster durch das Internet browsen. So können dem Nutzer auf anschauliche Weise interessante, hilfreiche Internetquellen gezeigt werden.[240]

Schon kurz nach dem Start des Verbundes wurde dieser in das Online-Gateway „*Florida Electronic Library*"[241] integriert. Hier hat der Nutzer einen zentralen Zugriff auf verschiedene Online-Ressourcen (Auskunftsdienst, Gesamtkatalog der Bibliotheken Floridas, lizenzierte Datenbanken, etc.).[242]

---

238 Vgl.: ebd. S. 103.
239 Vgl.: Lunneborg 2005, S. 4.
240 Vgl.: ebd., S. 6 ; s. a. Punkt 2.3.2 (*Web Contact Center).*
241 Homepage: http://www.flelibrary.org/.
242 Vgl.: Lunneborg 2005, S. 4.

6 AUSWERTUNG DER UNTERSUCHUNG

6.1 Durchführung der Evaluation: Kritische Betrachtung

Bevor an dieser Stelle die Ergebnisse und darauf aufbauende Analysen und Vergleiche dargestellt werden, sei darauf hingewiesen, dass aufgrund mehrerer Faktoren keine allgemeingültigen Aussagen getroffen werden können.

Anzahl der Fragen

Trotz der Prämisse, dass jede Auskunftsfrage in gleich bleibender Qualität bearbeitet werden sollte (bzw. gewisse qualitative Standards stets eingehalten werden sollten), kann es durch die eher geringe Anzahl an Testfragen schnell durch positive oder negative Ausreißer zu einer Verzerrung der Ergebnisse kommen.

Individueller Aufbau der Auskunftsverbünde

Ein Vergleich auf formaler Ebene gestaltet sich eher schwierig, da jeder Auskunftsverbund seine organisatorischen Eigenheiten besitzt. Gerade der Vergleich im Evaluationsblock "Zugang" muss den Vorwurf des berühmten Vergleichs zwischen Äpfel und Birnen hinnehmen. Beispielsweise ist es für einen Auskunftsverbund, der mit einem eigenen Internetauftritt auf seine Nutzer zugeht, eine Selbstverständlichkeit auf der Startseite einen direkten Link zum Anfrageformular zu setzen. Demgegenüber befindet sich ein Verbund, der nur über die jeweiligen Seiten der teilnehmenden Bibliotheken zugänglich ist, klar im Nachteil, da sich dort der Dienst in Bezug auf Sichtbarkeit gegen andere Serviceangebote durchsetzen muss.

Evaluation der IPL

Die Einbeziehung der IPL in die Evaluation stellte sich als problematisch dar, da der praktische Teil, die Versendung von Testfragen, in die organisationsbedingte Ferienzeit der IPL fiel. Erst kurz vor Ende dieser Testphase meldete sich die IPL aus den Ferien zurück. So wurden innerhalb kurzer Zeit mehrere Fragen gestellt, von denen der größte Teil wegen Überlastung abgelehnt wurde, so dass keine akzeptable Beurteilung der Qualität der Antworten vorgenommen werden konnte.

Subjektivität bei der qualitativen Beurteilung der Auskunftsprodukte

Bei der Beurteilung der Qualität einer Antwort spielen oftmals subjektive Aspekte eine Rolle. Daher ist es eher schwierig zuverlässige Aussagen diesbezüglich zu treffen. Dennoch wird in dieser Evaluation der Versuch unternommen die Antworten qualitativ einzuordnen. Dabei sollen hauptsächlich Grundprinzipien einer qualitativ hochwertigen Antwort wie Relevanz, Zuverlässigkeit der Informationen oder Angabe des Suchwegs als Basis für eine Bewertung dienen.

Sonstiges

Um den Verbund InfoPoint zu testen, konnten nur zwei der vier teilnehmenden Bibliotheken in die Evaluation mit einbezogen werden. Während die Deutsche Nationalbibliothek sich grundsätzlich nicht direkt mit einem Webformular auf ihren Seiten an InfoPoint beteiligt, war während der Testphase dieser Evaluation zudem das Webformular der USA-Bibliothek der Universitätsbibliothek Mainz nicht funktionstüchtig. Der Link für das Absenden der Frage war über längere Zeit deaktiviert. Mittlerweile scheinen die dortigen Probleme wieder behoben zu sein. Für den Einbezug in die Evaluation kam diese Behebung allerdings zu spät.

6.2 Analyse und Vergleich der Ergebnisse

6.2.1 Zugang zum Dienst (erster Evaluationsblock)

Die Zugänglichkeit eines digitalen Auskunftsdienstes definiert sich über die allgemeine Verlinkung, die Form der Anfragegestaltung, das gestalterische Layout sowie über die Barrierefreiheit. Dabei schließt die Barrierefreiheit sowohl die Betrachtung des zugelassenen Nutzerkreises (z.B. für jeden zugänglich; auf Benutzer bestimmter Bibliotheken beschränkt etc.) als auch die Ermittlung zusätzlicher Funktionen des Webauftritts ein, die Menschen mit körperlichen Einschränkungen den Zugang zum Dienst ermöglichen bzw. erleichtern.

Ein erster Blick auf die Gesamtwertung im Bereich Zugangs zeigt, dass sich drei unterschiedliche Niveaus bilden. Zum einen Verbünde, die mehr als 20 Punkte von 32 max. möglichen erreichen (DIB, InfoPoint, Biblioteksvagten und die IPL), Verbünde, die zwischen 15 und 20 Punkte erhalten (Enquire und Ask a Librarian) und schließlich ein Dienst mit weniger als 15 Punkten (SWB).

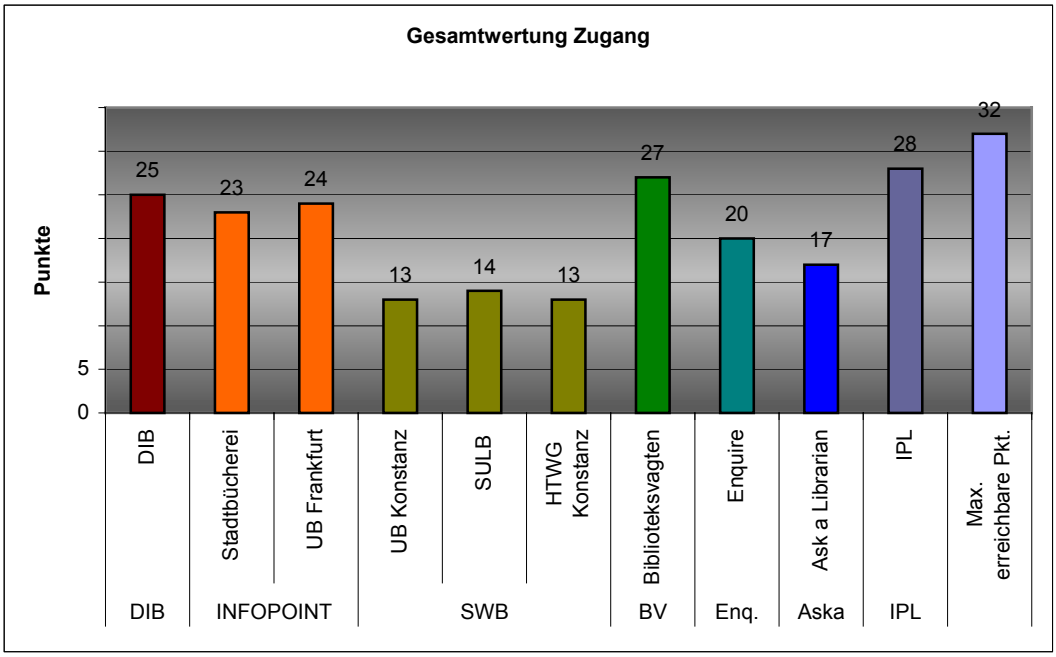

Abb. 1 - Gesamtwertung Evaluationsblock Zugang

Bei genauerer Betrachtung der einzelnen Kriterien im Bereich Zugang fällt auf, dass diese in überdurchschnittlichem Maße erfüllt wurden, insofern als jeweils mehr als die Hälfte der maximal erreichbaren Punkte vergeben wurde. Insbesondere bei der Umsetzung der Standards für das Branding entspricht die durchschnittliche Punktzahl annähernd der zu vergebenen Höchstpunktzahl.

Der Vergleich der Durchschnittswerte mit der maximal erreichbaren Punktzahl zeigt jedoch auch, dass noch großer Spielraum für Verbesserungen vorhanden ist.

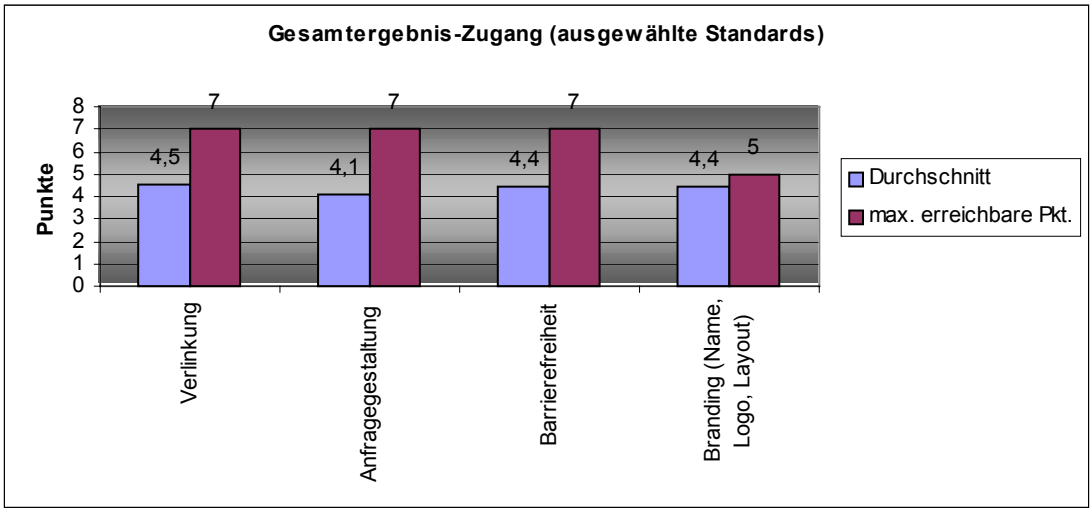

Abb. 2 - Durchschnittswerte einzelner ausgewählter Kriterien/ Zugang

Die Bereiche im Block “Zugang” im Einzelnen:

6.2.1.1 Verlinkung

Die Verlinkung stellt in der Regel den ersten Einstieg in den Dienst dar. Zudem wird geprüft wie leicht wichtige Informationen, beispielsweise die Erklärungen zum Datenschutz, für den Nutzer zugänglich sind.

Mit der maximal erreichbaren Punktzahl schneiden hier die DIB und die IPL besonders gut ab. Sie setzen alle geforderten Standards um. Das Frageformular ist mit einem Klick von der Startseite aus erreichbar. Links zu wichtigen Informationen sind sichtbar gesetzt bzw. Informationen an prominenter Stelle einsehbar.

Erwartungsgemäß erreichen InfoPoint und die Virtuelle Auskunft im SWB die wenigsten Punkte. Beide Verbünde sind als lokaler digitaler Auskunftsdienst auf den Seiten der jeweiligen teilnehmenden Bibliotheken integriert. Der Dienst muss sich gegen andere Angebote der Bibliotheken durchsetzen und verliert dadurch in Punkto Sichtbarkeit gegenüber den Auskunftsverbünden mit eigenständiger Webseite. So war in nur zwei von fünf Fällen (UB Frankfurt/ InfoPoint und SULB/ SWB) ein direkter Zugriff von der Startseite auf den Auskunftsdienst möglich.

Besonders negativ fiel die heterogene Einbindung des Auskunftsdienstes bei der Virtuellen Auskunft im SWB auf. Während die SULB die Verlinkung auf die Digitale Auskunft erwartungskonform in der Rubrik „Dienstleistungen“ einordnet, befindet sich der Einstieg auf den Seiten der UB Konstanz unter dem Punkt „Hilfe“[243] und bei der HTWG-Konstanz unter dem Menüpunkt „Kontakt“.

[243] Die UB Konstanz hat unter dem Link „Serviceangebote“ auch einen Link „Auskunftsdienste“. Hier sind allerdings nur Dienstleistungen fremder Institutionen/ Organisationen (Gelbe Seiten, Mitfahrzentrale,...) zu finden.

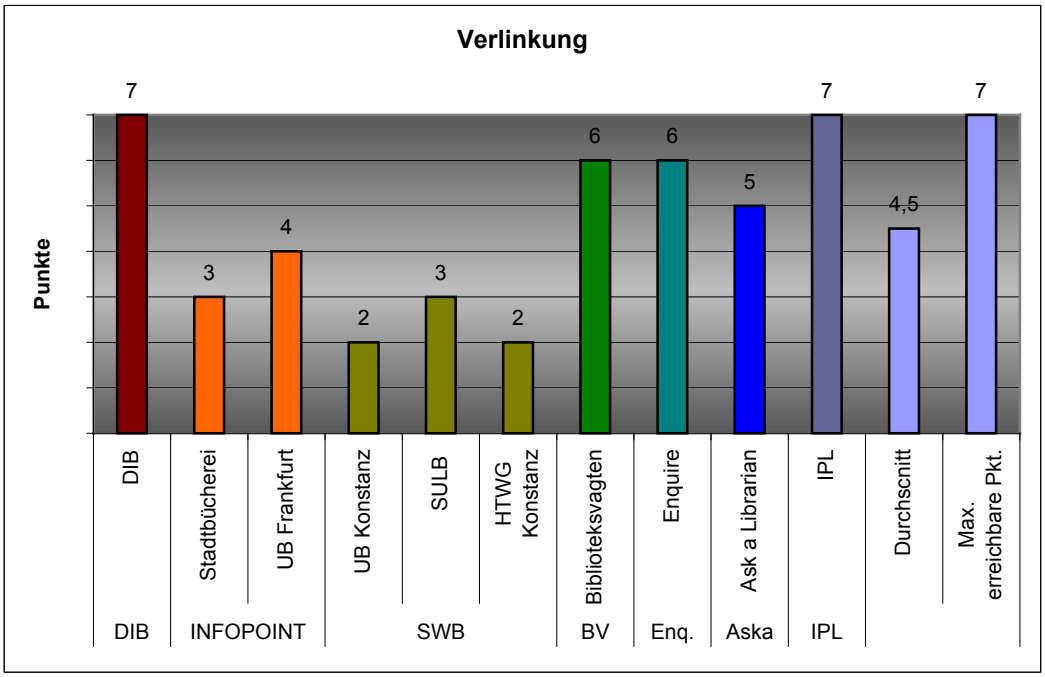

Abb. 3 - Ergebnis Verlinkung

6.2.1.2 Weitere Einstiegsmöglichkeiten

Ein digitaler Auskunftsdienst sollte seine Angebote möglichst dort wo Fragen entstehen offerieren. Dies setzt weitere Einstiegsmöglichkeiten, beispielsweise vom Bibliothekskatalog oder einer Linksammlung, voraus. Die Evaluation zeigt, dass der größte Teil der Verbünde dieses Prinzip verinnerlicht hat.

Oftmals wird die Möglichkeit eines mehrdimensionalen Einstiegs durch einen festen Frame oder eine Menüleiste verwirklicht. Dort befindet sich dann durchgängig ein Link zum Auskunftsdienst, der sich durch alle Hierarchieebenen zieht.

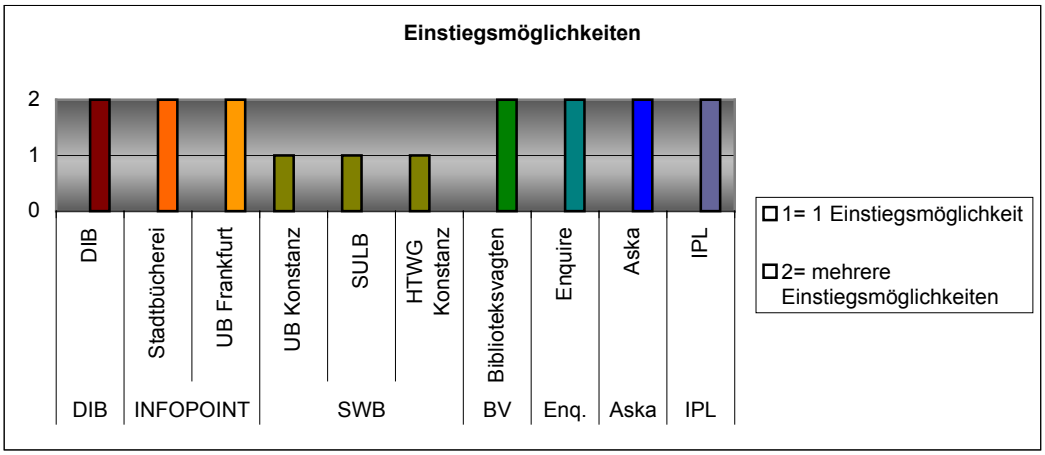

Abb. 4 - Ergebnis Einstiegsmöglichkeiten

Bei den Auskunftsverbünden mit eigenständigem Internetauftritt finden sich permanente Links auf allen untergeordneten Seiten. Die Seiten der Deutschen Internetbibliothek sind beispielsweise unterhalb der Startseite identisch aufgebaut. Dieser Aufbau sieht stets einen Link zur E-Mail Auskunft vor.

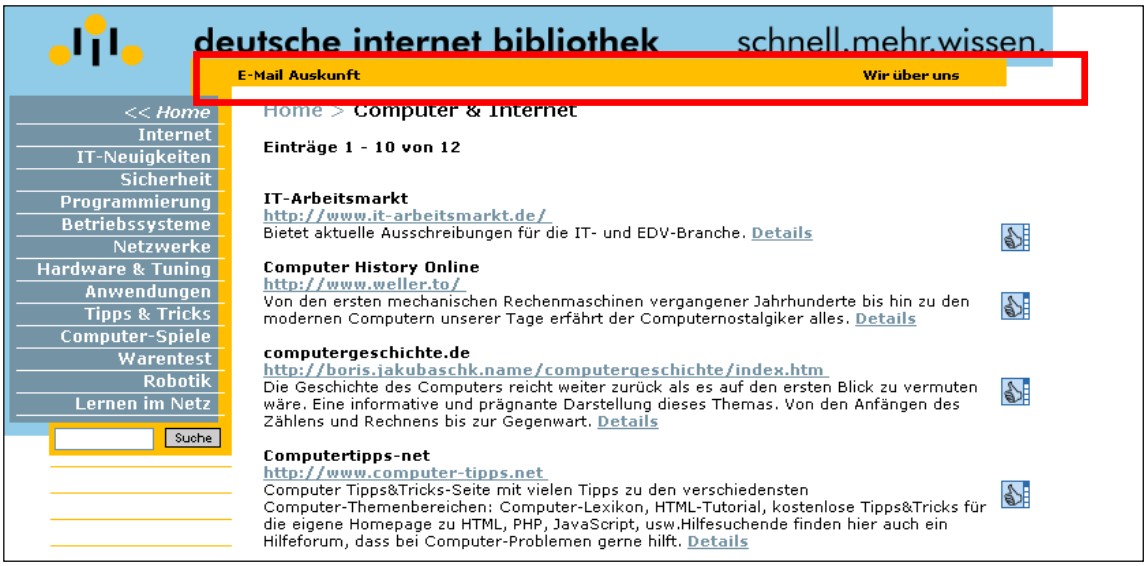

Abb. 5 - Beispiel des Seitenaufbaus der DIB. Das zur besseren Kennzeichnung rot umrandete Element ist fester Bestandteil auf allen Seiten unterhalb der Startseite der DIB

Auch die an InfoPoint teilnehmenden Bibliotheken bieten ihren Nutzern mehrere Einstiegsmöglichkeiten an. Sowohl der Opac der Stadtbücherei Frankfurt sowie der UB Frankfurt halten einen Direkteinstieg zur Digitalen Auskunft bereit. Im Fall der UB Frankfurt befindet sich ebenso wie auf der Seite der Trefferliste auch in der Vollanzeige zu einem Treffer ein Link zum Auskunftsdienst.

Abb. 6 - Vollanzeige eines Treffers im Opac der UB Frankfurt. Rot gekennzeichnet ist der Link zum Auskunftsdienst

Nur die Bibliotheken der Virtuellen Auskunft im SWB bieten über den Haupteinstieg hinaus keine weiteren Zugriffsmöglichkeiten zu ihrer Dienstleistung.

