

**Hochschule Darmstadt**  
**Fachbereich IuW**  
**- Diplomarbeit -**

**Neue Formen der  
Benutzerauskunft in  
Bibliotheken**

Sommersemester 2007

vorgelegt von: Christoph Schwarz  
Mittelweg 19  
35428 Langgöns

Matr.-Nr.: 681856

vorgelegt am: 29. Juni 2007

Referent: Prof. Dr. phil. Berthold Meier

Korreferentin: Prof. Dr. phil. Ulrike Steierwald

# Inhaltsverzeichnis

<i>Hochschule Darmstadt</i> .....	1
<i>Fachbereich IuW</i> .....	1
<i>- Diplomarbeit -</i> .....	1
<i>Abkürzungsverzeichnis</i> .....	III
<i>Abbildungsverzeichnis</i> .....	IV
<i>Tabellenverzeichnis</i> .....	VI
<i>Zusammenfassung (deutsch)</i> .....	1
<i>Abstract (english)</i> .....	1
<i>Vorwort</i> .....	2
<b>1. Einleitung</b> .....	4
1.1. Problemstellung .....	4
1.2. Aufbau dieser Arbeit .....	4
1.3. Ziele dieser Arbeit .....	5
<b>2. Formen der digitalen Benutzerauskunft</b> .....	5
2.1. Begriffsdefinition .....	5
2.2. Entwicklung der Digitalen Auskunft .....	7
2.3. Asynchrone Formen .....	9
2.3.1. E-Mail .....	9
2.3.2. Web-Formular .....	10
2.4. Synchrone Formen .....	14
2.4.1. Chat .....	15
2.4.2. Voice over Internet Protocol (VoIP) .....	16
2.4.3. Videoconferencing .....	17
2.4.4. Web Contact Center .....	17
2.5. Auskunftsverbände .....	20
2.5.1. Questionpoint.....	21
2.5.2. Infopoint .....	26
2.5.3. DigiAuskunft .....	29
2.5.4. InfoDesk .....	31
2.6. Softwaregestützte Auskunftssysteme .....	34
2.6.1. Online Ticket Request System (OTRS) .....	35
2.6.3. eTicket.....	40

2.6.4. RAKIM .....	44
2.6.4. Help Center Live.....	49
<b>3. Anwendungsmöglichkeit im Bibliothekssystem Gießen .</b>	<b>53</b>
3.1. Situationsanalyse.....	53
3.2. Ausgewählte Bibliotheken im Fokus.....	57
3.3. Prüfung der Voraussetzungen für eine Implementierung.	61
<b>4. Online – Umfrage .....</b>	<b>63</b>
4.1. Motivation.....	63
4.2. Methode .....	63
4.3. Durchführung.....	66
4.4. Auswertung und Ergebnisse.....	67
<b>5. Abschlussbetrachtung .....</b>	<b>97</b>
5.1. Zusammenfassung der Ergebnisse .....	97
5.2. Handlungsempfehlungen .....	99
5.3. Fazit und Ausblick .....	102
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>104</b>
Monografien.....	104
Zeitschriftenartikel .....	106
Interne Papiere.....	109
Websites .....	110
Sonstige Quellen .....	112
<b>Eidesstattliche Erklärung gemäß §21 Abs. 1 StPO.....</b>	<b>115</b>
<b>Anhänge.....</b>	<b>a</b>
Anhang 1: Umfrage Handzettel .....	a
Anhang 2: Umfrage Plakat .....	b
Anhang 3: Online-Umfrage mit Ergebnissen.....	c

## Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung	OPAC	Online Public Access Catalogue
Abk.	Abkürzung	OTRS	Online Ticket Request System
Bzw.	Beziehungsweise	QP	Questionpoint
FAQ	Frequently Asked Questions	RAKIM	RAKIM A Knowledge Instant Messenger
FH	Fachhochschule	SLUB	Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek
ggf.	gegebenenfalls	TTS	Trouble Ticket System
HBZ	Hochschulbibliothekszentrum	TUB	Technische Universität Hamburg-Harburg, Universitätsbibliothek
HeBIS	Hessisches Bibliotheks- Informations-System	UB	Universitäts- Bibliothek
HSU	Helmut-Schmidt- Universität	ULB	Universitäts- und Landesbibliothek
HTWG	Hochschule Konstanz Technik, Wirtschaft und Gestaltung	u.s.w.	und so weiter
IBIT	Informations- , Bibliotheks- und IT-Dienste	VoIP	Voice over Internetprotocol
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions	z.B.	zum Beispiel
k.A.	Keine Angabe	ZB	Zentralbibliothek
LOC	Library of Congress	ZLB	Zentral- und Landes- Bibliothek
OCLC	Online Computer Library Center	zugl.	zugleich