6.2.1.3 Anfragegestaltung

Insbesondere bei der asynchronen Digitalen Auskunft ist es für das Erfassen des Informationsbedürfnisses des Nutzers wichtig, zusätzliche Kontextinformationen zu erhalten. Um den Nachteil gegenüber der face-to-face Auskunft möglichst zu minimieren, wird bei der E-Mail-basierten Auskunft immer öfter auf ein Webformular zurückgegriffen. Um den Nutzer nicht bereits im Vorfeld abzuschrecken, ist ein angemessener Umfang des Formulars wichtig. Zu detaillierte Formulare können den Abbruch des Auskunftsprozesses von Seiten des Nutzer bedeuten, während das Abfragen von zu wenig Kontextinformationen denselben für den Bibliothekar wiederum erschweren.

Obwohl also gerade die Anfragegestaltung für die Qualität der Beantwortung der Frage besonders wichtig ist, kann keines der untersuchten Formulare vollkommen überzeugen. Am besten schneiden die Formulare von Biblioteksvagten und der IPL ab. Beide erreichen allerdings nicht die vollen acht Punkte.

Während bei Biblioteksvagten eine Zuordnung der Frage zu einem Sachgebiet nicht möglich ist, wird der Nutzer der IPL nicht aufgefordert, sein Alter anzugeben. Beides sind jedoch wichtige Informationen, die unmittelbar Auswirkung auf die Art der Antwort haben können. So lässt sich eine Frage nach Meinungen zum Thema Abtreibung aus politischer, religiöser oder auch medizinischer Sicht beantworten. Das Wissen über das Alter des

Nutzers hilft einzuschätzen, auf welchem Niveau die gestellte Frage zu beantworten ist.

Den einen Punkt Vorsprung vor der IPL erhält Biblioteksvagten deshalb, da hier neben dem Webformular zusätzlich noch eine E-Mail Adresse für eine freie Anfrage bereitgestellt wird.

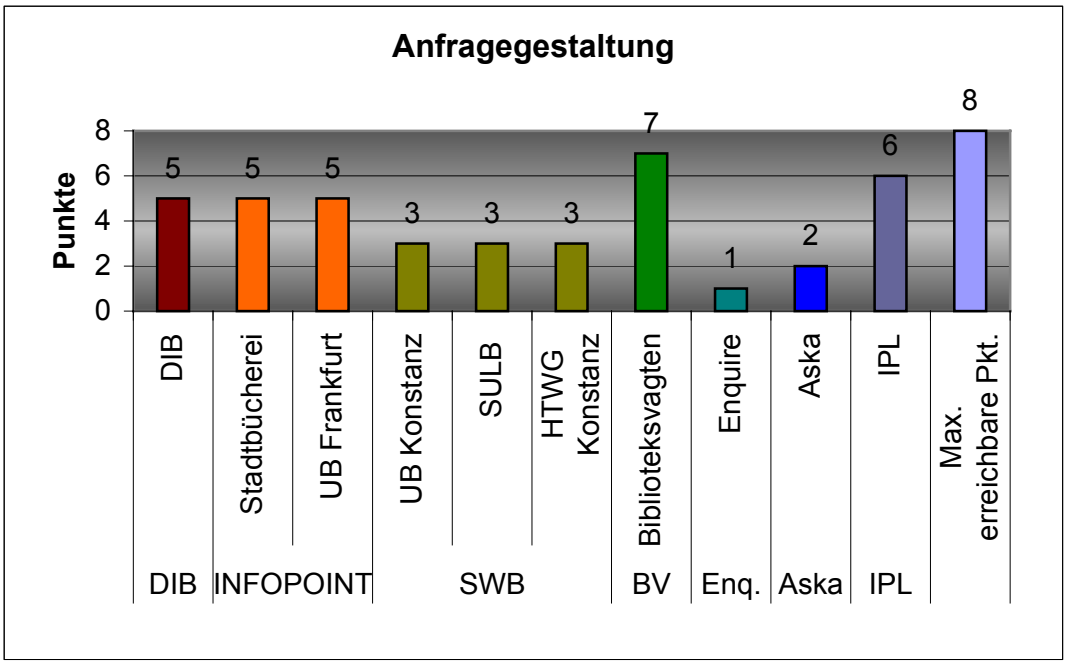

Abb. 7 - Ergebnis Anfragegestaltung

Durchschnittliche Ergebnisse erzielen die DIB und InfoPoint. Bereits mehrere als wesentlich betrachtete Felder fehlen (DIB: keine Angabe des Alters, wobei über die Angabe „Verwendungszweck“ auf das ungefähre Alter geschlossen werden kann; keine Angabe der Deadline / InfoPoint: keine Angabe des Sachgebiets, keine Angabe des Alters, auch hier ist nur ein Rückschluss vom Verwendungszweck auf das ungefähre Alter möglich). Noch weniger Kontextinformationen fragen die Formulare von SWB, Ask a Librarian und Enquire ab.

Insbesondere bei Ask a Librarian ist es unverständlich, dass dem heterogenen Nutzerkreis von vielen teilnehmenden Bibliotheken verschiedenen Typs kein adäquates Webformular gegenübergestellt wird. Denn neben einigen Bibliotheken, die durchaus ein individuelles ausdifferenziertes Webformular verwenden, greifen hier viele Bibliotheken auf ein Standard-Webformular, in dem nur Name, E-Mail-Adresse und die Frage eingegeben werden müssen, zurück. Damit unterscheidet es sich inhaltlich kaum von einer freien Anfrage. Für eine angemessene Antwort werden die damit übermittelten Kontextinformationen in vielen Fällen zu gering sein. Gerade Öffentliche Bibliotheken mit ihren breit gefächerten Nutzerkreisen sollten

auf die verschiedenen individuellen Bedürfnisse der Nutzer gezielter eingehen.

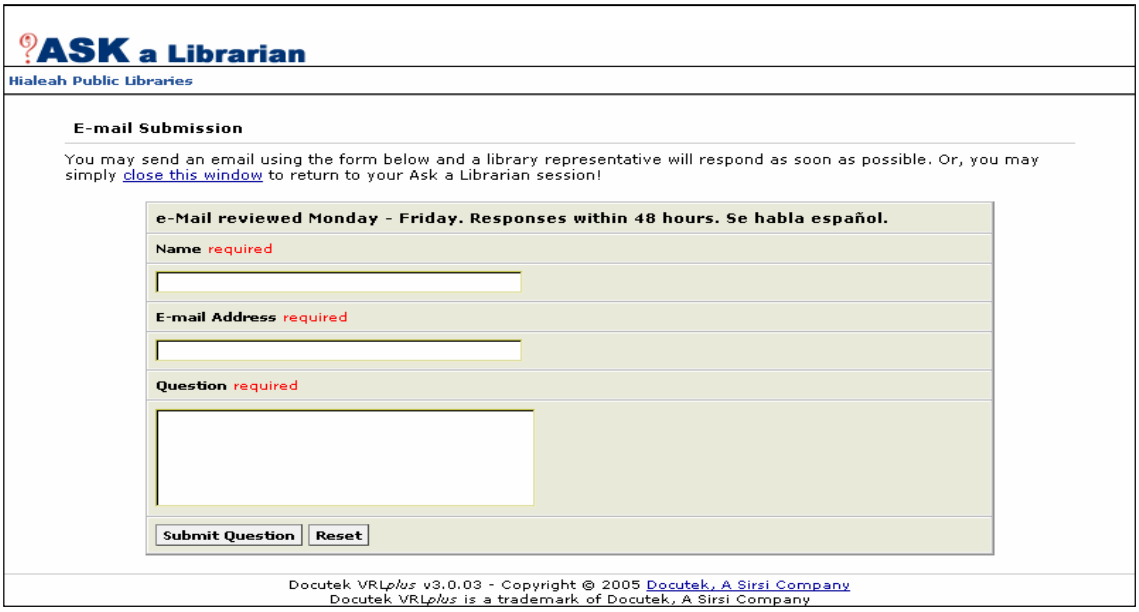

Abb. 8 - Zu wenig Kontextinformationen: Standard-Webformular Ask a Librarian

Für das schlechte Abschneiden des Enquire Verbundes lassen sich dagegen plausible Gründe aufführen. Denn Enquire bietet zwar neben einer Chat-Auskunft eine E-Mail Auskunft an, die Anfrage kann allerdings nur über den Kommunikationskanal der Chat-Auskunft gestellt werden. Das heißt, der Nutzer gibt seine Frage in das Fenster für den Chat ein mit der Bemerkung eine Antwort per Mail zu wünschen. Weitere, eventuell benötigte Kontextinformationen werden dann trotz des Wunsches nach der Nutzung der E-Mail Auskunft im Chatgespräch geklärt. Somit können an Enquire keine Punkte für die Anfragegestaltung vergeben werden.

6.2.1.4 Barrierefreiheit

Barrieren gibt es auf verschiedenen Ebenen. In diese Evaluation einbezogen werden bewusst gesetzte Barrieren in Form von Einschränkung des Nutzerkreises, technische Barrieren sowie Barrieren für Menschen mit körperlichen Einschränkungen.

Insgesamt zeigt sich bei der Barrierefreiheit ein relativ ausgeglichenes Bild. Lediglich Ask a Librarian fällt hier aus dem Rahmen, da er als einziger Verbund seine Dienste auf einen bestimmten Nutzerkreis beschränkt. Dieser besteht aus Floridas Einwohnern bzw. den Benutzern der teilnehmenden

Bibliotheken.[244] Jedoch kann man hier ohne Restriktionen Fragen einreichen. Inwiefern hier eine Überprüfung der Zugehörigkeit zum Nutzerkreis durchgeführt wird, konnte nicht überprüft werden.

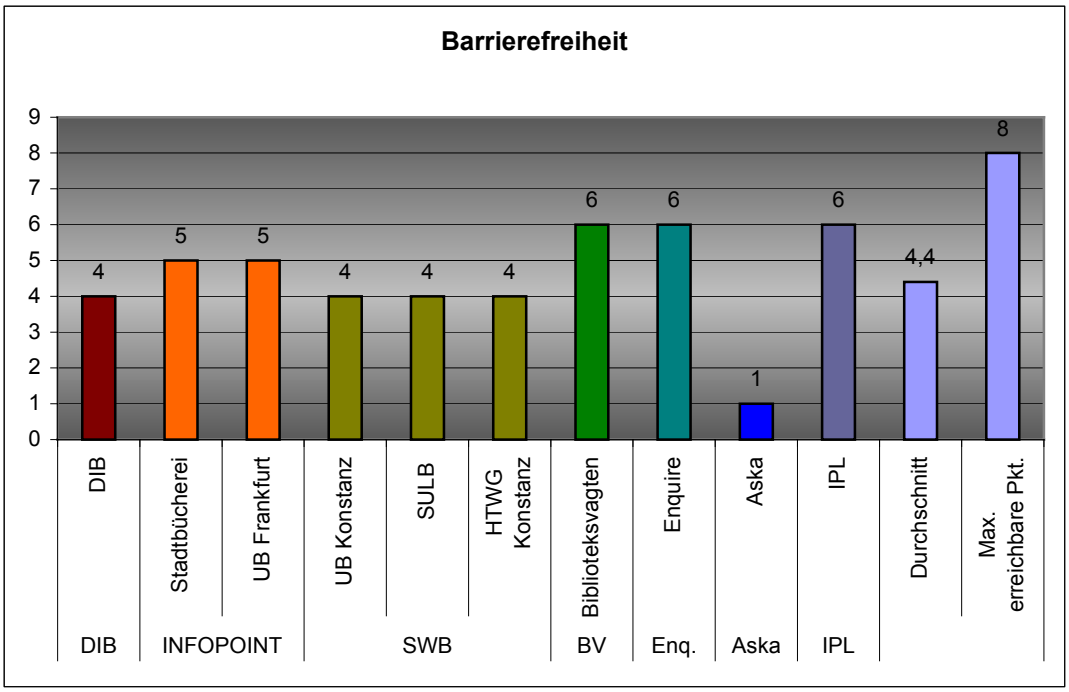

Abb. 9 - Gesamtergebnis Barrierefreiheit

Von allen Verbünden erfüllt wird die Forderung nach geringen technischen Vorrausetzungen zur Nutzung des Services. Es sind keinerlei Plug-ins oder vergleichbares notwendig, um Fragen einzureichen. Des Weiteren halten sich alle Dienste mit multimedialen Elementen, die ein großes Datenvolumen bei der Übertragung zum User bedeuten, zurück. Auch mit einer nicht ganz so schnellen Verbindung zum Internet lassen sich die Dienste gut nutzen.

Eine zweite Sprache bieten lediglich Biblioteksvagten und die UB Frankfurt/ InfoPoint an, wobei Biblioteksvagten sowohl eine englische Variante des Internetauftritts als auch die Beantwortung in englischer Sprache in das Dienstleistungsspektrum einschließt.

Explizit auf Bedürfnisse von Nutzern mit körperlichen Einschränkungen gehen nur Enquire[245] und die IPL[246] ein. So bietet Enquire beispielsweise für Nutzer, die einen Screen Reader verwenden, Access Keys sowie alternative Texte, die Inhalte von Grafiken beschreiben, an. Sowohl Enquire als auch die IPL haben zudem bereits zukünftige Verbesserungen in diesem Bereich

[244] Vgl.: http://info.askalibrarian.org/aboutaskalibrarian.asp.
[245] Vgl.: Enquire: http://www.peoplesnetwork.gov.uk/accessibility.html.
[246] Vgl.: IPL: http://www.ipl.org/div/accessibility/.

angekündigt. Bei den deutschen Verbünden scheint das Thema Barrierefreiheit für Menschen mit körperlichen Einschränkungen bislang noch kein Thema zu sein.

6.2.1.5 Branding

Wiederum ein erfreuliches Bild zeigt sich bei der Untersuchung von Elementen, die ein Branding formen können. In diesem Bereich wurde fünfmal die maximale Punktzahl vergeben. Es werden assoziative Namen für die Dienste verwendet, Logos entwickelt und die Seiten im Internet übersichtlich und konsistent gestaltet.

Die Seiten der Deutschen Internetbibliothek sind beispielsweise von einem einheitlichen Layout sowohl im Aufbau als auch der farblichen Gestaltung geprägt, welches die Navigation durch die verschiedenen Ebenen des Auftritts erleichtert.

Auch InfoPoint besticht durch einen assoziativen Namen und ein eigenes Logo. Da es sich um ein in die Webseiten der teilnehmenden Bibliotheken integriertes Angebot handelt, lässt sich keine grafische Konsistenz des Internetauftritts überprüfen. Meist besteht der Dienst lediglich aus ein oder zwei Seiten, die sich auf den jeweiligen Bibliotheksseiten befinden. An die integrierten Auskunftsdienste wurden, sofern die Seiten bei den verschiedenen teilnehmenden Bibliotheken ähnlich gestaltet waren, allerdings ebenso Punkte vergeben.

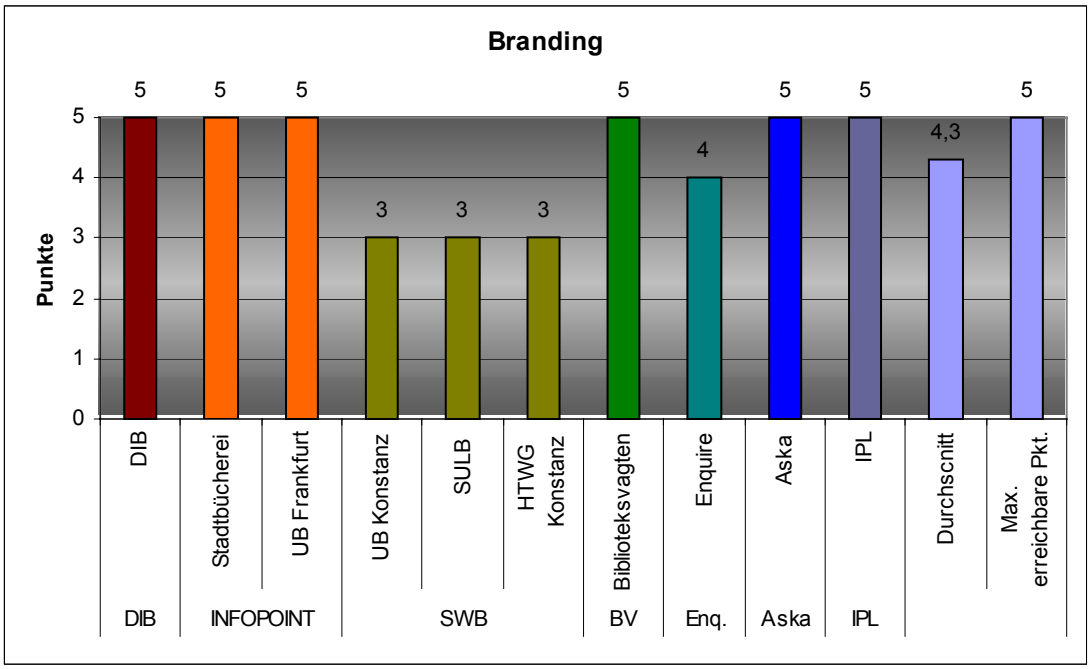

Abb. 10 - Ergebnis Branding

Dies war schließlich bei den InfoPoint-Bibliotheken als auch bei den Bibliotheken der Virtuellen Auskunft im SWB der Fall. Wobei letztere lediglich Punkteabzüge wegen des etwas hölzernen Namens und des fehlenden Logos erhalten haben. Zumal hier erwähnt werden muss, dass im Prinzip nicht völlig klar wird, welche Bezeichnung letztendlich diese Dienstleistung nun trägt. Während in ersten schriftlichen Fixierungen das Projekt als "Virtuelle Auskunft im SWB" bezeichnet wird, heißt es auf den Seiten der teilnehmenden Bibliotheken nur "Virtuelle Auskunft". In neuesten Veröffentlichungen ist dagegen wiederum von InfoDesk die Rede. Wie die genauen Zusammenhänge zwischen diesen verschiedenen Bezeichnungen sich darstellen, läßt sich für einen Außenstehenden nicht ohne weiteres nachvollziehen.

Zwischenfazit Zugang

Im Evaluationsblock Zugang schneidet die IPL am besten ab. Hier macht sich scheinbar die Nähe zur Forschung, die sie durch ihre besondere Organisationsform besitzt, bemerkbar. Viele in der Theorie geforderten Standards wie eine differenzierte Verlinkung zu wichtigen Informationen, einen mehrdimensionalen Einstieg, eine feste Menuleiste oder ein detailliertes Webformular werden bei der IPL umgesetzt. Damit besitzt sie in vielen Bereichen eine Vorbildfunktion für andere digitale Auskunftsdienste.

Die Untersuchung zeigt aber auch, dass viele der geforderten Standards ebenso in einigen der deutschen Auskunftsverbünden bereits implementiert wurden. So erzielen neben dem dänischen Auskunftsverbund Biblioteksvagten und dem englischen Enquire auch die Deutsche Internetbibliothek und InfoPoint gute Ergebnisse. Hier macht es sich offensichtlich bemerkbar, dass in der Entwicklung der DIB u.a. die IPL Pate stand und InfoPoint mit QuestionPoint einen kompetenten Partner im Rücken hat.

Der noch recht junge Auskunftsverbund im SWB zeigt noch einige Schwächen. Aber die Entwicklung des Auskunftsverbundes im SWB ist noch nicht beendet. Für die Zukunft ist zu wünschen, dass das momentan noch relativ isolierte Angebot vorteilhafter auf den jeweiligen Seiten der Bibliotheken integriert wird. Eine einheitliche Positionierung des Dienstes im Gesamtangebot (z.B. unter dem Link Dienstleistungen/ Serviceangebote wie es bereits bei der SULB in Saarbrücken praktiziert wird) sowie weitere Einstiegsmöglichkeiten wären denkbar.

Der floridaweite Verbund „Ask a Librarian" konnte dagegen in vielen Punkten nicht überzeugen. Das viel zu knappe Webformular und die wenigen Bemühungen Barrieren abzubauen führten schließlich in diesem Evaluationsblock zu einem schlechten Abschneiden. So kann „Ask a Librarian" durchaus als Beispiel dienen, dass in den vielgelobten USA auch nicht immer alles so läuft, wie man es sich als Nutzer wünscht.

6.2.2 Policy (zweiter Evaluationsblock)

Während im Bereich Zugang nur die Verlinkung zu bestimmten Informationen überprüft wurde, so werden in diesem Block die verschiedenen Policies inhaltlich evaluiert. Im Untersuchungsfeld standen dabei vor allem Angaben zum Datenschutz und Art der Serviceleistung.

Insgesamt wurden in diesem Block im Durchschnitt relativ wenige der erreichbaren Punkte vergeben. Bei Informationen zum Datenschutz wurden durchschnittlich 2,3 von 10 und bei Serviceinformationen 3,6 von 11 Punkten erreicht.

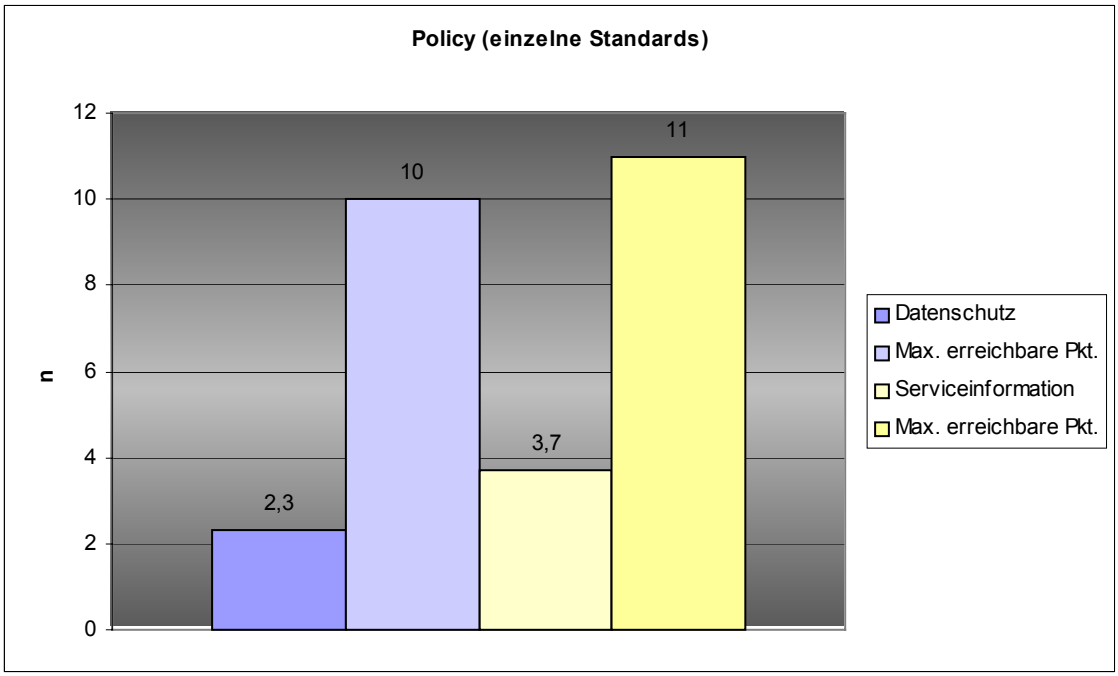

Abb. 11 - Durchschnittswerte im Bereich Datenschutz und Serviceinformation

Beim größten Teil der untersuchten Auskunftsverbünde fehlen wesentliche der zu erwartenden Informationen. Lediglich die IPL und Enquire bieten ein zufriedenstellendes Ergebnis. Bei keinem, außer den genannten zwei Auskunftsverbünden, findet der Nutzer ausreichend Informationen, die ein klares Bild des Dienstes vermitteln.

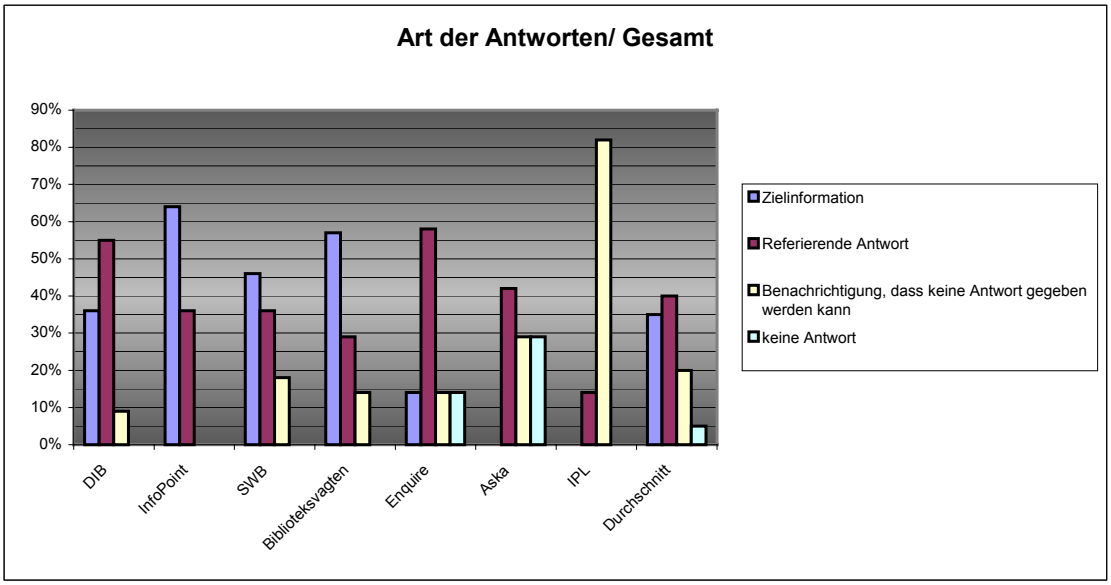

Abb. 12 - Ergebnis Policy

6.2.2.1 Datenschutz

Kaum ein Verbund macht klare Aussagen zum Datenschutz. Der überwiegende Teil der untersuchten Verbünde spart dieses Thema auf ihren Seiten vollkommen aus. Was passiert mit den übermittelten persönlichen Daten? Werden diese gespeichert? Wenn ja, wer hat Zugang zu den Daten? Informationen, die für den Nutzer durchaus von Interesse sein können. Nur die IPL und Enquire erreichen jeweils 7 von 10 möglichen Punkten. Hier wird der Nutzer explizit über das Thema Datenschutz in Bezug auf den jeweiligen Auskunftsverbund aufgeklärt.[247]

6.2.2.2 Serviceinformationen

Ein ähnliches Bild liefern die Ergebnisse zu den Serviceinformationen. Ein annähernd gutes Resultat erzielen hier nur die IPL und Biblioteksvagten. In beiden Fällen wird auf Einzelheiten der angebotenen Auskunftsdienstleistung eingegangen.[248]

Alle anderen Auskunftsverbünde verpassen die Chance, die Leistungen ihrer Dienste anschaulich zu vermitteln und damit auch ein Stück Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben. Bereits 2004 hat Meinhardt hinsichtlich der DIB auf diesen Mangel an Transparenz und Selbstdarstellung hingewiesen.[249] Dennoch sind den Seiten der DIB weiterhin nur dürftige Informationen zu entlocken.

---

[247] Vgl.:Enquire : http://www.peoplesnetwork.gov.uk/enquire/privacy.html.
IPL: http://www.ipl.org/div/about/privacy.html.

[248] Vgl.: IPL: http://www.ipl.org/div/askus/refservice.html.
Biblioteksvagten: http://www.biblioteksvagten.dk/english/emner.htm#subjects

[249] Vgl.: Meinhardt 2004, S.37.

Während bei der DIB allerdings zumindest noch stichpunktartig über wesentliche Inhalte der Dienstleistung aufgeklärt wird, finden sich bei den übrigen deutschen Verbünden nahezu keine Information zum Serviceangebot. Auf den Seiten der Teilnehmerbibliotheken der Virtuellen Auskunft im SWB sucht man beispielsweise vergeblich nach tiefergehenden Informationen. Der knappe Hinweis, dass Bibliotheksmitarbeiter die Anfrage baldmöglichst bearbeiten, ist für die Darstellung eines Dienstes einfach zu wenig.

Im Weiteren positiv gewertet wurde die Angabe der für den Dienst zuständigen Mitarbeiter, was sich gerade bei den in Bibliotheksseiten integrierten Diensten anbietet. Doch selbst diese Information musste zum Teil aufwendig gesucht werden, da eine direkte Verknüpfung mit dem digitalen Auskunftsangebot nicht immer gegeben war.

6.2.2.3 Verhaltensregeln

Eine Service-Etikette bietet nur Enquire an. Hier wird klar formuliert, dass ein Ausschluss vom Dienst droht, wenn gegen Regeln verstoßen wird. Allerdings gehen diese Regeln weniger auf ein direktes Verhalten in einem Auskunftsprozess (Beleidigung, unangemessene Sprache, etc.) ein als eher auf technisch gelagerte Aspekte wie das Versenden von Spam-Mails oder sonstige absichtliche technische Manipulationen des Auskunftsdienstes.

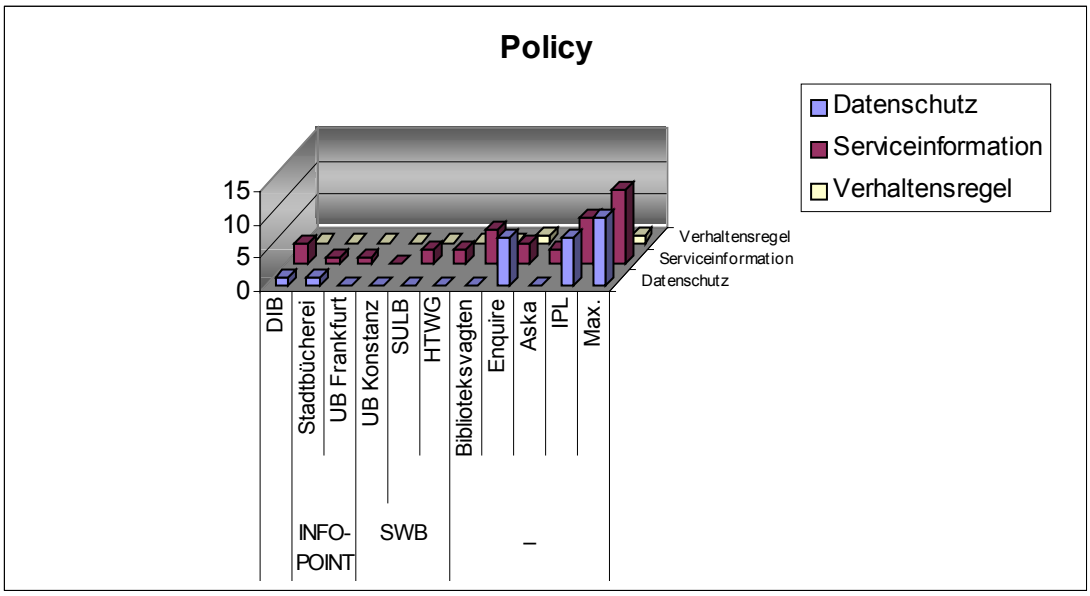

Abb. 13 - Einzelergebnisse im Bereich Policy

Zwischenbilanz Policy

Die Evaluation deckt im Bereich Policy einige Missstände auf. Die Angaben von Informationen in den Kategorien Datenschutz und Serviceleistung sind

teilweise stark unterentwickelt. Sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene sind hier Verbesserungen notwendig, um den Dienst transparenter zu gestalten.

Gute Ansätze finden sich wiederum bei der IPL. Sowohl Datenschutz als auch Serviceumfang werden in akzeptabler Weise beleuchtet. Auch Enquire bietet den Nutzern ein umfassendes Bild von Hintergründen und Zusammenhängen des Auskunftsdienstes. Hier werden sogar Tipps für die Nutzung und Anweisungen für ein korrektes Verhalten im Auskunftsprozess geliefert. Für jede Informationskategorie gibt es an prominenter Stelle vom Webformular aus einen direkten Link. So wird der Nutzer erst durch diese geschickte Platzierung auf weitergehende Informationen aufmerksam gemacht. Jedoch könnten auch hier noch detailliertere Informationen zur Serviceleistung selbst geliefert werden.

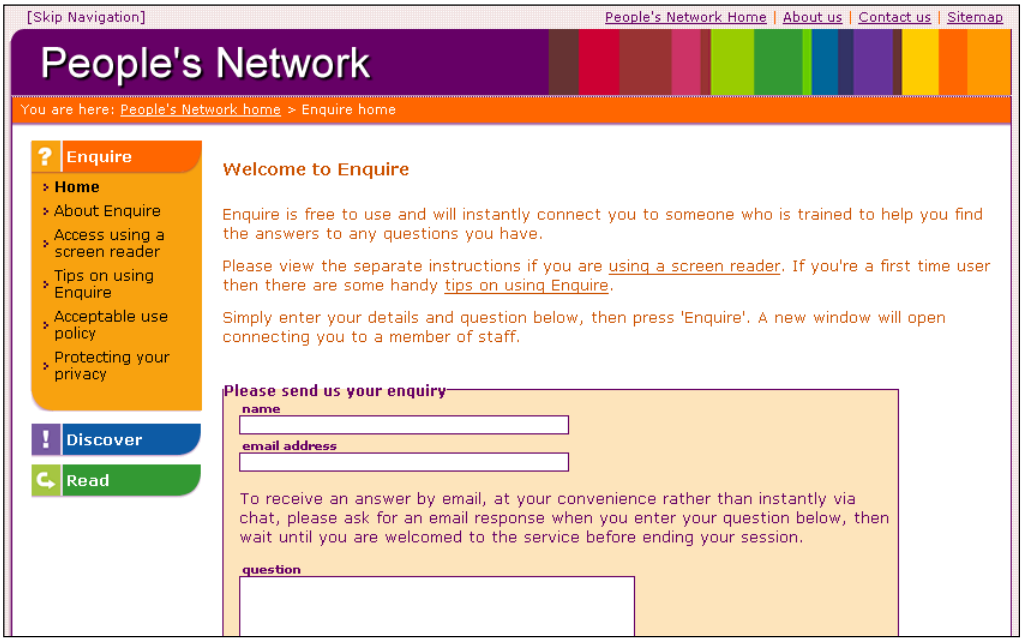

Abb. 14 - Enquire Webformular. Links zu relevanten Informationen über den Dienst finden sich im orangefarbenen Kasten.

Warum bei vielen Auskunftsverbünden auf eine transparente Informationspolitik verzichtet wird, ist nicht nachvollziehbar. Seit Jahren werden Angaben zu Datenschutz und Serviceleistungen von der Theorie gefordert. Gerade bei Auskunftsverbünden, in denen verschiedene Einrichtungen unter einem Namen zusammenarbeiten, ist davon auszugehen, dass diese Kollaboration auf ein wohl durchdachtes Konzept beruht. Hier muss zwangsläufig vorab in Gesprächen geklärt werden, wie mit personenbezogenen Daten umgegangen wird und auch in welcher Form Fragen beantwortet werden. Den teilnehmenden Bibliotheken wird somit ein inhaltlicher und organisato-

rischer Rahmen gegeben, innerhalb dessen sich die abgelieferte Arbeit bewegen sollte. Nun wäre es eigentlich ein Leichtes, diese Rahmenbedingungen in Form einer ausformulierten Policy dem Nutzer auf den Webseiten zugänglich zu machen. Das ist bisher allerdings nur in wenigen Fällen geschehen.

6.2.3 Auskunftsprodukt (dritter Evaluationblock)

Das Auskunftsprodukt soll anhand von Kriterien wie Antwortzeit, Art der Antwort, Qualität der Antwort (dazu werden zählen: Zuverlässigkeit der Informationen/ Quellen, Angabe von Suchwegen, Relevanz für das Informationsbedürfnis und Ton der Antwort) sowie formalen Aspekten überprüft werden.

Ein erster Blick auf die Gesamtwertung in diesem Block zeigt, dass sich der Durchschnittswert, den die einzelnen Verbünde pro gestellte Frage erreichen, noch relativ weit von der maximal erreichbaren Punktzahl entfernt ist. Viel Licht aber auch viel Schatten werden dem Nutzer geboten. Unterm Strich wiederum ergibt das dann schließlich eine durchschnittliche Leistung. Es wurden viele gute Ansätze in Form sachlich kompetenter Antworten geliefert, doch diese guten Ergebnisse wurden durch unbefriedigende Antworten wieder neutralisiert. Eine Beantwortung auf einem homogenen Qualitätsniveau konnte in fast keinem Verbund festgestellt werden.

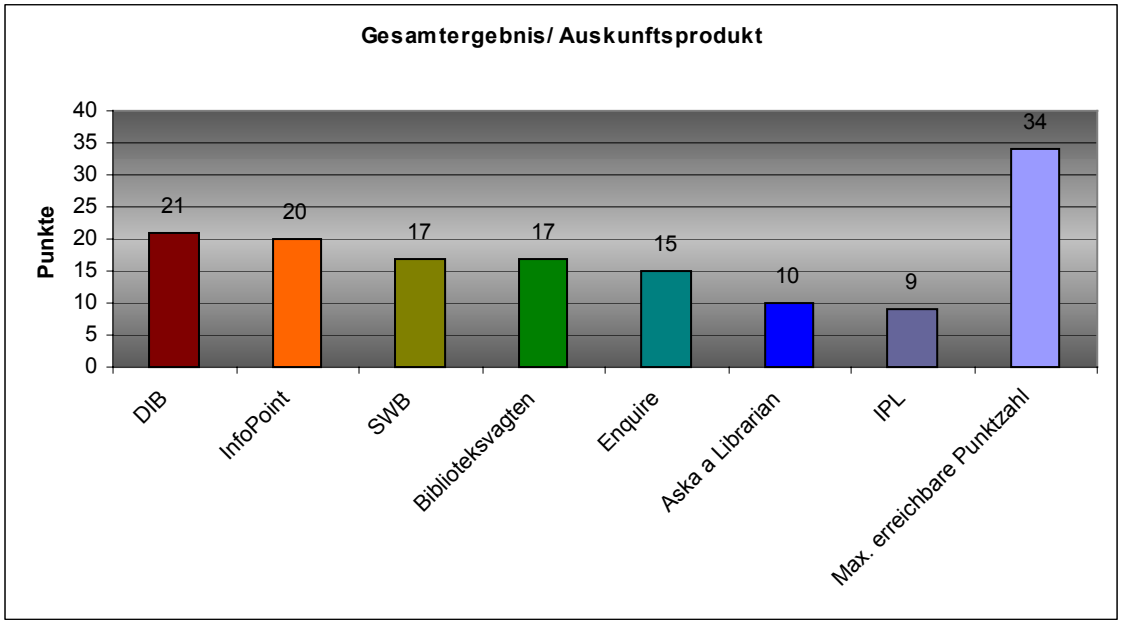

Abb. 15 - Gesamtergebnis Auskunftsprodukt

Die Verbünde mit den wenigsten negativen Ausreißern schneiden schließlich in der Gesamtwertung am besten ab. Und da liegen die deutschen Verbünde überraschenderweise allesamt vorne. Von den internationalen Ver-

bünden erreicht nur der dänische Biblioteksvagten ähnliche Ergebnisse. Wo die Stärken und Schwächen sind, zeigt die folgende Analyse der einzelnen Kriterien in diesem Evaluationsblock.

6.2.3.1 Antwortzeit

Bezüglich der Antwortzeit manifestiert sich in der Evaluation ein erfreuliches Bild. Der größte Teil der Fragen wurde von allen Verbünden innerhalb von nur einem Werktag beantwortet.

Hervorragende Ergebnisse liefern die Verbünde Biblioteksvagten und Enquire ab. Hier werden alle Fragen innerhalb eines Werktages beantwortet. Auch die Deutsche Internetbibliothek hinterlässt mit 91% beantworteter Fragen innerhalb eines Werktages einen positiven Eindruck. Allerdings verspricht die DIB in ihrer knappen Policy auch eine Beantwortung innerhalb von 24 Stunden. Was bedeutet, dass bei 9% bzw. in absoluten Zahlen bei einer Frage diese Vorgabe nicht erfüllt wurde.