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Das Grundprinzip der Digitalen Auskunft .....	7
Abb. 2: E-Mail Formular des Bibliothekssystems Gießen .....	11
Abb. 3: E-Mail Formular der Deutschen Internet Bibliothek .....	12
Abb. 4: Online-Auskunft in Questionpoint (Schema).....	25
Abb. 5: Online-Auskunft der UB Frankfurt am Main .....	27
Abb. 6: Online-Auskunft mit DigiAuskunft (Schema) .....	30
Abb. 7: Anfragenbearbeitung in InfoDesk .....	32
Abb. 8: Anfrageformular der UB Konstanz mit InfoDesk.....	33
Abb. 9: Agenten-Ansicht in OTRS .....	38
Abb. 10: Kunden-Ansicht in OTRS .....	39
Abb. 11: Anfrageformular mit eTicket .....	43
Abb. 12: Chatauswahl der TUHH Hamburg.....	46
Abb. 13: Nutzeranmeldung der TUHH für RAKIM .....	47
Abb. 14: Bearbeiter-Ansicht der TUHH in RAKIM.....	48
Abb. 15: Bibliothekars-Ansicht in Help Center Live.....	50
Abb. 16: Chat-Fenster in Help Center Live .....	51
Abb. 17: Help Center Live Button .....	52
Abb. 18: Navigation Bibliothekssystem Gießen (Detail).....	55
Abb. 19: Web-Formular Bibliothekssystem Gießen (Detail).....	56
Abb. 20: Altersverteilung (n=139).....	68
Abb. 21: Gesamtanteil Nutzer (n=74).....	69
Abb. 22: Gesamtanteil Mitarbeiter (n=54) .....	70
Abb. 23: Tätigkeitsprofil (n=85).....	71
Abb. 24: Nutzung der Website des Bibliothekssystems (n=139).....	72
Abb. 25: Nutzergruppen der Website (n=139) .....	73
Abb. 26: Besuch des Bibliothekssystems (n=74, Selektion: Nutzer) .....	74
Abb. 27: Häufigkeit der Anfragen (n=74, Selektion: Nutzer) .....	75
Abb. 28: Themen der Anfragen (n=74, Selektion: Nutzer) .....	76
Abb. 29: Merkmal-Vergleich (n= 59 und n=38, Selektion: Nutzer).....	78
Abb. 30: Kenntnis Auskunftssysteme (n=74, Selektion: Nutzer) .....	79
Abb. 31: Beurteilung des Angebots (n=74, Selektion: Nutzer).....	80
Abb. 32: Online-Auskunft ja oder nein? (n=74, Selektion: Nutzer) .....	81
Abb. 33: Änderung Ausleihverhalten (n=73, Selektion: Nutzer) .....	83
Abb. 34: Änderung Anfrageverhalten (n=58, Selektion: Nutzer) .....	86
Abb. 35: Bewertung technische Merkmale (n=68, Selektion: Nutzer) .....	87

Abb. 36: Häufigkeit der Anfragen (n=55, Selektion: Mitarbeiter) .....	89
Abb. 37: Themen der Anfragen (n=74, Selektion: Mitarbeiter) .....	90
Abb. 38: Kenntnis Auskunftssysteme (n=55, Selektion: Mitarbeiter) .....	91
Abb. 39: Beurteilung des Angebots (n=55, Selektion: Mitarbeiter) .....	92
Abb. 40: Online-Auskunft ja oder nein? (n=55, Selektion: Mitarbeiter) ....	94

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Online-Umfrage Fragenkomplexe.....	65
---	----