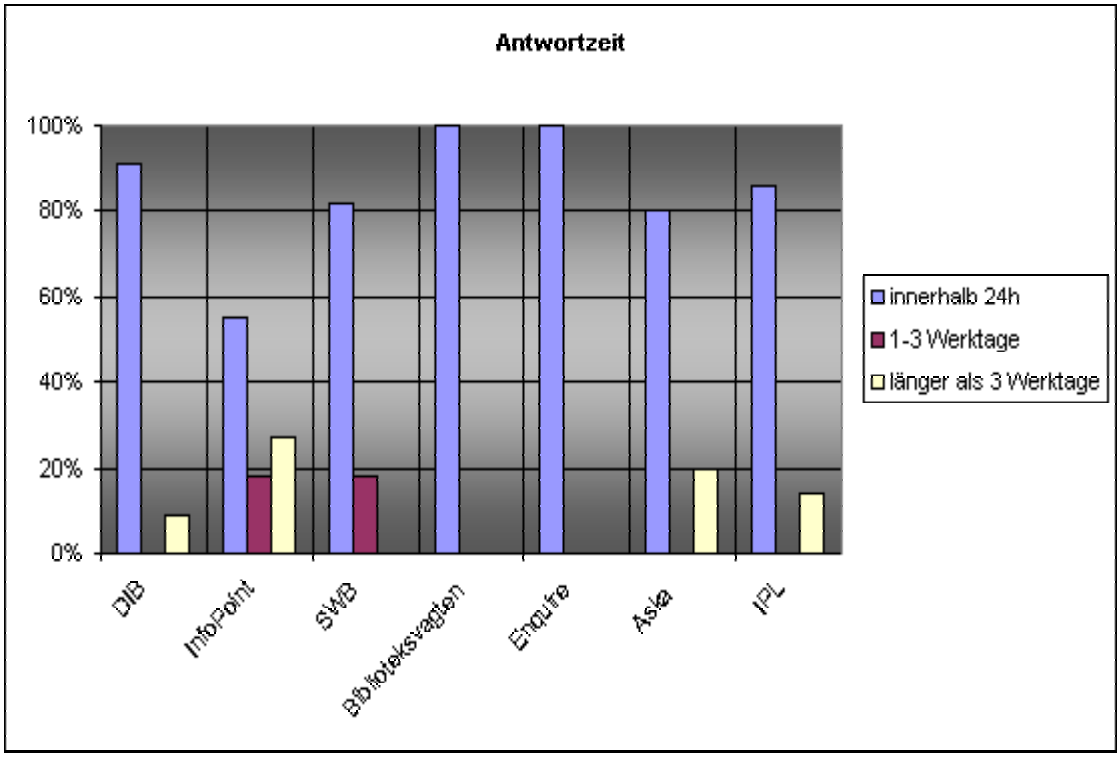

Abb. 16 - Ergebnis Antwortzeit

Bei InfoPoint benötigen 45% der Antworten zwar länger als 24h, doch wird hier von vornherein, zumindest auf der Webseite der Stadtbücherei Frankfurt, eine Antwortzeit von drei Werktagen in Aussicht gestellt. Die Erwartungshaltung des Nutzers wird mit 27% der Antworten (in absoluten Zahlen

drei Testfragen), die länger als drei Werktage benötigten, dennoch enttäuscht. In einem Fall wurde eine Zwischenmail geschickt, die auf eine längere Bearbeitungszeit hinwies. Dieser spezielle Fall beweist jedoch in diesem Bereich eine kundenorientierte Informationspolitik. Zudem rechtfertigte die Ausführlichkeit und Tiefe der Antwort die längere Bearbeitungszeit.[250]

Einen Sonderfall stellt wieder die IPL dar. Zwar befinden sich die Antwortzeiten auf demselben Level wie bei den übrigen Verbünden, dieses Ergebnis kam jedoch nur durch die überwiegende Ablehnung der Fragen (alle bis auf eine) zustande.

Dass die IPL kein Dienst für schnelle Antworten ist, zeigt bereits die Policy. Antworten können bis zu einer Woche dauern. Dies bestätigte schließlich auch die einzig bearbeitete Testfrage. Die Beantwortung der relativ einfachen Auskunftsfrage nahm stolze 5 Tage in Anspruch.

6.2.3.2 Art der Antwort

Zwiespältig sind die Ergebnisse im Kriterienbereich „Art der Antwort“. Erfreulich ist, dass alle Verbünde auf jede Frage eine Eingangsbestätigung verschicken. Das geschieht entweder direkt nach Absenden der Frage durch eine entsprechende Anzeige auf der jeweiligen Webseite oder durch eine automatisch generierte E-Mail an den Nutzer.

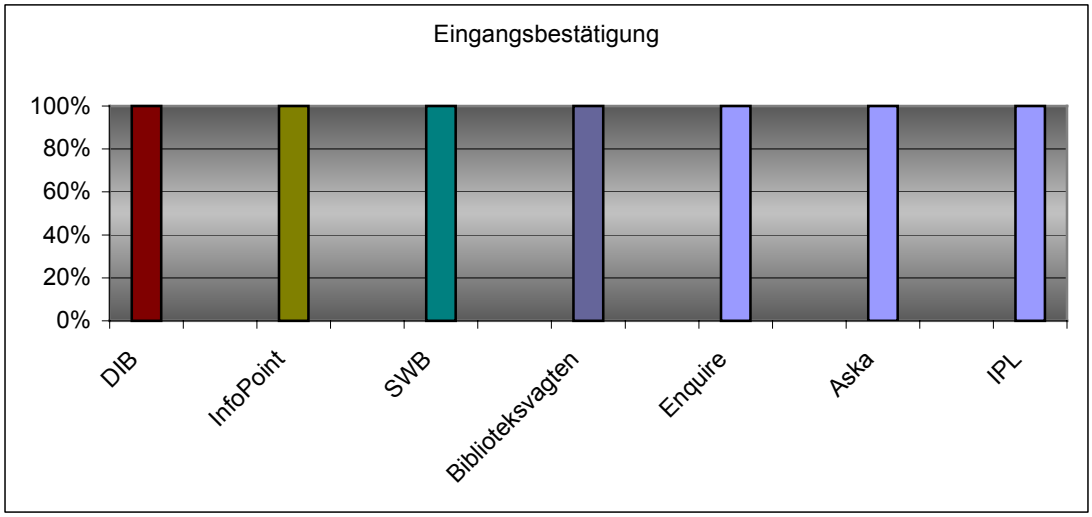

Abb. 17 - Ergebnis Eingangsbestätigung

So erhält der Nutzer Gewissheit, dass seine Frage das Ziel auch tatsächlich erreicht hat. Für die Evaluation trat zudem noch der Aspekt hinzu, dass bei nicht beantworteten Fragen ein Fehler in der Angabe der Nutzer-Mail-Adresse ausgeschlossen werden konnte.

[250] Die Wechselwirkung zwischen Antwortzeit und Qualität der Antwort wird in Punkt 4.2 näher erläutert

83% der Testfragen konnten entweder dem Typ der bibliografischen oder der Faktenfrage zugeordnet werden. Beide Fragentypen sind prädestiniert mit Zielinformation beantwortet zu werden. Das Ergebnis zeigt aber, dass nur 35% der Antworten tatsächlich Zielinformationen enthielten. D.h. es wird in vielen Fällen bei Fragen, die eindeutig zu beantworten sind, auf Quellen verwiesen, die der Nutzer im Weiteren selbst zur Beantwortung seiner Frage konsultieren muss.

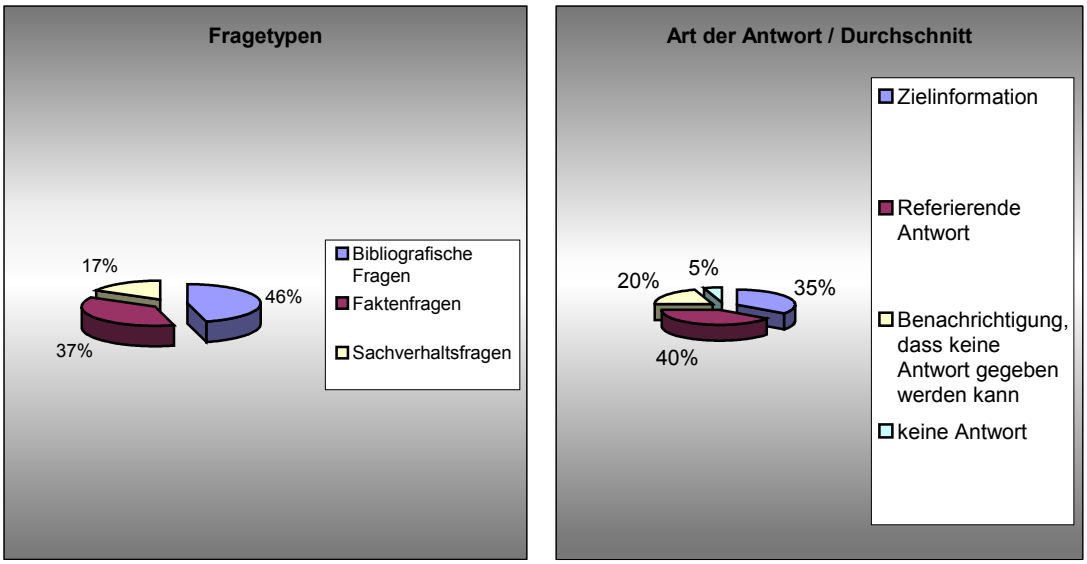

Abb. 18 - Art der Antwort und Fragetypen: Prozentuale Darstellung

Noch relativ gute Werte erreichen hier InfoPoint und Biblioteksvagten. Beide liefern in mehr als der Hälfte der Antworten die gewünschten Zielinformationen, so dass der Informationsdurst des Nutzers ohne weitere, eigene Recherchen gestillt wird. Auch der Verbund im SWB liegt hier noch über dem Durchschnitt (35%) mit 46% Zielinformationen.

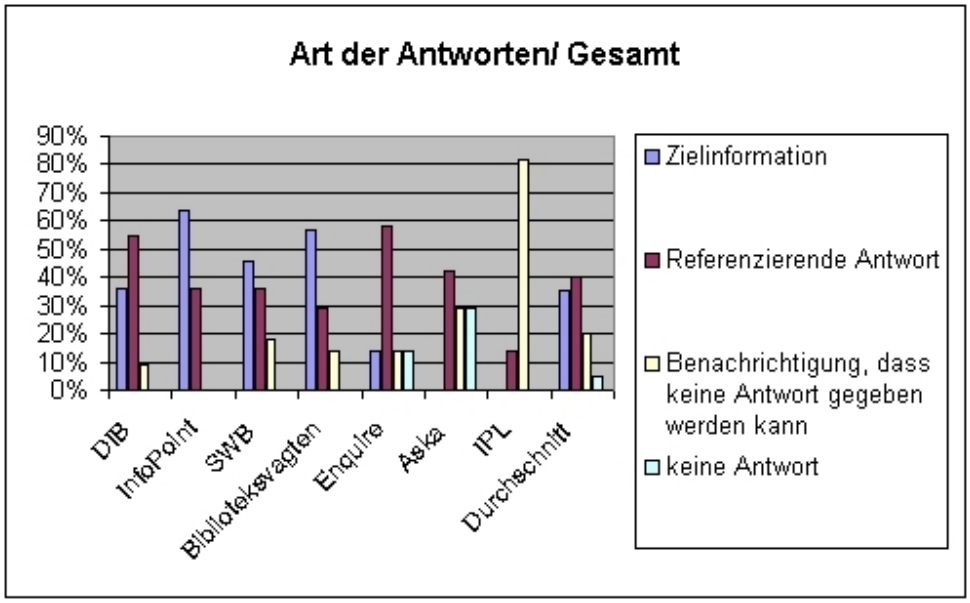

Abb. 19 - Ergebnis Art der Antworten

Der englische Verbund Enquire und der amerikanische Ask a Librarian gehen mit Zielinformationen dagegen eher sparsam um.

6.2.3.3 Qualität der Antwort

Bei der Beurteilung der Qualität einer Antwort spielen oftmals subjektive Aspekte eine Rolle. Dennoch wird in dieser Evaluation der Versuch unternommen, die Antworten qualitativ einzuordnen. An dieser Stelle wird dieses durch den Vergleich der Relevanzergebnisse und der Angabe des Suchweges (als Beitrag zur Informationskompetenzvermittlung) erfolgen. Die Relevanz wird anhand einfacher, grundlegender Aspekte wie „wird dem Nutzer (zumindest einen Schritt) weitergeholfen“ oder „sind alle Facetten der Frage beantwortet“ ermittelt.

Hinsichtlich der Relevanz schneidet InfoPoint am besten ab, nicht zuletzt, da häufig Zielantworten geliefert wurden. Auch wurde mit kniffligen Aufgaben, wie der Frage nach Titeldaten mit fehlerhaften bibliografischen Angaben in der Anfrage, besonders geschickt umgegangen. InfoPoint stellt den einzigen deutschen Auskunftsverbund dar, der diese Frage richtig beantwortete.

Im Weiteren liefern Enquire und Biblioteksvagten noch gut zu bewertende Ergebnisse. Auch hier liegt die erreichte Relevanz über dem Durchschnitt.

Die Deutsche Internetbibliothek präsentiert sich dagegen nur durchschnittlich. Kleinigkeiten, die in den Beantwortungen negativ auffielen, führten teilweise zu einer nur mittelmäßigen Punktevergabe. Wenn beispielsweise in englischer Sprache nach dem „wage of a car mechanic“ ge-

fragt wird, ist es für den Nutzer eher ernüchternd, wenn er Informationen zu Autopreisen bekommt.

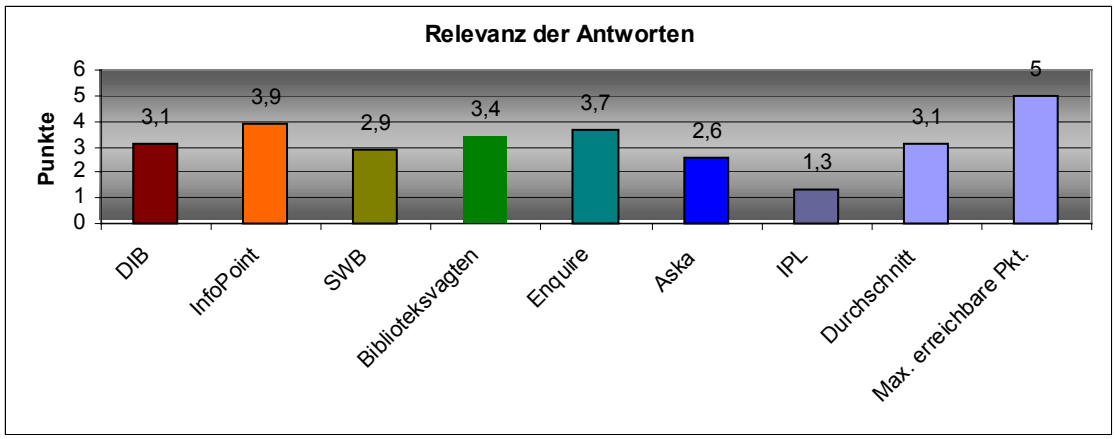

Abb. 20 - Gesamtergebnis der durchschnittlichen Relevanz der Antworten

Wie auch in den anderen Verbünden pendelt hier die Qualität der Antworten zwischen hervorragend und eher enttäuschend. Damit bestätigt diese Evaluation Einschätzungen von DIB-internen Verantwortlichen. So stellt Thümler etwa fest, dass sich "[...] noch kein einheitliches Qualitätsverständnis durchsetzen" konnte.[251]

Auch der Auskunftsdienst im SWB verliert einige Punkte im Bereich der Relevanz. Hier fiel beispielsweise nachteilig auf, dass in einem Fall die Frage an einen externen Spezialisten weitergeleitet wurde, welcher in der Folgezeit allerdings nichts mehr von sich hören ließ. In einem anderen Fall dagegen wurde eine Frage mehr oder weniger unbeantwortet mit dem Hinweis zurückgeschickt, dass sie inhaltlich nicht in den Fächerkanon der zugehörigen Hochschule fällt. Warum an dieser Stelle nicht an eine andere Bibliothek des Verbundes weitergeleitet wird, ist für einen Außenstehenden nicht weiter verständlich. Schließlich steht diese Funktion laut Schulungsmaterial zur Verfügung.[252] Dennoch muss auch hier gesagt werden, dass die Bezeichnung „*work in progress*" auf den Verbund im SWB in der Reihe der hier untersuchten Objekte noch am ehesten zutrifft und dementsprechend Verbesserungen in der Zukunft sehr wahrscheinlich sind.

Das Phänomen, dass Fragen nicht weitergeleitet werden, zeigt sich allerdings auch in den internationalen Verbünden. Eine Frage an Enquire nach den Lebenshaltungskosten in Liverpool wurde u.a. mit dem Ratschlag beantwortet, sich an eine dortige Bibliothek zu wenden. Dabei befindet sich im Enquire Verbund selbst auch eine Liverpooler Bibliothek.

[251] Thümler 2004, S. 256.
[252] Vgl.: Winkler 2006a, S. 21.

Dass in solchen Fällen auch anders vorgegangen werden kann, zeigt die DIB. Bei einer Testfrage wurde am selben Tag der Fragestellung die Nachricht übersandt, dass die Frage mit den Ressourcen der Bibliothek nicht beantwortet werden kann und diese an eine Landesbibliothek weitergeleitet wird. Besagte Landesbibliothek war wiederum in der Lage die Testfrage zu beantworten.
Ein zunächst überraschendes Bild zeigt sich beim Blick auf die Werte der Relevanz in Bezug zum Fragetyp. Gerade im Bereich der bibliografischen Fragen, eigentlich bibliothekarische Paradedisziplin, reicht die Relevanz nicht annähernd an die Werte der Antworten auf Fakten- und Sachverhaltsfragen heran. Dazu muss allerdings gesagt werden, dass gerade in der Kategorie der bibliografischen Fragen einige knifflige Aufgaben gestellt wurden.

Relativ homogene Werte zeigen die Antworten auf Fakten- und Sachverhaltsfragen. Besonders erfreulich ist an dieser Stelle, dass Sachverhaltsfragen noch ein bisschen besser abschneiden als Faktenfragen. Erfreulich deswegen, da eine Beantwortung dieser Fragen oftmals eine gründlichere Recherche erfordert und die Präsentation der Antwort wesentlich komplexer und arbeitsintensiver ist als bei den anderen Fragetypen.

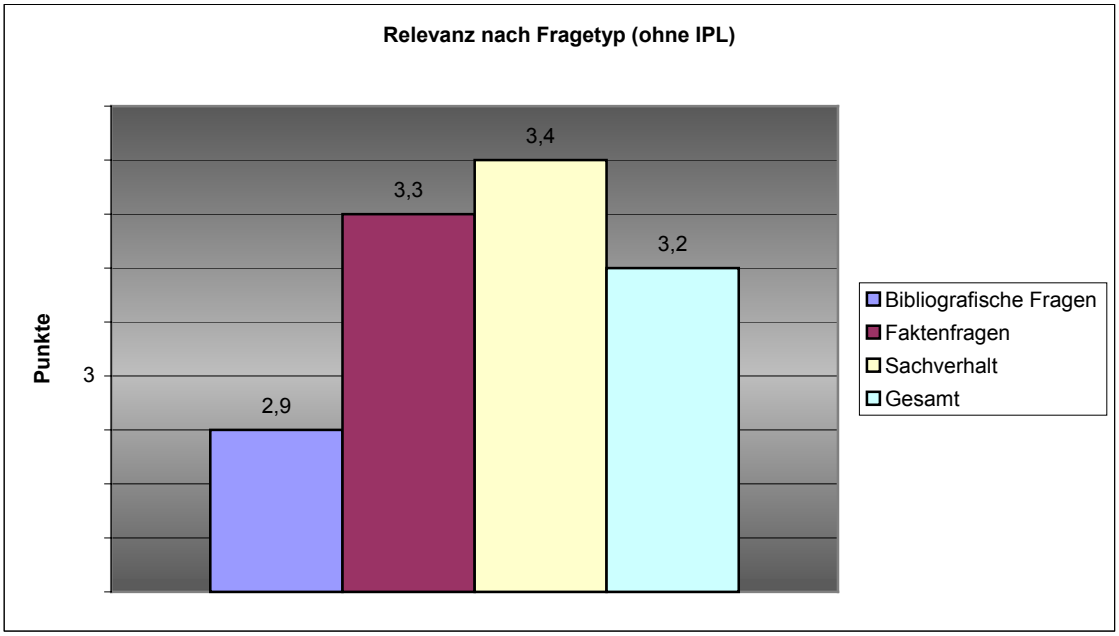

Abb. 21 - Relevanz der Antworten analysiert nach Fragetyp

Zwischen den Verbünden zeigt sich bei der Untersuchung der Relevanz kein einheitliches Bild. Während die DIB sehr gute Antworten auf Sachverhaltsfragen liefert, schneidet sie bei den bibliografischen Fragen eher durchschnittlich ab. Das umgekehrte Bild zeigt sich dagegen etwa bei Bibliotekssvagten.

Ausgeglichene Qualität auf gutem Niveau bietet hier nur InfoPoint den Nutzern an. Ob das der Verdienst der angekündigten Überarbeitung der Standards und regelmäßigen Qualitätskontrollen ist, kann von außen nicht beurteilt werden.[253]

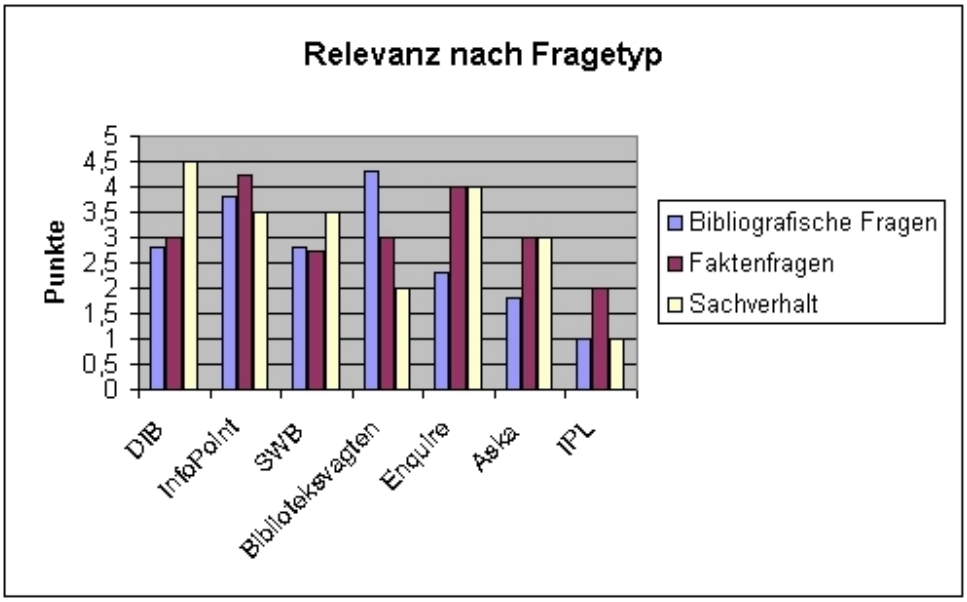

Abb. 22 - Relevanz der Fragetypen nach Auskunftsverbund

Ein weiterer Aspekt, der als Qualitätskriterium bewertet wird, ist die Erläuterung des Suchweges. In Zeiten, in denen von Bibliotheken in immer größerem Maße die Vermittlung von Informationskompetenz erwartet und gefordert wird, sollte dieses auch in der Arbeit der Digitalen Auskunft verinnerlicht werden.[254] Eine Möglichkeit zur Vermittlung von Informationskompetenz stellt die Angabe des Suchweges sowie die Wahl geeigneter Quellen dar. So kann der Nutzer eventuell bei einer nächsten ähnlichen Informationsrecherche auf dieses Wissen zurückgreifen.

Hier zeigt sich jedoch, dass die Mehrzahl der Auskunftsverbünde in diesem Bereich noch recht zurückhaltend ist. Nur die DIB präsentiert in mehr als 50% der Antworten erste gute Ansätze der Informationskompetenzvermittlung. Bei allen anderen untersuchten Verbünden sind die Werte so verschwindend gering, dass hier nicht von einem verinnerlichten Prinzip gesprochen werden kann.

[253] Vgl. Albrecht 2006, S. 608.
[254] Vgl.: Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken. S.51.

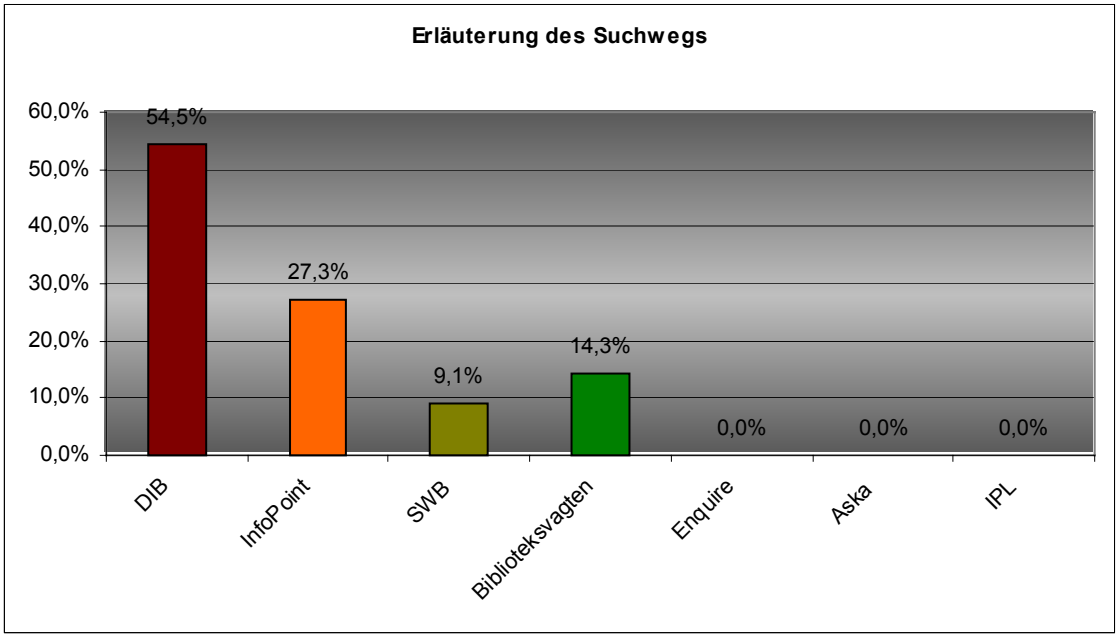

Abb. 23 - Erläuterung des Suchweges bei der Beantwortung

Im internationalen Vergleich lässt sich feststellen, dass auch im Bereich „Qualität der Antwort“ insgesamt die Ergebnisse des Ask a Librarian Verbundes am wenigsten überzeugen konnten. Die Antworten waren durchweg sehr knapp gehalten und wirkten teilweise unmotiviert. Ob das schlechte Ergebnis damit zusammenhängt, dass die Testperson als Nicht-Einwohner Floridas und damit als ‚nicht zur Zielgruppe gehörig’ erkannt wurde, kann an dieser Stelle nicht geklärt werden.

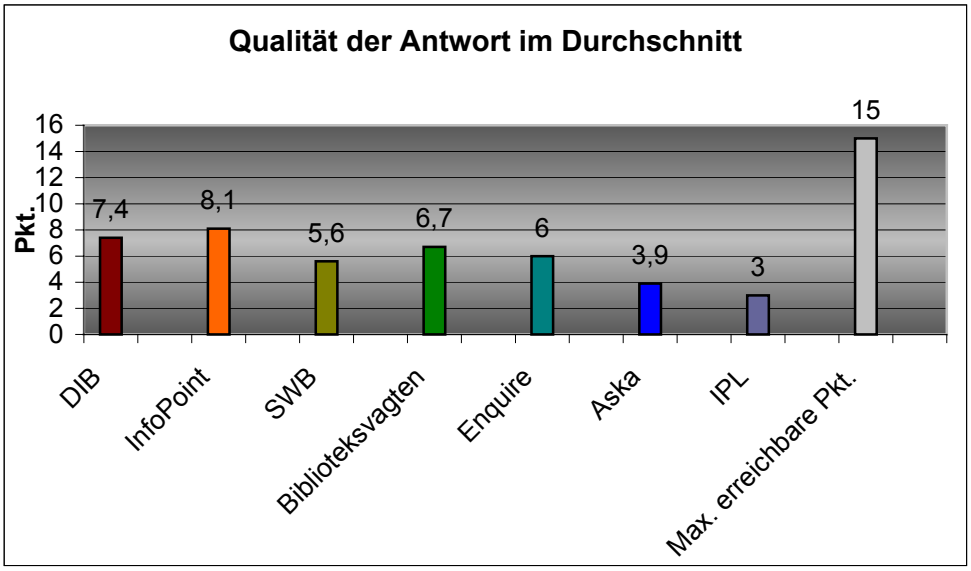

Abb. 24 - Qualität der Antworten im Durchschnitt

Die besten Ergebnisse in diesem Zusammenhang liefern mit der DIB und InfoPoint erfreulicherweise zwei deutsche Auskunftsverbünde.

6.2.3.4 Formale Aspekte

Die Abbildung 25 zeigt, in wie vielen Fällen die jeweiligen formalen Standards in den gelieferten Antworten umgesetzt wurden. Ein Wert der gegen 100% tendiert lässt vermuten, dass es sich hierbei um ein formales Kriterium handelt, das zu den Standards des jeweilgen Verbundes zählt.

Die deutschen Verbünde und der dänische Biblioteksvagten scheinen demnach feste formale Aspekte in ihren Antworten zu verwenden. Name des Nutzers und des Bibliothekars sowie die Wiederholung der Frage sind fester Bestandteil der Antworten.

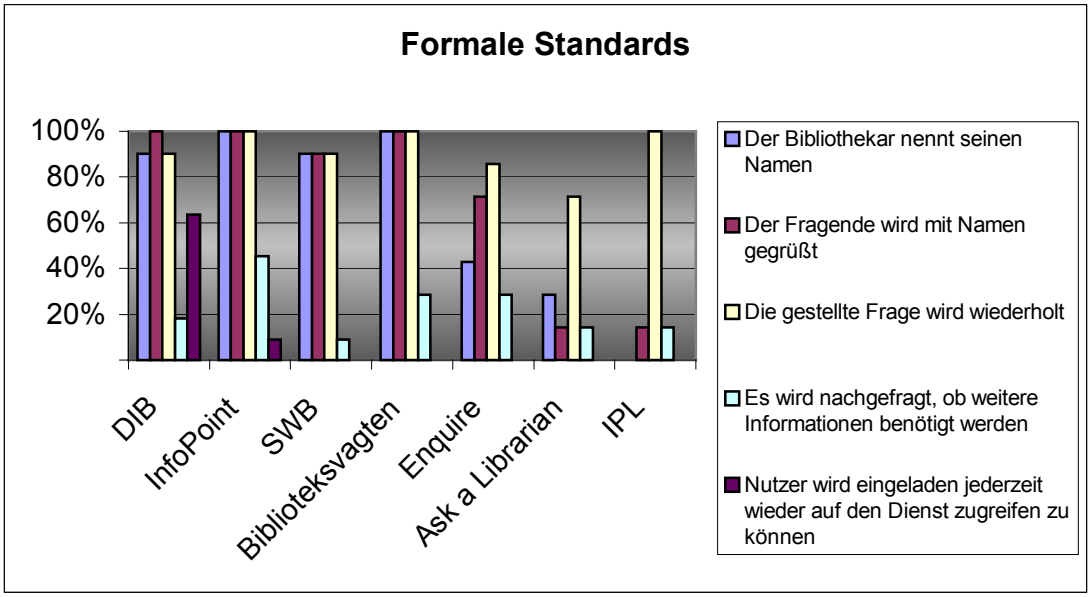

Abb. 25 - Einhaltung formaler Aspekte bei der Beantwortung

Die Nachfrage nach weiteren Informationen zum Thema wird dagegen von allen Verbünden nur sporadisch gestellt. In diesem Punkt sticht vor allem InfoPoint hervor. Hier wird der Nutzer explizit zum Nachhaken ermutigt, wenn seine Frage nur unzureichend beantwortet wurde. Hemmungen werden damit auf Seiten der Nutzer abgebaut, weitere Informationen einzufordern.

Noch weniger scheint es verbreitet zu sein, die Nutzer zu weiteren Auskunftsprozessen einzuladen. In mehr als der Hälfte der Verbünde findet eine solche Einladung keinen Platz in den Antworten. Hier ist es wiederum die DIB, die als einzige mit Worten wie „..und würden uns freuen, wenn Sie weiterhin die Angebote der Deutschen Internetbibliothek und wissen.de nutzen und uns weiterempfehlen würden“ eine Art Werbung und Öffentlichkeitsarbeit in eigener Sache betreibt.

6.2.3.5 Zwischenfazit Auskunftsprodukt

Insgesamt überrascht der Block Auskunftsprodukt mit durchgehend positiven Antwortzeiten. In den meisten Fällen liegen diese bei einem Werktag oder sie bewegen sich innerhalb des vom jeweiligen Verbund gesetzten Zeitfensters. Hier fügen sich die nationalen Auskunftsverbünde völlig in das internationale Niveau ein.

Ein Blick auf den Zusammenhang zwischen Antwortzeit und Relevanz der Antwort lässt allerdings vermuten, dass eine schnelle Antwort nicht immer die Beste sein muss.

Die höchste Relevanz hatten schließlich Antworten die innerhalb von einem bis drei Werktagen beantwortet wurden. Eventuell wurde hier sorgfältiger nach einer Lösung recherchiert.

Die Schlussfolgerung, dass Antworten, die noch länger erarbeitet werden, dementsprechend eine nochmals höhere Relevanz aufzeigen, kann durch diese Untersuchung allerdings nicht bestätigt werden. Das Gegenteil ist der Fall. Antworten, die länger als drei Werktage auf sich warten ließen, zeigen im Durchschnitt die geringste Relevanz auf. Die Vermutung liegt nahe, dass hier Fragen gestellt wurden, die selbst nach intensiver Recherche nicht ausreichend beantwortet werden konnten.

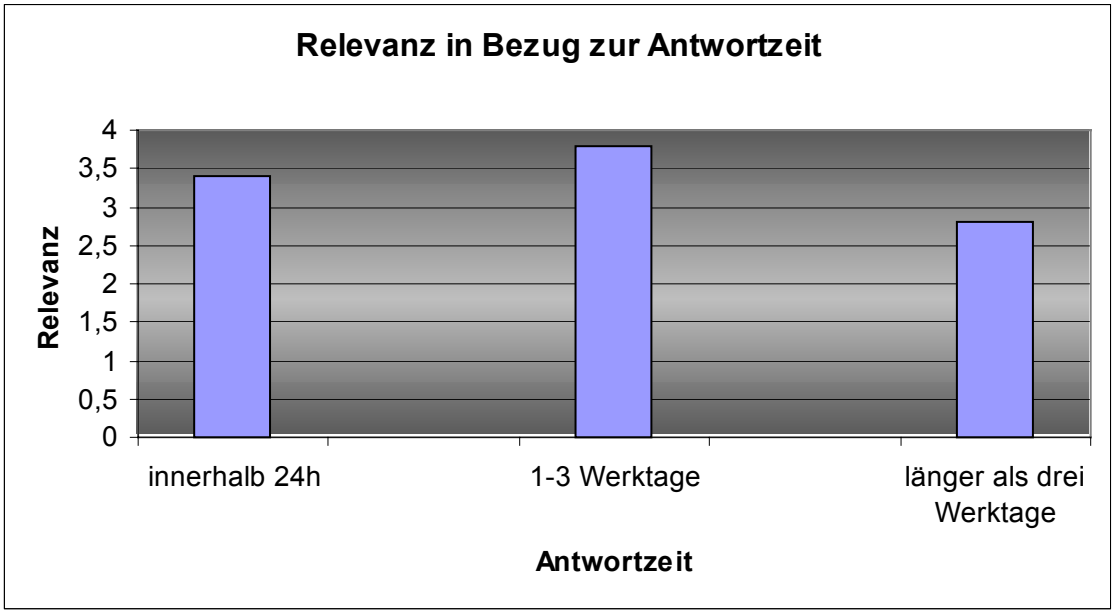

Abb. 26 - Relevanz der Antworten in Bezug gesetzt zur Antwortzeit

Eine weitere Erkenntnis dieses Evaluationsblocks ist, dass die Vermittlung von Informationskompetenz in den meisten Fällen noch wesentlich stärker in die Beantwortung einbezogen werden kann. Hier zeigt die DIB als einziger Verbund gute Ansätze.

Formale Aspekte der Antwort, die dem Auskunftsdienst ein einheitliches Auftreten verleihen und der Antwort im ansonsten eher unpersönlichen, digitalen Dialog eine persönliche Note geben, werden bei den deutschen Auskunftsverbünden bereits wesentlich stärker umgesetzt als bei den internationalen Verbünden, wobei hier Biblioteksvagten die Ausnahme bildet.

Mehr Wert sollte in Zukunft auf Textelemente gelegt werden, die eine Art Kundenbindung bewirken können. Die Motivierung zu Rückfragen und die Einladung zur erneuten Benutzung des Dienstes sollten zum Standardtext der Antworten gehören.

Das größte Problem stellt allerdings die inhaltliche Qualität der Antworten dar. Die insgesamt doch eher durchschnittlichen Relevanzwerte rühren daher, dass die Qualität innerhalb eines sehr breiten Bereichs pendelt. Für die Zukunft gilt es, sich wesentlich strikter an Standards in der Beantwortung zu halten. Mitarbeiter müssen diese Qualitätsstandards soweit verinnerlichen, dass die verschiedenen Antworten aus den verschiedenen Bibliotheken ein ähnliches Niveau aufzeigen. Gefördert werden kann eine vorbildliche Performance beispielsweise durch gezielte Mitarbeiterschulungen.

6.2.4 Zusätzlich angebotene Ressourcen (vierter Evaluationsblock)

Abschließend wurden die Auskunftsverbünde schließlich nach weiteren Informationsangeboten untersucht.

Die Untersuchung zeigt, dass zusätzliche Ressourcen im Allgemeinen noch nicht zum Standard der Auskunftsverbünde zählen. Hier heben sich Enquire, die IPL und die DIB hervor. Alle drei bieten neben dem Auskunftsdienst weitere Möglichkeiten an, gezielt Informationen zu recherchieren. In erster Linie besteht dieses Angebot aus Linkkatalogen, die sich dem Nutzer entweder durch eine Suchfunktion erschließen oder durch die er systematisch browsen kann.

Die IPL und DIB stellen zusätzlich FAQs bzw. ein Archiv bereit, wobei das zahlenmäßig übersichtliche Archiv der DIB eher die Funktion besitzt, dem Nutzer die Serviceleistung der Auskunft zu veranschaulichen.

Obwohl zum einen die verwendete QuestionPoint-Software diese Funktion anbietet und zum anderen in der Bedarfserhebung[255] des SWB für die Virtuelle Auskunft der Aufbau einer Knowledge Base gewünscht wird, bieten bislang weder InfoPoint noch die Virtuelle Auskunft im SWB ein Archiv an.

Auch bei Ask a Librarian kann kein direkter Zugang zu weiteren Ressourcen festgestellt werden. Zwar ist man hier Teil der Florida Electronic Library, doch befindet sich auf den Ask a Librarian Seiten kein deutlicher Hinweis, dass auf den Florida Electronic Library Webseiten auf weitere Internet-Ressourcen zugegriffen werden kann. Auch eine Knowledge Base,

[255] Vgl.: Winkler 2005, S.12.

für deren Aufbau und Organisation immerhin ein Komitee eingerichtet wurde, wird dem Nutzer bislang nicht angeboten.[256]

	DIB	INFOPOINT	SWB	Biblioteksv.	Enquire	Ask a Librarian	IPL
Linksammlung	ja	nein	nein	nein	ja	nein	ja
Archiv	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein
FAQs	nein	nein	nein	nein	nein	nein	ja

Tabelle 2 - Zusätzlich angebotene Ressourcen der einzelnen Auskunftsverbünde

Kurzfristig gesehen stellt der Aufbau einer Knowledge Base sicherlich in erster Linie Arbeit dar. Auf längere Sicht kann sie allerdings auch Arbeit einsparen. Dies ist dann der Fall, wenn die Datenbank einen gewissen Umfang erreicht hat und das Informationsbedürfnis des Nutzers bereits durch eine Suche in der Knowledge Base zufrieden gestellt werden kann. Für das Anbieten einer hilfreichen Knowledge Base wird ein digitaler Auskunftsdienst jedoch wohl erst eine zeitlang im Regelbetrieb sein müssen.

[256] Vgl.: Loving 2005, S. 104.