## **Zusammenfassung (deutsch)**

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit neuen Formen der Benutzerauskunft in Bibliotheken. Es werden die wichtigsten Formen der elektronischen Informationsvermittlung, wie E-Mail, Chat und Voice over Internetprotocol (VoIP) dargestellt. Des weiteren werden ausgewählte Auskunftverbände in Deutschland, deren Funktion und Bedeutung vorgestellt: „DigiAuskunft“, „Infopoint“ und der internationale Verbund „Questionpoint“. Ein Kapitel beschäftigt sich mit der Prüfung der Situation im Bibliothekssystem Gießen auf Voraussetzungen für eine mögliche Implementierung eines der beschriebenen Online-Auskunftssysteme. Die Darstellung und Auswertung der Ergebnisse der Online-Umfrage zum Thema „Neue Formen der Benutzerauskunft in Bibliotheken“ ist Gegenstand eines weiteren Kapitels. In der Abschlussbetrachtung wird auf Basis der Umfrageergebnisse versucht, Handlungsempfehlungen sowohl für das Bibliothekssystem Gießen als auch allgemein gültiger für andere Bibliotheken, zu geben.

## **Abstract (english)**

The available work deals with new varieties of user information support in libraries. The most important types of the electronic information transfer will be introduced, such as e-mail, chat and voice of over internetprotocol (VoIP). Furthermore, the function and the importance of specific German information organizations will be presented: "DigiAuskunft", "Infopoint" and the international service "Questionpoint".

One of the chapters deals with the evaluation of the library's present situation in Gießen and the preconditions for a considerable implementation of one of the specified online information services. The illustration and analysis of the online survey "New varieties of user information support in libraries" will be treated in one of the following chapters. The conclusion proposes a catalogue of measures based on the results of the survey as well as for the specific library system in Gießen and for libraries in general.



## Vorwort

Beginnen möchte ich mit einer immer wieder dargebrachten Formulierung, die dennoch nichts an Gültigkeit eingebüßt hat: Bibliotheken befinden sich zunehmend im Wandel. In einer Informationsgesellschaft kommen so ganz neue Herausforderungen und Anforderungen auf Bibliotheken, seien es wissenschaftliche oder öffentliche, zu. Durch den Siegeszug des Internets und die daraus erwachsende Wettbewerbssituation mit anderen Informationsdienstleistern und deren Produkten, entsteht eine völlig neue Ausgangssituation.

Die Grundmotivation, sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen, begann schon früh, während meiner Ausbildung zum Bibliotheksassistenten an wissenschaftlichen Bibliotheken. Ich lernte die umfangreiche Informationsstruktur aus Katalogen, Bibliographien und elektronischer Kommunikation kennen, und war in einer Zeit in der Ausbildung, als sich ein enormer Wandel meiner Ausbildungsbibliothek vollzog. Weg von bestandsorientierten Ansichten, hin zu einer modernen Informationseinrichtung, die sich um die informationellen Bedürfnisse der Nutzer<sup>1</sup> kümmerte und bereit war, strukturelle Veränderungen einzugehen. Erreicht wurde dies mit der Digitalisierung des alphabetischen Zettelkatalogs und durch die Zusammenlegung der Abteilungen „Auskunft/Sachkatalog“ und „Freihandbereich/Lesesaal“ zur Abteilung „Auskunft/Lesesaal“. Auch die kontinuierliche Überarbeitung des bibliothekseigenen Webauftritts ließ den neuen Dienstleistungsgedanken erkennen.

Die schrittweise Erweiterung des Spektrums der Informationsvermittlung ist ein stetiger Prozess, dem sich Bibliotheken nicht mehr verschließen dürfen und können.

Vor diesem Hintergrund sehe ich in dieser Arbeit die Chance, Teile dieses Prozesses zu analysieren und nachhaltige Ergebnisse für die Erweiterung und Steuerung des Angebots in Bibliotheken zu liefern. Angesichts der knappen Ressourcenplanung in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken ist mir bewusst, dass einige Handlungsempfehlungen nur in begrenztem Maße zu realisieren sein werden. Hier setze ich auf die Verantwortlichkeit der Entscheidungsträger, den angestrebten Modernisierungskurs auch weiterhin beizubehalten und die Chance wahrzunehmen, in Zeiten von stetig wachsenden Angeboten von Internetdienstleistungen eine qualitativ hochwertige Alternative zu „Google und Co.“ anzubieten. Diese Qualität ist nur durch einen intensiven Umgang

---

<sup>1</sup> Zur besseren Lesbarkeit wird hier nur die männliche Form des Begriffs verwendet

mit den neuesten Standards der Informationsvermittlung zu erreichen. Dem Anspruch, mit Hilfe moderner Kommunikationstechnik kundenorientierte Dienstleistungen zu entwickeln, sollte sich jede Bibliothek mit öffentlichem Bildungsauftrag stellen.