7 SCHLUSSBETRACHTUNG

Das formulierte Ziel der zugrunde liegenden Arbeit bestand in der Herausarbeitung des Status Quo der kooperativ erbrachten Digitalen Auskunft in Deutschland. Neben der theoretischen Darstellung der Digitalen Auskunft im Allgemeinen wurde in der empirischen Untersuchung die spezielle Form des Auskunftsverbundes fokussiert, die nur einen Ausschnitt aus dem Gesamtangebot der digitalen Auskunftsdienstleistungen darstellt. Die Evaluation wurde dementsprechend über einen detaillierten Kriterienkatalog in der Tiefe durchgeführt, nicht in der Breite.

Die Ermittlung des Status Quo der Digitalen Auskunft in Deutschland wurde über einen Vergleich mit entsprechenden internationalen Angeboten erreicht.

Die Ergebnisse offenbaren, dass trotz einiger guter Ansätze kein Dienst in allen Bereichen überzeugen kann. Schwächen und Stärken sind sowohl bei den deutschen wie auch bei den internationalen Verbünden festzustellen.

So fanden die beantworteten Fragen bei fast allen Verbünden besonders schnell ihren Weg zum Nutzer, automatisierte Prozesse wie die Eingangsbestätigung waren durchweg bei allen Diensten implementiert. Formale Aspekte bei der Antwortgestaltung wurden größtenteils eingehalten. Insbesondere die deutschen Auskunftsverbünde setzen diese formalen Kriterien bereits sehr gut um.

Die Schwächen sind von Auskunftsverbund zu Auskunftsverbund sehr unterschiedlich gelagert. So bot die Virtuelle Auskunft im SWB beispielsweise neben der Primärverlinkung keine weiteren Einstiegsmöglichkeiten auf den Dienst, während dieser Standard bei anderen Verbünden durchaus vorbildlich umgesetzt wurde.

Pauschal kann gesagt werden, dass sich die Darstellung der Dienste hinsichtlich der Angaben von Datenschutzbestimmungen und Serviceinformationen, die zu einem transparenten Auftreten beitragen, bei den deutschen Verbünden insgesamt verbesserungswürdig zeigt.

Das Auskunftsprodukt, die gelieferte Antwort, präsentiert sich innerhalb der Verbünde sehr heterogen. Lediglich InfoPoint bietet seinen Nutzern eine relativ stabile Qualität auf gutem Niveau.

Die Ergebnisse lassen in jedem Fall noch viel Raum für Verbesserungen. Ein kurzfristig umzusetzendes Ziel der deutschen Verbünde könnte etwa die Schaffung größerer Transparenz ihrer Dienstleistungen durch detailliertere Angabe von Serviceinformationen und Datenschutzregelungen sein. Es kann davon ausgegangen werden, dass gerade in den Auskunftsverbünden in der Phase der Implementierung des Dienstes notwendigerweise auch ein Konzept mit wesentlichen Rahmenbedingungen zu Datenschutz und Serviceinhalten erarbeitet wurde. Diese müssten nur entsprechend aufbereitet und auf den Webseiten offengelegt werden.

Mittelfristig sollte ebenso ein Ziel sein, die Qualität der Antworten insgesamt anzuheben und durch Beachtung von Standards auf einem festen, homogenen Niveau zu halten. So darf etwa die zunehmende Diskussion um die Vermittlung von Informationskompetenz als Hilfe zur Selbsthilfe auch in der Digitalen Auskunft nicht unterschätzt werden. Auch die Digitale Auskunft muss ihren Teil dazu beitragen, den Nutzern notwendiges Wissen für das eigenständige Recherchieren von Informationen in den immer komplexer werdenden Informationssystemen zu vermitteln. Die Angabe von Suchstrategien und verwendeten Quellen in den Antworten stellt eine Möglichkeit dar, diesem Anspruch gerecht zu werden. Ebenso könnte die Qualität der Antwort durch eine Steigerung der Relevanz optimiert werden. Potenziale, die in einem Auskunftsverbund stecken, werden gemäß dieser Untersuchung zum Teil nur ungenügend genutzt. So wurden Fragen partiell halbherzig beantwortet statt sie an eine kompetentere Einrichtung innerhalb des Verbundes weiterzuleiten. Demnach gilt es Weiterleitungsprozesse zu optimieren. Um notwendige Standards in der gewünschten Form umzusetzen sind zudem weitere interne Bemühungen nötig wie die Förderung der Mitarbeiterqualifikation.

Langfristig, so zeigt die Untersuchung, sind regelmäßige Evaluationen unabdingbar, um Schwächen aufzudecken und die Dienstleistung in einem ständigen Prozess weiterzuentwickeln. Das schließt auch die Beobachtung der Nutzerzufriedenheit mit ein, denn nur ein zufriedener Kunde wird diesen Angeboten letztendlich den Schritt vom Status der relativ jungen Dienstleistung zu einer festen Institution innerhalb der Informationsgesellschaft ermöglichen.

8 LITERATURVERZEICHNIS

[Alle Online-Quellen wurden am 07.10.2006 auf ihre Gültigkeit überprüft]

About NISO. Online: http://www.niso.org/about/index.html

Abels, Eileen G.: The e-mail reference interview. In: RQ 35 (Spring 1996) 3, S. 345-358

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

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

Ask a Librarian Statistics - August 2006 Online: http://info.askalibrarian.org/pdf/statistics.pdf

Askey, Dale S.: "Fühle mich oft als Bittsteller...". Anmerkungen zur Dienstleistungsmentalität in deutschen und in amerikanischen Bibliotheken. In: Buch und Bibliothek 55 (2003) 9, S. 576-581

Bakker, Trix: Virtual Reference Services. Connecting Users with Experts and Supporting the Development of Skills. In: Liber Quarterly 12 (2002) 2/3, S. 124-137

Berube, Linda: People's Network Enquire: virtual reference in England. 2005 http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/028e-Berube.pdf

Berube, Linda: Ask Live! UK public libraries and virtual collaboration. 2003. In: Library and Information Research, 27 (Summer 2003) 86, S. 43-50 Online: http://eprints.rclis.org/archive/00003415/01/article86e.pdf

Best Free Reference Web Sites 2006 Online: http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marspubs/marsbestref2006.htm

Biblioteksvagten. From original idea to present state. Online: http://www.biblioteksvagten.dk/english/projektbeskrivelse.htm

Bibliotheksplan 1973. Entwurf eines umfassenden Bibliotheksnetzes für die Bundesrepublik Deutschland. Berlin : Deutsche Bibliothekskonferenz 1973

Bibliothek '93: Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg.: Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. Berlin, Göttingen 1994

Bopp, Richard E.; Smith, Linda C.: Reference and information services. An introduction. Englewood, Colo. 1995 (Library science text series)

Brennscheidt, Alexandra: AskA-Services. Nicht-bibliothekarische Informationsdienstleister im Internet. Köln 2003 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 37) Online: http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band037.pdf)

Brophy, Peter: The People's Network. A turning point for public libraries. First findings. London 2003 Online: http://www.mla.gov.uk/resources/assets//P/pnreport_pdf_6823.pdf

Coffman, S.: What's wrong with collaborative digital reference?. In: American Libraries 33(2002) 11, S. 56-58

Cremer, Monika: Das Image von Bibliotheken im Internet. In: Bibliothek 23 (1999) 2, S.197-204 Online: http://www.bibliothek-saur.de/1999_2/197.pdf

Daniel, Frank; Ulrich, Paul S.(1999): Frag' nach bei RABE! Eine Mailingliste für Auskunftsbibliothekare. In: Buch und Bibliothek 51 (1999) 5, S. 322-324

Daniel, Frank; Maier, Christine, Mayr, Peter; Wirtz, Hans-Christian: Die Kunden dort bedienen, wo sie sind. In: Buch und Bibliothek 58 (2006) 7/8, S. 558 - 562

Deligdisch, Jekutiel: Der Kommunikationsprozeß im Auskunftsdienst. In: Buch und Bibliothek, 28 (1976), S. 717-722

The Digital Reference Research Agenda. Compiled from the Digital Reference Research Symposium, August 2002, Harvard University. Ed. R. David Lankes; Scott Nicholson; Abby Goodrum. Chicago 2003 (Publications in librarianship ; no. 55)

Digital Reference Service in the New Millennium. Planning, Management, and Evaluation. Ed. by R. Lankes, John W. Collins III, Abby Kasowitz. New York, London 2000 (The new Library Series; No. 6)

Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken. Greifswald 2001 Online: http://www.wissenschaftsrat.de/texte/4935-01.pdf

Facets of Quality for Digital Reference Services. Version 5. 2003 Online: http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml

Folger, Kathleen M.: The Virtual Librarian. Using Desktop Videoconferencing to Provide Interactive Reference Assistance. 1997 Online: http://www.ala.org/ala/acrlbucket/nashville1997pap/folger.htm

Fullerton, Vera : IFLA Reference Standards Project, 2002. Online: http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm

Gläser, Christine: Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb. Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken. Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken. Berlin 2001 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 99) Online: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h99/handreichung_99.pdf

Gross, Melissa et al.: Assessing Quality in Digital Reference Service. Phase II. Site Visit Summary Report. 2001 http://quartz.syr.edu/quality/VRDSiteVisitsummary.pdf

Gross, Melissa; McClure, Charles R.; Lankes, R. David : Assessing Quality in Digital Reference Services. An Overview of the Key Literature on Digital Reference. In: Implementing Digital Reference Services. Setting Standards and Making It Real. Edited by R.D. Lankes, C.R. McClure, M. Gross, and J. Pomerantz. New York 2002, S. 171-183

Gross, Melissa; McClure, Charles R.; Lankes ; R. David : Assessing Quality in Digital Reference Services. Preliminary findings. In: Implementing Digital Reference Services. Setting Standards and Making It Real. Edited by R.D. Lankes, C.R. McClure, M. Gross, and J. Pomerantz. New York 2002, S. 185-194

Grossbritannien. Get on, get on. Live-Chat "Enquire" ermöglicht 24/7 Bibliothek. In:

DBV-Newsletter INTERNATIONAL 10 (2005) Online: http://www.bibliotheksverband.de/2005/nlarchiv/nlint10.html#17

Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Revised by MOUSS Management of Reference Committee. 2004 Online: http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm

Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. Prepared by the MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee. 2004 Online: http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm

Härkönen, Sonja: Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund. Digital Reference Konsortien in den USA. Köln 2003. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 36) Online: http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band036.pdf

Heinrich, Kirsten: „Auskunftsbibliothekar“ - “Bestandsbibliothekar“ oder Beruf zwischen Jammertal und Zukunftsangst. In: Von Gutenberg zum Internet / 7. Deutscher Bibliothekskongreß, 87. Dt. Bibliothekartag. Frankfurt am Main 1997, S. 255-264 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie / Sonderheft ; 68),

Heinrich, Gisela; Lewe, Brunhilde: Materialien zum Aufbau von Informationsbeständen in Öffentlichen Bibliotheken. Köln 1986 (Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen; 2).

Hergeth, Bernd: Z39.50 in Bibliotheken und im World-Wide-Web. Online: https://eldorado.uni-dortmund.de/bitstream/2003/2179/1/v_herget.htm

IFLA Digital Reference Guidelines. (Letzte Überarbeitung 2005) Online: http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm

IFLA. Internationaler Verband der Bibliothekarischen Vereine und Institutionen. Eine Einführung. Powerpoint Präsentation 2001. Online: http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/einfuehrung_in_ifla.zip

IFLA. Sektion Auskunftsarbeit. Abteilung V. Sammlungen und Dienstleistungen. 2002 Online: http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/rw-brochure-g.pdf

Die IFLA in Deutschland. 2006 Online: http://www.ifla-deutschland.de/de/ifla/

The Internet Public Library Mission Statement. 2001 Online: http://www.ipl.org/div/about/newmission.html

Janes, J., Carter, D.; Memmott P.: Digital Reference Services in Academic Libraries. In: Reference & User Services Quarterly, 39 (1999) 2, S. 145-150

Janes, Joseph: Digital Reference. Reference Librarians’ Experiences and Attitudes. In: Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53(2002) 7, S.549-566 Online: http://www.ischool.washington.edu/jwj/570/janes.pdf

John, Joanne: Enquire. The New Dawn of Virtual Reference in English Public Libraries. In: Sunrise: Newsletter of CILIP East of England Branch (2006) 1, S. 4-5 Online: http://www.elipp.org.uk/publications/easterner/Sunrise_Spring2006.pdf

Johannsen, Alice: Biblioteksvagten. Informationsservice der Bibliotheken. In : Auskunft 24 (2004) 1, S.140-147

Johnson, I. M., Reid, P. H., & Newton, R.: Guidelines for e-reference library services for distance learners and other remote users. Paris: UNESCO, 2004 Online: http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=17486&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Kasowitz, Abby; Bennett, Blythe; Lankes, R. David: Quality Standards for Digital Reference Consortia. In: Reference and User Services Quarterly. 39 (2000) 4, S.355-363

Kasowitz, Abby S.: Trends and Issues in Digital Reference Services. ERIC Digest. 2001. Online: http://www.michaellorenzen.com/eric/digital-reference.html

Kavak, Monika; Pushilal, Monika: ASKademicus. Der Chatbot der UB Dortmund. Idee und erste Praxiserfahrung bei der Weiterentwicklung der Online-Auskunft. 2004 Online: http://www.quinscape.de/qims/jsp/service/download/askademicus.pdf

Klatt, Rüdiger et. al.: Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung. Barrieren und Potenziale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen. Kurzfassung. Dortmund 2001 Online: http://www.stefi.de/download/kurzfas.pdf (Im Buchhandel erschienen unter dem Titel: Elektronische Informationen in der Hochschulausbildung. Innovative Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen / Rüdiger Klatt et al.. Opladen, 2001)

Lankes, R. David: Building the Virtual Reference Desk. In: Teaching and Learning in the Digital Age. Research into Practice with Telecommunications in Educational Settings. Collis, B & Knezek, G. (Ed.). Denton, TX 1997, S. 119-128 Online: http://www.vrd.org/TelEd.shtml

Lankes, R. David; Kasowitz, Abby S. (1998): The AskA Starter Kit. How to Build and Maintain Digital Reference Services. Syracuse, New York 1998 Online: http://vrd.org/StarterKit/AskA.pdf

Lankes, R. David: The Virtual Reference Desk. Question Interchange Profile. White Paper. Version 1.01D. 1999 Online: http://www.vrd.org/Tech/QuIP/QuIP1d.PDF

Lankes, David R.: The Foundation of Digital Reference. In: Digital Reference Service in the New Millennium. Ed. by David R. Lankes, John W. Collins III, Abby S. Kasowitz. New York, London 2000, S. 1-10.

Lankes, R. D. & Shostack, P.: The Necessity of Real-Time: Fact and Fiction in Digital Reference Systems. In: Reference and User Services Quarterly (2002), 41(4), S. 350-355 URL: http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Journals/nescRT.pdf

Lau-Bond, Jennifer: Using the Inernet Public Library. Ppt. presentation. 2006 Online: http://www.ipl.org/div/about/presentations/mivupresentation8-8-06.ppt

Lewe, Brunhilde: Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken. Grundlage für Planung und Praxis. Köln 1999 (Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen; 25)

Lipow, Anne Grodzins: The Virtual Reference Librarian's Handbook. Berkeley 2003

Lüdtke, Helga: Taking the Reference Desk to Cyberspace. Internet-Bibliotheken und Online Auskunftsdienste, im Mittelpunkt die Internet Public Library (USA). In: Buch und Bibliothek 53 (2001) 9, S. 544 – 552

Lunneborg, Eva; Mariner, Vince: Utilizing Virtual Reference to Serve Multitype Library Patrons. The Experiences of Collaborative Services in Sweden and Florida. (IFLA, Oslo) 2005 Online: http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/029e-Lunneborg_Mariner.pdf

MARS Goals 2005-2006 Online: http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/MARSGoals200506.htm

MARS Handbook. 2005 Online:http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/MARS_Handbook_final.pdf

McClure, Charles; Lankes, David R.: Assessing Quality in Digital Reference Services. A Research Prospectus. 2001 Online: http://quartz.syr.edu/quality/Overview.htm

McClure et al.: Statistics, Measures, and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services. Guidelines and Procedures. Syracuse, NY 2002 Online: http://quartz.syr.edu/quality/Quality.pdf

McGlamery, Susan; Coffman, Steve: Moving Reference to the Web. In: Digital Reference Service in the New Millennium. Ed. by R. Lankes, John W. Collins III, Abby Kasowitz. New York, London 2000, S.181-195

Meinhardt, Haike: Ungenutzte Potenziale. Konzept und Angebot der deutschen Internetbibliothek. In: Buch und Bibliothek 56 (2004) 11, S. 36-39

Memmari, Kerstin: Auskunftsdienst rund um die Uhr. Das Projekt „Collaborative Digital Reference Service“ und sein Nachfolger „QuestionPoint. 2003 Online: http://www.ekz.de/files/2003-05-21_Mammeri_Kerstin.pdf

Meola, Marc; Stormont, Sam: Starting and operating live virtual reference services. A how-to-do-it manual for librarians. New York : Neal-Schuman Publishers, c2002. (How-to-do-it manuals for librarians ; no. 118)

More About IFLA. 2005 Online: http://www.ifla.org/III/intro00.htm

Morgan, Eric Lease: See You See a Librarian Final Report.1996 Online: http://www.infomotions.com/musings/see-a-librarian/

Networked Reference Services. Online: http://www.niso.org/committees/committee_az.html

Nitzschner, Holger; Flemming, Arend: Der Ausbau der Deutschen Internetbibliothek zu einem Netzwerk öffentlicher und wissenschaftlicher Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 40 (2006) 5, S.598-605. Online: http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2006/Infovermittlung010506.pdf

Notizen - Deutsche Internetbibliothek. Erweiterung des Kooperationsverbund. In: Bibliotheksdienst, Bd. 39 (2005) 8/9, S. 1142

Öffentliche Bibliothek: Gutachten der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt). Berlin: DBV 1973 (Materialien der Arbeitsstelle für das Bibliothekswesen; 1)

Özkaramanli, Eylem: Librarian’s Perceptions of Quality. Digital Reference Services by means of critical incidents. Dissertation. Pittsburgh. 2005. Online: http://etd.library.pitt.edu/ETD/available/etd-04192005-233208/unrestricted/ozkaramanli_2005.pdf

Penka, Jeffrey T.: The Technological Challenges of Digital Reference. An overview. In: D-Lib magazine 9 (2003) 2 Online: http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html

Pomerantz, J.: Integrating Digital Reference Service into the Digital Library Environment. In: Lankes, David R.; Nicholson, S.; Goodrum, A. (Eds.): The Digital Reference Research Agenda . Chicago 2003, S. 23-47

Pomerantz, J.; Stutzman, F.: Collaborative Reference Work in the Blogosphere. In: Reference Services Review, 34 (2006) 2, S. 200-212. Als Preprint: Online: http://sils.unc.edu/~jpom/pubs/Preprint-RSR-2006.pdf

Pushilal, Monika; Kavak, Monika: ASKademicus. Der Chatterbot der UB Dortmund. Idee und erste Praxiserfahrungen bei der Weiterentwicklung der Online-Auskunft. In: Information Macht Bildung. Zweiter Gemeinsamer Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB) und der Gesellschaft für Informationswissenschaft

und Informationspraxis (DGI), Leipzig, 23. bis 26. März 2004 / hrsg. von Georg Ruppelt und Gabriele Beger. Wiesbaden, 2004, S. 323-342

Pushilal, Monika: Askademicus. Der Chatterbot der UB Dortmund. Ppt. Präsentation 2005 Online: http://hdl.handle.net/2003/21485

Question/Answer Transaction Protocol. Draft for Trial Use. NISO Comitee AZ. 2004 Online: http://www.loc.gov/standards/netref/qatp-trial.pdf

QuestionPoint Member Guidelines. Online: http://www.questionpoint.org/policies/memberguidelines.html

Radford, Marie L., Connaway, Lynn Silipigni: Seeking Synchronicity. Evaluating Virtual Reference Services from User, Non-User, and Librarian Perspectives. Proposal for a Research Project, submitted February 1, 2005, to the National Leadership Grants for Libraries program of the Institute of Museum and Library Services (IMLS). 2005 Online: http://www.oclc.org/research/projects/synchronicity/proposal.pdf

Rösch, Hermann: Informationsdienst in Bibliotheken. Das hat uns gerade noch gefehlt. Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: Buch und Bibliothek 50 (1998) 4, S.220-226.