Mein Dank richtet sich in erster Linie an die Universitätsbibliothek Gießen, die es mir ermöglicht hat, einen Einblick in interne Strukturen zu werfen und die mir die technische Infrastruktur zur Erstellung dieser Arbeit angeboten hat. Ich danke Frau Susanne Ramsbrock und Herrn Thomas Buchkamp für die Unterstützung seitens der Online-Umfrage. An Frau Michelle Lang ein besonderes Dankeschön für ihre kreativen Ideen. Herrn Carsten Wolf sei gedankt für die zahlreichen Gespräche. Frau Cathleen Spatzier für die Anmerkungen und meinen Eltern, meinen Geschwistern und meinen Freunden einen herzlichen Dank für ihren unaufhörlichen Einsatz zu meinem Wohlergehen.

# **1. Einleitung**

## **1.1. Problemstellung**

Die vorliegende Arbeit stellt sich folgende Fragen: Ist es möglich, ein bestehendes Informationssystem einer Bibliothek dahingehend anzupassen, um mit den modernen Techniken der Informationsvermittlung schrittzuhalten? Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, welche strukturellen Veränderungen im Gesamtkonzept einer Bibliothek benötigt es, um das Dienstleistungsangebot hinsichtlich neuer Formen der Benutzerauskunft zu ergänzen?

Diese Fragestellungen sollen mit Hilfe einer Online-Umfrage empirisch überprüft werden. Zusätzlich dazu fließen Informationen aus anderen Bibliotheken, die mit solchen Systemen schon Erfahrungen sammeln konnten, mit in diese Arbeit ein.

## **1.2. Aufbau dieser Arbeit**

Die Arbeit ist in fünf Abschnitte unterteilt. In der Einleitung werden die Motivation und die Zielvereinbarungen für diese Arbeit erläutert, im zweiten Abschnitt die diversen Formen der digitalen Benutzerauskunft aufgezeigt und ein historischer Entwicklungsabriss über die Entstehung dieser Form der Auskunft gegeben. Anschließend werden die unterschiedlichen Formate der elektronischen Informationsvermittlung dargestellt. Außerdem sollen ausgewählte Auskunftsverbände hinsichtlich der Umsetzung und Durchführung von Online-Auskunftssystemen an anderen Bibliotheken in Deutschland beschrieben werden. Ein weiterer Teilabschnitt beschäftigt sich mit den softwaregestützten Auskunftssystemen. Darin sollen die Funktionsweise und das Potential dieser Systeme analysiert und dokumentiert werden.

Der dritte Abschnitt wird prüfen, inwieweit ein vorher beschriebenes System im Bibliothekssystem Gießen eingesetzt werden kann, welche Voraussetzungen dafür notwendig sind und welche Erfahrungen aus anderen Bibliotheken dem Bibliothekssystem dabei helfen können, ein solches System zu implementieren.

Der sich daran anschließende vierte Abschnitt beinhaltet die Online-Umfrage mit Beschreibung der Motivation und Methoden zur Durchführung. Die Ergebnisse aus der Umfrage werden grafisch dargestellt.

Im fünften und letzten Abschnitt folgt dann die Schlussbetrachtung mit allgemeinen Handlungsempfehlungen für das Bibliothekssystem Gießen und andere interessierte Bibliotheken.

### 1.3. Ziele dieser Arbeit

Als Hauptziel der Diplomarbeit gilt es, festzustellen, ob eine potentielle Implementierung eines Online-Auskunftssystems, in welcher physischen Form auch immer, für das Bibliothekssystem Gießen sinnvoll wäre. Zudem soll die momentane Situation auf notwendige strukturelle und technische Veränderungen im Bibliothekssystem Gießen im Falle der Einführung eines Online-Auskunftssystems geprüft werden.

Für die Evaluierung dieses Ziels wird eine Online-Umfrage die Akzeptanz und die möglichen Folgen für eine Einführung eines solchen Systems evaluieren.

Außerdem soll ein Überblick über bereits bestehende Online-Auskunftssysteme und deren Möglichkeiten für Bibliotheken im Allgemeinen gegeben werden.

Die in dieser Arbeit erarbeiteten Vorschläge und Empfehlungen sollen als handlungsleitende Unterstützung bei geplanten Verbesserungsmaßnahmen auf Seiten der Bibliotheken dienen.

## 2. Formen der digitalen Benutzerauskunft

Um die verschiedenartigen Formen der digitalen oder virtuellen Auskunft darstellen zu können, bedarf es zunächst einer Definition der gültigen Begriffe. Welche allgemeinen Formen der Auskunft gibt es überhaupt? Wie sind diese aufgebaut und strukturiert? Damit wird sich ein weiterer Abschnitt dieses Kapitels beschäftigen. Danach werden die verschiedensten Software-Systeme vorgestellt, die in Bibliotheken bereits zum jetzigen Zeitpunkt in der Anwendung sind und die bestehende Auskunft um die digitale Variante bereichern sollen.

### 2.1. Begriffsdefinition

Zunächst muss einmal geklärt werden, was „Digitale Auskunft“ überhaupt bedeutet. Der Begriff leitet sich aus dem Amerikanischen Wort für „Digital Reference“ ab und wird in der Literatur so beschrieben:

*„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“<sup>2</sup>.*

Eine ähnliche Definition beschreibt Digital Reference als

---

<sup>2</sup> Virtual Reference Desk, siehe URL: <http://vrd.org/about.shtm> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

*„A mechanism by which people can submit their questions and have them answered by a library staff member through some electronic means (e-mail, chat, web forms) not in person or over the phone“<sup>3</sup>.*

Da die Erscheinung der Digital Reference keine neue ist, haben sich im Laufe der Zeit diverse Synonyme gebildet: „Remote Reference, Virtual Reference, Online Reference, Realtime Reference“<sup>4</sup> sind nur einige Beispiele für denselben Begriff, nämlich Informationsdienstleistungen am Kunden durch die Nutzung und Anwendung elektronischer Medien und des Internet anbieten zu können.

Die Digitale Auskunft wird von Pomerantz anhand eines Modells beschrieben, welches in fünf Schritten aufgebaut ist<sup>5</sup>.

1. **Question Acquisition:** der erste Schritt meint das Stellen einer Anfrage vom Nutzer über die unterschiedlichsten Kommunikationswege, also beispielsweise per E-Mail, Web Formular, Chat oder ähnlichem.
2. **Triage:** im zweiten Schritt wird die Anfrage an einen Experten oder Bearbeiter weitergeleitet. Dies kann entweder automatisiert erfolgen, oder eine zuständige Person in einer Bibliothek filtert die Anfrage nach bestimmten Kriterien und leitet diese weiter. Diese Filterung beinhaltet auch das Aussortieren von schon gestellten Fragen oder solchen, deren Inhalt sich keinem Themengebiet zuordnen lässt.
3. **Answer Formulation:** dieser Punkt beinhaltet die Beantwortung der Anfrage durch einen Experten. Ist eine gute Antwort gefunden, sendet der Experte die Antwort entweder zur Aufbereitung an eine andere Person, oder direkt an den Fragensteller.
4. **Tracking:** meint die qualitative und quantitative Beobachtung und Überwachung der Fragen, die sich wiederholen. Mithilfe des Trackings können Statistiken über sogenannte „hot topics“, also besonders gefragte Themengebiete erstellt werden.
5. **Resource Creation:** durch die aus dem Tracking gewonnenen Daten soll der Bestand innerhalb der Bibliothek erweitert werden um besser auf die Bedürfnisse der Nutzer eingehen zu können.