Rösch, Hermann (2002): Vom Auskunftsschalter zum Web Contact Center. Bibliothekarische Informationsdienstleistungen im Internet. In: Password (2002) 11, S. 22-29

Rösch, Hermann: Digital Reference. Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. In: BIT-online. 6 (2003) 2, S. 113-127.

Rösch, Hermann: Digital Reference in Deutschland. Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf.
In: World Library and Information Congress. 69th IFLA Conference and Council. Berlin 1.-9. August 2003 Online: http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf

Rösch, Hermann: Digital Reference Services. State of the Art in the Focus on Quality. (IFLA, Seoul) 2006 Online: http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.pdf

Roysdon, C., Elliott, L. L. : Electronic Integration of Library Services Through a Campuswide Network. In: RQ 28 (fall 1988) 1, S. 82-93

Schnell, Rainer; Hill, Paul B; Esser, Elke: Methoden der empirischen Sozialforschung. München; Wien 2005

Sloan, Bernie: Service Perspective for the Digital Library. Remote Reference Services.1997 Online: http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html

Sloan, Bernie: Electronic Reference Services. Some Suggested Guidelines. In: Reference and User Services Quarterly 38 (summer 1998), S.77-81 Online: http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html

Sloan, Bernie: E-Mail Reference Sites. 1999 Online: http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-mail.html

Sloan, Bernie: Collaborative Live Reference Services. 2004 Online: http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/collab.htm

Sommerlad, Elizabeth et al.: Books and Bytes. New Service Paradigms for the 21st Century Library. An Evaluation of the People's Network and ICT Training for Public Library Staff Programme. Tavistock Institute. 2004. Online: http://www.mla.gov.uk/resources/assets//P/pn_evaluation_full_pdf_4282.pdf

Statistisches Bundesamt: Informationstechnologie in Unternehmen und Haushalten 2004. Wiesbaden 2005. Online: http://www.destatis.de/download/d/veroe/pb_ikt_04.pdf

Still, Julie; Frank Campbell: Librarian in a Box. The Use of Electronic Mail for Reference. In: Reference Services Review 21(1993) 1, S. 15-18

Straw, Joseph E.: From Magicians to Teachers. The Development of Electronic Reference in Libraries. 1930-2000. In: Reference Librarian 74 (2001), S. 1-12

Spribille, Ingeborg: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist "fifty-fifty". Ergebnisse einer Evaluation des Auskunftsdienstes. In: Bibliothek. Forschung und Praxis, 22 (1998), S. 106-110.

Thümler, Ekkehard: Qualität im Internet. Einfach und schnell. Die Deutsche Internetbibliothek. Ein Projekt des DBV und der Bertelsmann Stiftung zur Qualitätssicherung im Internet.
In: Bibliotheksdienst 37 (2003) 4, S. 417-421

Thümler, Ekkehard: 1000 Antworten und einige offene Fragen . Seit einem Jahr online: die Deutsche Internetbibliothek. In: Buch und Bibliothek 56 (2004) 4, S. 255-256

Ulrich, Paul S.: It works. Die Arbeit des Collaborative Digital Services (CDRS). In: Buch und Bibliothek 54 (2002) 4, S. 238-242

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

VET: The Virtual Evaluation Toolkit. Compiled and ed. by Buff Hirko. Olympia, Wash. 2004 Online: http://vrstrain.spl.org/textdocs/VETmanual.pdf

Virtuelle Auskunft mit QuestionPoint. Trainingshandbuch für Auskunftsbibliothekare. 2005 Online: www.questionpoint.org/community/resources/infopointtraining.pdf

Vogt, Hannelore: Die Bibliothek als "Tankstelle" der Informationsgesellschaft. Von Helsinki nach Würzburg. Bericht im Rahmen des Internationalen Bibliotheksstipendiums. Gütersloh 2002. Online http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F0A-FBCE6DEC/bst/Vogt_Tankstelle_Informationsgesellschaft.pdf

Voigt, Kristine: Ein Jahr Deutsche Internetbibliothek. Erfahrungen aus der Leipziger Stadtbibliothek. In: Information Macht Bildung. Zweiter Gemeinsamer Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB) und der Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis (DGI), Leipzig, 23. bis 26. März 2004 / hrsg. von Georg Ruppelt und Gabriele Beger. Wiesbaden 2004, S. 342-348

VRD Network. Online: http://www.vrd.org/network.shtml

Wasik, Joann M.: Building and Maintaining Digital Reference Service. 1999 Online: http://www.ericdigests.org/1999-4/digital.htm

Wasik, Joann M.: Digital Reference Evaluation. 2003 Online: http://www.vrd.org/AskA/digref_assess.shtml

Weise, F. O.; Borgendale, M. . EARS. Electronic Access to Reference Service. In: Bulletin of the Medical Library Association, 74(1986) 4, S. 300-304 Online: http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=406264&tools=bot)

Weitere kurze Informationen zum Thema Fernleihe, Dokumentlieferung und Internet-Recherche. Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg. In: ZKBW-Dialog : Infos und Recherche-Tipps für die Südwest-Region 49 (2006), S.10-17 Online: http://titan.bsz-bw.de/cms/service/fernleihe/zkbw-dialog/zkdial49.pdf

Whitlatch, Jo Bell: Evaluating Reference Services in the Electronic Age. In: Library Trends 50 (2001) 2, S.207-217 Online: http://findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_2_50/ai_83342855/pg_1

Winkler, Stephan: Vorstudie zum Projekt „Virtuelle Auskunft im SWB“. Endbericht. 2005 http://titan.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/VirtuelleAuskunftBerichtVorstudie.pdf/download

Winkler, Stephan: InfoDesk. Virtuelle Auskunftsdienste sind im Kommen! 2006 Ppt.-Präsentation für Österreichischen Bibliothekartag. Online: http://titan.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/Winkler_Bregenz.ppt/download

Winkler, Stefan; Wolf, Stefan; Steinberg, Jan: Virtuelle Auskunft. Schulung. Stuttgart 2006 Online: http://titan.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/SchulungMai06.pdf

Zachlod, Thomas: Auskunft und Informationsdienstleistungen Deutscher Bibliotheken im Internet. In: Bibliotheken - moderne Dienstleister und Unternehmen. Hrsg. Rolf Fuhlrott. Wiesbaden 2004. S.179-255. (BIT online : Innovativ ; 7)

Webseiten

Ask a Librarian http://www.askalibrarian.org/aal.asp

ASKademicus- Chatterbot der UB Dortmund http://www.ub.uni-dortmund.de/chatterbot/

BIBLIOTHEKAR.DE http://www.bibliothekar.de

bibliothekartag.de http://www.bibliothekartag.de/

Biblioteksvagten http://www.biblioteksvagten.dk/

Deutsche Internetbibliothek http://www.internetbibliothek.de

Digital Reference Education Initiative (DREI) http://drei.syr.edu/

Digital Reference Research Symposium: http://quartz.syr.edu/symposium/

Enquire http://www.peoplesnetwork.gov.uk/enquire/

EnrichUK: http://www.enrichuk.org/

Florida Electronic Library http://www.flelibrary.org/

Hamburger Öffentliche Bücherhallen http://www.buecherhallen.de/

InfoPoint Stadtbücherei Frankfurt am Main http://www.frankfurt.de/sixcms/media.php/738/InfoPoint.html

InfoPoint UB Frankfurt am Main http://www.ub.uni-frankfurt.de/questionpoint/question.html

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) http://www.ifla.org/index.htm

Internet Public Library http://www.ipl.org

National Information Standards Organization http://www.niso.org/index.html

People’s Network http://www.peoplesnetwork.gov.uk/index.html

QuestionPoint http://questionpoint.org/

The Reference and User Services Association http://www.ala.org/ala/rusa/rusa.htm

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg http://www.sub.uni-hamburg.de/

Projektseite der Stefi Studie http://www.stefi.de/

Virtuellen Auskunft im SWB (Projekt-/ Webseite) http://titan.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/

Virtuelle Auskunft im SWB / HTWG Konstanz http://www.bib.htwg-konstanz.de/inhalte/kontakt/auskunft.html?sprache=de&openmenu=6

Virtuelle Auskunft im SWB / SULB Saarbrücken http://www.sulb.uni-saarland.de/dienst/auskunft/

Virtuelle Auskunft im SWB / UB Konstanz http://www.ub.uni-konstanz.de/hilfe/hilfe/virtuelle-auskunft.html

Virtual Reference Desk http://www.vrd.org/

9 ANHANG

I. Erläuterungen zum Kriterienkatalog

II. Verwendete Evaluationsbögen

III. Fragenkatalog

I. Erläuterungen zum Kriterienkatalog

An dieser Stelle werden weitere Informationen zu den gewählten Kriterien aufgeführt. Dazu sollen die Quellen angegeben werden, aus denen die jeweiligen Kriterien abgeleitet wurden. Dafür werden Kürzel verwendet, die die betreffende Kapitelzahl der jeweils zitierten Quelle kennzeichnen. Die Abkürzungen, die hier Verwendung finden sind:

- **IFLA**: IFLA Digital Reference Guidelines
  Online: http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm
- **VRD**: Facets of Quality for Digital Reference Services
  Online: http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml
- **M**: Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services
  Online: http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/ virtrefguidelines.htm
- **MA**: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers
  Online:http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guideline sbehavioral.htm

Demnach würde die Abkürzung M 3.2.5 bedeuten, dass der Standard bzw. das Kriterium aus Kapitel 3.2.5 der Arbeit „Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services“ abgeleitet wurde.

Die Kriterien, die keine Quellenangaben haben, bilden sinnvolle Ergänzungen zu den zitierten Standards.

Zugang (1. Evaluationsblock)			Der Zugang ist in dieser Evaluation ein breit gefächerter Bereich. Alles was zu einer reibungslosen Kommunikation zwischen Nutzer und Dienstanbieter beitragen kann, fließt hier mit ein. Auch Kriterien, die diese Kommunikation fördern und zuerst einmal eine Verbindung zwischen den beiden Parteien herstellen, zählen dazu. So ist auch das Branding in diese Kategorie integriert.
Faktor (je gewichtiger ein Kriterium eingeschätzt wird, desto höher ist der Faktor mit dem die 1 multipliziert wird, die vergeben wird, wenn das jeweilige Kriterium umgesetzt wird	Standard	Quelle	Erläuterung
	1. Verlinkung	M 3.2.5	Eine einfache und klare Verlinkung des Services soll den Nutzer schnell auf den Dienst aufmerksam machen und ihn unkompliziert zur gewünschten Seite hinführen. Die folgenden Unterkriterien bewerten nur die Verlinkung, nicht die verlinkten Inhalte selbst!
	Verlinkung zur Serviceseite	IFLA 1.5	Bei der Verlinkung zur Serviceseite muss differenziert werden, ob es sich um einen eigenständigen Webauftritt handelt oder ob das Angebot in einem übergeordneten Auftritt (beispielsweise einer Bibliothekswebsite) integriert ist. Beim integrierten Auftritt wird die Zahl der Klicks gezählt, die nötig sind, um von der Startseite des Gesamtwebauftritts zur Serviceseite zu gelangen. Beim eigenständigen Auftritt werden die Klicks von der Startseite bis zum Webformular oder der E-Mail-Adresse gezählt
3	1-Klick		Ein Klick bedeutet, dass in jedem Fall ein direkter Link von der Startseite zum Dienst führt und somit dieser an prominenter Stelle gesetzt wurde. Dementsprechend erhält diese Umsetzung den höchsten Faktor.
2	2-3 Klicks		-
1	Mehr als 3 Klicks		Sind mehr als drei Klicks erforderlich entsteht der Eindruck als ob der Dienst versteckt wird. Deshalb wird dafür der geringste Faktor vergeben

	Policy		Hier soll geprüft werden, ob ein gut sichtbarer Link zu verschiedenen Informationen für den Nutzer gesetzt ist. Dabei wird nur das Vorhandensein bewertet. Die Anzahl der Klicks ist eher unbedeutend, da die Annahme ist, dass, wenn diese Links vorhanden sind, sie in den meisten Fällen mit einem Klick von der Serviceseite zu erreichen sind. Um die Gewichtung nicht überproportional in die Bewertung einfließen zulassen, wird der Faktor 1 pro Link gesetzt. Dadurch sind bei diesen Unterkriterien 3 Punkte zu erreichen
1	Datenschutz	VRD 8	Link zu den Angaben über den Datenschutz.
1	Serviceinformationen	IFLA 1.5	Link zu den Angaben über Serviceinhalte (Für wen? Fragetypen? Antwortzeit?...)
1	Personal	VRD 6	Link zu Angaben über das antwortende Personal oder den teilnehmenden Bibliotheken
1	**Weitere Ressourcen (Archiv, Linksammlung,...)**	IFLA 1.5	Ebenso wie bei der Policy sollen Links zu weiteren Ressourcen (sofern vorhanden) gut sichtbar gesetzt werden.
	2. Einstiegsmöglichkeiten		
1	**Haupteinstieg über die Serviceseite**		Der Haupteinstieg zum Service, zum Beispiel durch Zugriff auf ein Webformular, wird in den meisten Fällen über die Serviceseite möglich sein. Da dieses als unabdingbar vorausgesetzt wird, wird hier nur der Faktor 1 vergeben.
3	**Weitere Einstiegsmöglichkeiten (Opac, Linksammlung,...)**	1.5	Um dem Nutzer einen Zugriff am Point-of-Need zu ermöglichen, sollten weitere Einstiegsmöglichkeiten angeboten werden. Da dieses erheblich zur Benutzerfreundlichkeit beiträgt, wird der Faktor 3 vergeben.
	3. Anfragegestaltung	VRD 4	Durch die eingeschränkte Interaktivität bei der E-Mail- / Webformular- basierten Digitalen Auskunft ist es sinnvoll mit Hilfe von durchdachten Formularen zusätzliche, für die Beantwortung wichtige Kontextinformationen einzusammeln. Das kann durch bedacht gewählte Eingabefelder erreicht werden. Dementsprechend wird das Anbieten eines Webformulars höher eingeschätzt als die freie Anfrage, da dort die Gefahr besteht, dass der Nutzer sich nicht im Klaren ist, welche Informationen er liefern muss, damit der Auskunftsbibliothekar eine gezielte Antwort geben kann. So können hier durch ein gut strukturiertes Webformular 6 Punkte erreicht werden.
1	**Freie Anfrage**		Zum Beispiel, wenn nur eine E-Mail-Adresse des Dienstes angegeben ist oder wenn das „Webformular“ nur ein Feld für die Anfrage und die Adresse des Fragenden enthält

	Webformular		-
1	Frageformulierung		-
1	Alter		-
1	Verwendungszweck		-
1	Sachgebiet		-
1	Bereits durchsuchte Quellen		-
1	Deadline		-
1	Sonstiges		-
	4. Barrierefreiheit	IFLA 1.5	In allen dieser Arbeit zugrunde liegenden Standardkatalogen wird darauf hingewiesen, die Auskunft einer möglichst großen Zahl an Nutzern zugänglich zu machen und verschiedene Barrieren zu minimieren
3	**Uneingeschränkter Nutzerkreis**		Jede Digitale Auskunft muss natürlich für sich selbst entscheiden wem sie diese Dienstleistung anbietet. Grundsätzlich ist es kein Qualitätskriterium, wenn man nur einer bestimmten Zielgruppe, wie z.B. Mitgliedern einer Institution, diesen Dienst präsentiert. Dennoch stellt die Eingrenzung des Nutzerkreises eine Art Barriere dar, so dass sie in diesem Punkt in die Bewertung mit einfließen muss.
	Zusätzliche Sprachen	VRD 1	Werden alternative Sprachen angeboten:
1	Webauftritt		Für die textliche Gestaltung der Webseiten?
1	Gelieferte Antwort		Und für die Sprache in der geantwortet wird?
1	**Sonstige Alternativen für Nutzer mit körperlichen Einschränkungen**	M 4.2.6	z.B. Audiokanäle für blinde Nutzer, die durch den Dienst führen.
1	**Minimales technisches Equipment erforderlich**	VRD 1	Werden Plug-ins benötigt? Ist die Seite datenintensiv gestaltet, z.B. mit Bild- oder Audiodateien. Werden rein textbasierte alternative Webauftritte angeboten für Nutzer mit langsamen Internetverbindungen?
1	**5. Hilfefunktionen**	IFLA 1.5	Oftmals sind die Dienstleistungen selbsterklärend und es bedarf in der Regel keinerlei Hilfefunktionen. In einigen Fällen ist es aber z.B. sinnvoll das Ausfüllen bestimmter Felder des Webformulars durch ein Musterformular zu erklären. Da jedoch eine Hilfefunktion nicht zwingend erforderlich ist, erhält dieses Kriterium nur den Faktor 1

	6. Branding (Name, Logo, Layout)		Hier sollen sichtbare Maßnahmen geprüft werden, die zu einer Verankerung im Bewusstsein der Nutzer beitragen können, ob eine Corporate Identity dem Dienst ein wiedererkennbares Profil gibt.
	Name	IFLA 1.7	Ein guter Name für den Dienst, der aussagekräftig und einfach ist, bleibt leicht in der Erinnerung und damit im Bewusstsein der Nutzer hängen. Dieser Name sollte dann konsequent an allen Stellen der Webseiten verwendet werden.
1	Assoziativ		-
1	Konsequent verwendet		-
1	Logo	IFLA 1.5	Auch die Verwendung eines Logos und damit die Assoziation über die visuelle Wahrnehmung, kann zu einer Verankerung im Bewusstsein der Nutzer führen
	Layout	IFLA 1.5	Die Benutzung eines übersichtlichen Layouts trägt weniger zu einer Bewusstseinsverankerung als zu einem Auftreten eines in sich stimmigen, geschlossenen Produkts bei.
1	Übersichtlich		-
1	Auf allen Seiten konsistent		-
32	In diesem Block sind maximal 32 Punkte zu erreichen		

	Policy **(2. Evaluationsblock)**		Verschiedene Arten von Informationen sind erforderlich, um den Dienst transparent darzustellen. Eine Policy kann es für verschiedene Bereiche geben. Die Umsetzung dieser Aspekte soll in diesem Block überprüft werden
Faktor	Standard	Quelle	Erläuterung
	1. Datenschutz		Bei der Digitalen Auskunft werden vom Nutzer vertrauliche Daten übermittelt. Das fängt bei den personenbezogenen Daten an und geht bis hin zur Frage selbst, die ebenso diskret behandelt werden sollte. Die Art wie mit diesen Daten umgegangen wird, sollte dem Nutzer unmissverständlich mitgeteilt werden. Die Standards sehen hierfür eine Policy vor, die gut sichtbar für den Nutzer auf den Webseiten gelinkt ist. Gerade in einem Auskunftsverbund, in dem zwischen den teilnehmenden Bibliotheken Daten hin und hergeschoben werden, ist eine solche Policy dringend notwendig. Dementsprechend ist hier der Faktor 2 für die meisten Einzelkriterien gewählt worden, wodurch mit einer guten Policy zum Datenschutz in diesem Block 9 Punkte zu erreichen sind
2	Angaben darüber, welche Daten gespeichert werden	M 5.2.3	-
2	Angaben darüber, wer Zugang zu den personenbezogenen Daten hat	IFLA 1.5	-
2	Angaben darüber, wie lange personenbezogene Daten gespeichert werden	IFLA 1.5	-
2	Angaben darüber, zu welchen Zwecken die Transcripts gespeichert werden	VRD 8	-
1	Sonstiges		-
1	Angabe des Erstellungsdatum der Policy		
	2. Service Informationen	VRD 3	Informationen rund um die Leistungen des digitalen Auskunftsdienstes sollen diesen dem Nutzer anschaulich vorstellen. So verhindert man nicht erfüllbare Erwartungshaltungen und damit verbundene negative Eindrücke beim Nutzer. Auch diese Policy sollte dem Nutzer gut sichtbar zugänglich gemacht werden.
	Angaben darüber,		
1	- wer den Dienst Nutzen darf	M 3.1.1	
1	- welche Fragetypen zugelassen sind	M 3.2.1	
1	- wie viel Fragen pro Nutzer zugelassen sind		
1	- ob spezielle Fragen nicht beantwortet	IFLA 1.1	

	werden (z.B. medizinische oder rechtliche Fragen		
1	- wann mit einer Antwort gerechnet werden kann (Response time)	M 3.2.4	
1	- mit welcher Art von Antwort gerechnet werden kann	VRD 1	
	Vorstellung des Personals		Durch die unpersönliche Art der Kommunikation über das Internet ist es von Vorteil dem Dienst ein „Gesicht" zu geben. Hierfür können die Mitarbeiter auf der Webseite vorgestellt werden. Zudem können durch Angabe von Qualifikationen und Hinweise auf Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich Digitale Auskunft für die Mitarbeiter die Zuverlässigkeit des Dienstes unterstrichen werden. Gerade bei den Angeboten, die in einer Bibliotheksseite integriert sind, lässt sich dieses Kriterium gut umsetzen. Für Verbünde mit eigenständigem Webauftritt gestaltet sich dieses Kriterium eher schwierig. Punkte werden hier dann trotzdem vergeben, wenn zumindest die teilnehmenden Bibliotheken genannt sind
1	Name		-
1	Qualifikation		-
1	Kontakt		Bestehen nach einer Antwort noch weitere Fragen ist es hilfreich, wenn sich der Nutzer direkt an den Antwortenden wenden kann
1	Weiterbildung		-
1	Sonstiges (z.B. Teilnehmerbibl.)		-
1	**3. Verhaltensregeln**	IFLA 1.1	Um gegen Missverhalten einheitlich vorgehen zu können, ist es sinnvoll eine Serviceetikette zu formulieren und dem Nutzer zugänglich zu machen. So kann man Nutzer bei Missachtung argumentativ vom Dienst ausschließen
22	In diesem Block sind maximal 22 Punkte zu erreichen		

	Auskunftsprodukt (3. Evaluationsblock)		In diesem Block vereinen sich Standards, die die Qualität des Auskunftsproduktes, die gelieferte Antwort, bewerten sollen.
Faktor	Standard	Quelle	Erläuterung
	1. Antwortzeit		Die verschiedenen Quellen für die hier gewählten Standards sind sich einig, dass die Antwortzeit zu den wichtigen Qualitätsindikatoren für die Digitale Auskunft zählt. Dabei ist die Antwort innerhalb von 24h natürlich mit dem Faktor 3 am höchsten gewichtet
3	Innerhalb von 24h		-
2	1-3 Werktage		-
1	Länger als 3 Werktage		-
	2. Art der Antwort		Auch die Art der Antwort spielt natürlich eine große Rolle in der Bewertung der Digitalen Auskunft. Liefert sie nur Quellenhinweise oder die tatsächlich gewünschten Informationen? Weitere Punkte können hier durch die Zahl der angegebenen Quellen erreicht werden. Hier gekennzeichnet durch ein x (die Angabe von 1 Quelle wäre gleichbedeutende mit Faktor 1; 2 Quellen= Faktor 2; 3 Quellen= Faktor 3)
1	**Eingangsbestätigung der Frage**		Gibt Gewissheit, dass die Frage ihr Ziel erreicht hat. Kann direkt nach Abschicken des Webformulars auf der Homepage angezeigt werden oder als automatisch generierte Mail an den Fragenden geschickt werden.
3	**Zielinformation**		Wird bereits eine Zielinformation auf die gestellte Frage geliefert?
2	**Referierende Antwort**		Werden nur Quellen genannt, in denen die gewünschte Informationen zu finden sind, so dass der Nutzer selbst noch weiter recherchieren muss?
x	Zahl der angegebenen Quellen		x= die Anzahl von Quellen. Höchstens sollen aber nur drei Quellen gezählt werden.
1	**Benachrichtigung, dass keine Antwort gegeben werden kann**		Mit den Ressourcen der Digitalen Auskunft kann keine Antwort geliefert werden. Dieses sollte dem Nutzer aber unbedingt mitgeteilt werden.
1	Angabe der konsultierten Ressourcen		-
0	**Keine Antwort**		Auf eine Frage erhält der Nutzer keinerlei Antwort

	3. Qualität der Antwort		Die Qualität einer Antwort ist objektiv nur schwer zu beurteilen und liegt oftmals im Auge des Betrachters. Dennoch sollen einige Kriterien überprüft werden, die zu einer guten Qualität beitragen können.
1-3	Es werden angemessene Informationen geliefert		Die Angemessenheit lässt sich u.a. aus den verwendeten Quellen ablesen. Für Informationen, die für eine wissenschaftliche Arbeit benötigt werden, müssen natürlich auch Quellen konsultiert werden, die diesen Ansprüchen genügen. Nicht jede beliebige Internetseite einer Privatperson kommt dafür in Frage.
3	Quellen werden zitiert		Für das weitere eigene Recherchieren ist es hilfreich dem Nutzer die Quellen zu zitieren, aus denen Informationen geliefert werden. Hier ist nur die Quellenangabe bei gelieferten Zielinformationen gemeint. Sind Quellen nur als Referenzen für die eigene Recherche genannt, werden sie unter dem Standard „Referierende Antwort" erfasst.
3	Der Suchweg wird erläutert		Um in Zukunft ähnliche Suchanfragen selbst durchzuführen, ist es zweckmäßig, dass der Auskunftsbibliothekar den gewählten Suchweg erläutert und damit auch einen Teil zur Vermittlung von Informationskompetenz beiträgt. Dafür reicht es nicht aus, nur die benutzten Ressourcen zu nennen, sondern zusätzlich soll auch veranschaulicht werden wie eine Suchanfrage formuliert wird.
1	Höflicher Ton, frei von bibliotheksspezifischer Fachterminologie und Abkürzungen		Ein höflicher Ton kann von entscheidender Bedeutung bei der Beurteilung des Nutzers sein. Es kann unter Umständen passieren, dass eine Antwort, die inhaltlich eher durchschnittlich ist trotzdem als positiv vom Nutzer wahrgenommen wird, da der Ton der Antwort freundlich und respektvoll ist.
1-5	Relevanz und Vollständigkeit		Wird das Informationsbedürfnis des Nutzers getroffen und werden alle Aspekt der Anfrage beantwortet?
	4. Formale Aspekte		Eine formal gut durchdachte Struktur, welche bei jeder Antwort eingehalten wird, gibt dem Dienst ein professionelles Auftreten. Bestimmte Kriterien bringen in die ansonsten unpersönliche Kommunikation eine vertrauensweckende Komponente ein. So ist es beispielsweise sinnvoll den Fragenden mit Namen zu grüßen
1	Der Auskunftsbibliothekar nennt seinen Namen		
1	Der Fragende wird mit Namen begrüßt		
1	Die gestellte Frage wird wiederholt		Ist vor allem dann hilfreich, wenn der Fragende mehrere offenen Fragen in Bearbeitung hat und damit sofort weiß, um welche es nun speziell in der Antwort geht.
1	Es wird nachgefragt, ob der Nutzer weitere Informationen benötigt	Ma 4.7	Vermindert Hemmungen beim Nutzer nachzuhaken, wenn eine erste Antwort noch nicht ausreichend ist
1	Es wird angeboten den Dienst bei weiteren	Ma 5.2	

	Informationsbedürfnissen erneut zu nutzen		
Max. 34 Pkt.	In diesem Block können 34 Punkte erreicht werden.		

	Zusätzlich angebotene Ressourcen		Standards fordern von einer ganzheitlichen Auskunft, dass zusätzlich zur eigentlichen Auskunft dem Nutzer weitere Ressourcen angeboten werden. Das kann in Form von Linksammlungen, Archiven oder FAQs verwirklicht werden.
Faktor	Standard	Quelle	Erläuterung
1	**1. Linksammlung**		Sammlung von hochwertigen Internetquellen
1	Systematisch geordnet		Unterstützt das Browsen vom Allgemeinen zum Speziellen. Notwendig für individuelle Informationsbedürfnisse
1	Annotierend	VRD 10	Kurze Anmerkungen sollen Inhalte der Webseiten wiedergeben, um dem Nutzer die Relevanzbeurteilung zu erleichtern
1	Freie Suche möglich		Um Linksammlungen gezielt nach individuellen Informationsbedürfnissen durchsuchen zu können, ist eine freie Suche, die zum Beispiel das Annotationsfeld mit einbezieht, hilfreich.
1	Angabe der Auswahlkriterien	VRD 10	
1	**2. Archiv**		Sammlung von bereits gestellten Fragen
1	Systematisch geordnet		Unterstützt das Browsen vom Allgemeinen zum Speziellen. Notwendig für individuelle Informationsbedürfnisse
1	Freie Suche möglich		Um ein Archiv gezielt nach individuellen Informationsbedürfnissen durchsuchen zu können, ist eine freie Suche, die zum Beispiel die Frage- und Antworttexte mit einbezieht, hilfreich
1	Angabe des Beantwortungsdatum		Bestimmte Informationen haben nur eine begrenzte Gültigkeit. Deswegen sollten die archivierten Antworten datiert werden, um eine Aktualität einschätzen zu können
1	**3.FAQs**	VRD 10	Eine Sammlung mit immer wiederkehrenden Fragen. Meistens ist die Anzahl FAQs überschaubar, so dass hier keine weitere Systematisierung und Suchmöglichkeiten erwartet werden.
Max. 10 Pkt.	Insgesamt sind in diesem Block 10 Punkte zu erreichen		

II. Evaluationsbögen

	Zugang			
Faktor		Ja 1	Nein 0	Punkte
	Verlinkung			
	Verlinkung zur Serviceseite			
3	1-Klick			
2	2-3 Klicks			
1	Mehr als 3 Klicks			
	Policy			
1	Datenschutz			
1	Serviceinformationen			
1	Personal			
1	Weitere Ressourcen (Archiv, Linksammlung,...)			
	Einstiegsmöglichkeiten			
1	Haupteinstieg über die Serviceseite			
3	Weitere Einstiegs-möglichkeiten (Opac, Link-sammlung,...)			

	Anfragegestaltung			
1	Freie Anfrage			
	Webformular			
1	Frageformulierung			
1	Alter			
1	Verwendungszweck			
1	Sachgebiet			
1	Bereits durchsuchte Quellen			
1	Deadline			
1	Sonstige			
	Barrierefreiheit			
3	Uneingeschränkter Nutzerkreis			
	Zusätzliche Sprachen			
1	Webauftritt			
1	Gelieferte Antwort			
1	Sonstige Alternativen für Nutzer mit körperlichen Einschränkungen			
1	Minimales technisches Equipment erforderlich			
1	**Hilfefunktionen**			

	Branding (Name, Logo, Lay-out**)**			
	Name			
1	Assoziativ			
1	Konsequent verwendet			
1	Logo			
	Layout			
1	Übersichtlich			
1	Auf allen Seiten konsistent			
Max. 32				

	Policy			
Faktor		Ja 1	Nein 0	Punkte
	Datenschutz			
2	Angaben, welche Daten gespeichert werden			
2	Angaben darüber, wer Zugang zu den personen-bezogenen Daten hat			
2	Angaben darüber, wie lange personenbezogene Daten gespeichert werden			
2	Angaben darüber, zu welchen Zwecken die Transcripts verwendet werden			
1	Sonstiges			
1	Angabe des Erstellungsdatum			

	Serviceinformationen			
	Angaben darüber,			
1	- wer den Dienst Nutzen darf			
1	- welche Fragetypen zugelassen sind			
1	- wie viel Fragen pro Nutzer zugelassen sind			
1	- ob spezielle Fragen nicht beantwortet werden (z.B. medizinische oder rechtliche Fragen)			
1	- wann mit einer Antwort gerechnet werden kann (Response time)			
1	- mit welcher Art von Antwort gerechnet werden kann			
	Vorstellung des Personals			
1	Name			
1	Qualifikation			
1	Kontakt			
1	Weiterbildung			
1	Sonstiges			
1	**Verhaltensregeln**			
Max. 22				

	Auskunftsprodukt			
	Gestellte Frage:			

Faktor		Ja 1	Nein 0	Punkte
	Antwortzeit			
3	Innerhalb von 24h			
2	1-3 Werktage			
1	Länger als 3 Werktage			
	Art der Antwort			
1	Eingangsbestätigung der Frage			
3	Zielinformation			
2	Referierende Antwort			
x	Zahl der angegebenen Quellen			
1	Benachrichtigung, dass keine Antwort gegeben werden kann			
1	Angabe der konsultierten Ressourcen			
0	Keine Antwort			
	Qualität der Antwort			
1-3	Es werden zuverlässige Informationen geliefert			
3	Quellen werden zitiert			
3	Der Suchweg wird erläutert			

1	Höflicher Ton, frei von bibliotheksspezifischer Fachterminologie und Abkürzungen			
1-5	Relevanz und Vollständigkeit			
	Formale Aspekte			
1	Der Auskunftsbibliothekar nennt seinen Namen			
1	Der Fragende wird mit Namen begrüßt			
1	Die gestellte Frage wird wiederholt			
1	Es wird nachgefragt, ob der Nutzer weitere Informationen benötigt			
1	Es wird angeboten, den Dienst bei weiteren Informationsbedürfnissen erneut zu nutzen			
Max. 34				
	Kommentar:			

	Zusätzlich angebotenen Ressourcen	JA 1	Nein 0	Punkte
1	**Linksammlung**			
1	Systematisch geordnet			
1	Annotierend			
1	Freie Suche möglich			
1	Angabe der Auswahlkriterien			

1	Archiv			
1	Systematisch geordnet			
1	Freie Suche möglich			
1	Angabe des Beantwortungsdatum			
1	FAQ			
Max. 10				

III. Fragenkatalog

	DIB	SWB	InfoPoint	Bibliov.	Enquire	IPL	Ask a Librarian
Bibliografische Fragen							
Titeldatenermittlung 1 Ich suche einen Aufsatz von xy. Der Titel lautet zyx. Ich benötige Name und Ausgabe der Zeitschrift. (Artikeltitel und Autor variierten von Verbund zu Verbund)	●	●	●	●	●	●	●
Titeldatenermittlung 2 Ich bin auf der Suche nach einem Gedicht von H.C. Andersen. Der deutsche Titel lautet „Des Dichters letztes Lied" und wurde u.a. 1847 im Carl B. Lorck Verlag veröffentlicht. Nun brauche ich allerdings eine englische Übersetzung des Gedichts und die Version in der Originalsprache. Gibt es ein Buch mit diesem Gedicht, welches im Handel noch zu kaufen ist?	●	●	●	●	●	●	●
Titeldatenermittlung 3 In meinem studienbegleitenden Praktikum muss ich eine Stunde für eine Kindergruppe vorbereiten. Für diese Stunde suche ich ein Kinderbuch, von dem ich vor einiger Zeit in einer Zeitschrift gelesen habe. Leider weiß ich nicht mehr welche Zeitschrift das war, so dass ich selber nachschauen könnte wie das Buch heißt. Angaben über das Buch, an die ich mich erinnere sind: im Titel sind die Worte Oma und Engel enthalten und die Autorin heißt Mayer(?). Ich habe schon in der Buchhandlung nachgefragt, aber dort konnte man mir auf die Schnelle auch keine Antwort geben. Vielleicht haben Sie ja die Möglichkeit, den Titel zu ermitteln. Bibliografische Angaben waren in der Anfrage falsch. Richtige Angaben wären: Wort im Titel: Omi Mayer wird in diesem Fall Mair geschrieben und sie ist nicht Autorin sondern Illustratorin des Buches	●	●	●				
Titeldatenermittlung 4 Als einzige Informationen bekam der Bibliothekar hier Teile aus dem Inhalt eines Buches und z.T. das Herkunftsland des Autors, nicht aber den Namen. Z.B.: I search for a book written by an Australian author (at least I believe so). I heard about it in a television programme. Unfortunately, I can't remember the author's name and the title of the book any more. The content is all about an 18 years old boy who committed suicide, because school pressure was too big. Expectations of his father always were too high and his fears and doubts take more and more. Only his little sister has understood him. One day he goes on the train tracks and an approaching train kills him.				●	●	●	●

	DIB	SWB	InfoPoint	Bibliov.	Enquire	IPL	Ask a Librarian
I'm sorry, but that's all I remember. Maybe you've an idea which book I'm looking for?							
Literaturzusammenstellung 1 Für eine Hausarbeit über die englische Bibliothekslandschaft benötige ich Informationen zum dortigen kollaborativen Auskunftsdienst „Enquire". Bisher habe ich allerdings keinerlei Zeitschriftenartikel, Online-Ressourcen oder ähnliches über Entstehung, Entwicklung, Organisation dieses Dienstleistungsangebotes gefunden.	●	●	●				
Literaturzusammenstellung 2 Wäre es möglich mir eine Auflistung aller Publikationen von und über Hermann Hesse zusammenzustellen, die 1982 in seinem Jubiläumsjahr in Deutschland (bzw. USA) veröffentlicht wurden?	●	●	●			●	●

	DIB	SWB	InfoPoint	Bibliov.	Enquire	IPL	Ask a Librarian
Sachfragen							
Faktenfrage 1 Ich möchte einige Zeit in xy leben und arbeiten. Wie hoch sind derzeit die Lebenshaltungskosten, Mieten, etc. in xy? Und wie hoch ist der durchschnittliche Lohn eines Automechanikers in xy? (Der Ort variierte von Verbund zu Verbund)	●			●	●		
Faktenfrage 2 Gibt es in den USA ein entsprechendes Wort für „Graue Literatur"? Wenn ja, welche Publikationsformen fallen dort in diese Kategorie und gibt es Datenbanken oder Bibliografien, in denen diese Literatur verzeichnet ist?	●	●	●				
Faktenfrage 3 Hier wurden bei den internationalen Verbünden nach Grafiken entweder aus dem Bereich der Politik oder Demographie gefragt. Z.B. "Where can I find graphics of facts about Florida? Demographic facts like birth rate, death rate, ethnic groups, etc. Are there pages on the Internet on which I can find such information? Hope you can help me."				●	●	●	●
Sachverhaltsfrage Welche Meinungen gibt es in xy zum Thema Abtreibung? Wer sind die Befürworter (Personen/ Organisationen...) und wer sind die Gegner und welches sind deren jeweiligen Argumente? Ich benötige diese Informationen für eine Seminararbeit.	●	●	●	●	●	●	●
Faktenfrage Für eine Hausarbeit in der Schule sollen wir einen Pressespiegel eines selbstgewählten Ereignisses erstellen. Ich habe mir die Veranstaltung c/o pop 2006 ausgesucht. Welche Möglichkeiten habe ich nun, um Meldungen in den Printmedien oder auch Hörfunk- und TV-Beiträge zum Thema zu finden?	●	●	●				
Sachverhalt/ Bibliografische Im Zuge einer Gemeindeveranstaltung unter dem Motto „Sicherheit für Kinder im Internet", die sich sowohl an Kinder als auch an ihre Eltern richtet, suche ich noch Informationen zu diesem Thema. Gibt es in diesem Bereich irgendwelche Projekte, die ich in diese Veranstaltung mit einbeziehen kann? Die Veranstaltung soll zum einen einen leicht verständlichen, kindgerechten theoretischen Teil (Grundlagen des Internets, wo liegen Gefahren des Internets, welche Möglichkeiten haben Eltern ihren Kindern ein sicheres Surfen im Internet zu ermöglichen ...) als auch einen anschaulichen Praxisteil am Rechner beinhalten.	●	●	●				

	DIB	SWB	InfoPoint	Bibliov.	Enquire	IPL	Ask a Librarian
Gibt es vielleicht sogar interaktives Lernmaterial, welches hier eingesetzt werden kann, mit Beispielen, wie z.B. mit Filtern Webbrowser konfiguriert werden können??? Im Prinzip stehe ich inhaltlich noch ganz am Anfang des Themas und wäre dankbar für einen Überblick in diesem Bereich.							
Faktenfrage Hallo, ich befinde mich gerade in einer Orientierungsphase. Ich habe nun meine Matura bestanden und mache seit einigen Wochen ein Praktikum in einer Behindertenwerkstatt. Nun habe ich mich entschlossen nach diesem Praktikum ein Studium der Rehabilitationspädagogik in Deutschland zu beginnen. Können Sie mir vielleicht Hochschulen nennen an denen ein solcher Studiengang angeboten wird? Ist es auch möglich zum Sommersemester mit dem Studium zu beginnen oder ist das immer nur zum Wintersemester möglich? Vielleicht haben Sie diesbezüglich Informationen, die mir da ein wenig weiterhelfen. Vielen Dank im Voraus.	●	●	●				
Faktenfrage Frage nach Studienbedingungen im jeweiligen Land des getesteten Verbundes. Z.B. Hello Biblioteksvagten I would like to study at a university in Denmark for some time. Computer art & design is my course of study. Where can I find information which universities offer this course of study? Are there any programmes for foreign students, who want to study in Denmark? Which costs are connected with studying in Denmark? I hope you can help me along a little.		●	●	●	●	●	●