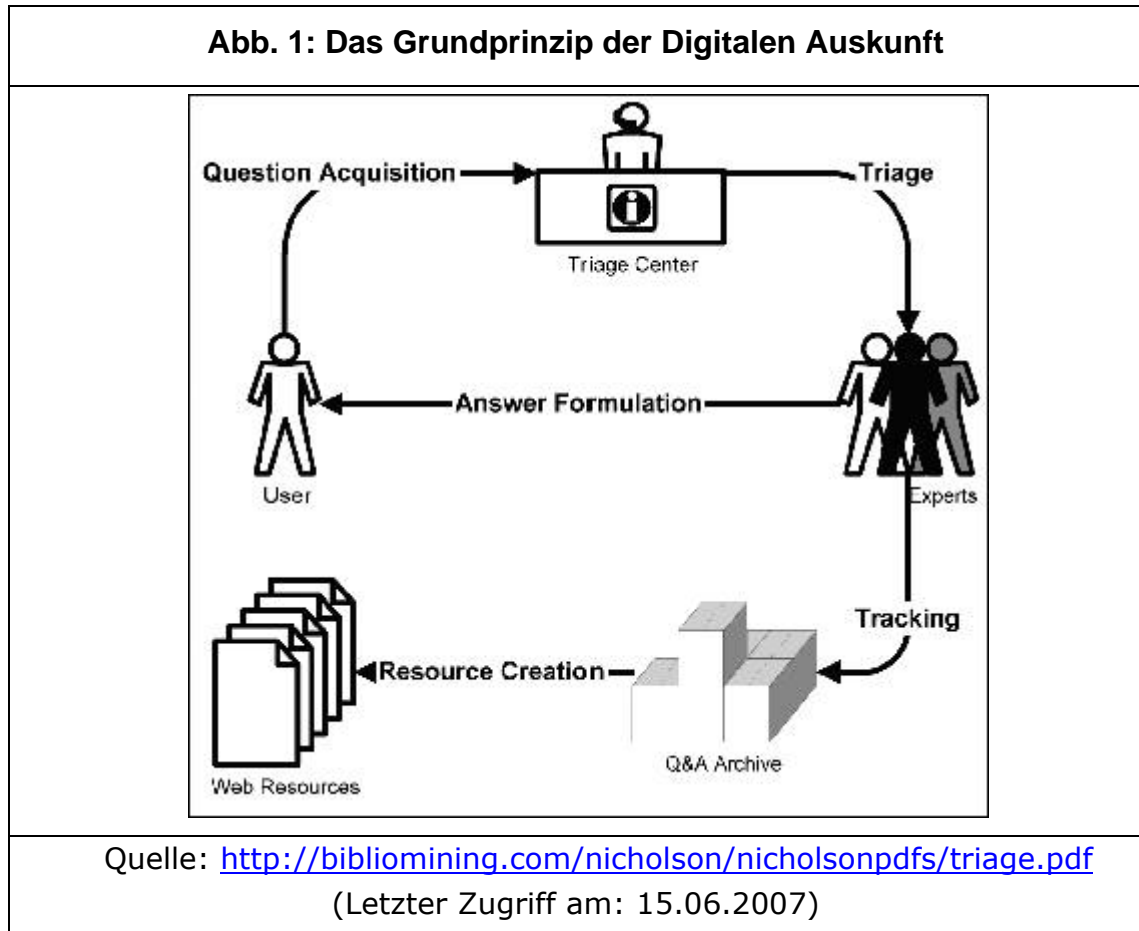
---

<sup>3</sup> Janes, 1999, S. 146

<sup>4</sup> vgl. Rösch, 2003, S. 114

<sup>5</sup> Vgl. Pomerantz, 2003, S. [3]

Das Modell wird in Abb. 1 noch einmal schematisch dargestellt. Es ist unabhängig von der jeweiligen Einrichtung oder vom eingesetzten System zur Informationsvermittlung, veranschaulicht aber das Grundprinzip der Digitalen Auskunft.



## 2.2. Entwicklung der Digitalen Auskunft

Die Digitale Auskunft, oder wie schon erwähnt, die „Digital Reference“ hat ihre Ursprünge im anglo-amerikanischen Bereich. Schon früh wurden in den USA<sup>6</sup> die Potentiale eines Auskunftsdienstes erkannt. Der traditionelle Auskunftsdienst Ende des 19. und Anfang des 20. Jahrhunderts beschränkte sich zunächst auf die direkte Kommunikation mit dem Bibliothekar<sup>7</sup>. Der Nutzer musste, um Antwort auf seine Fragen zu bekommen, die Bibliothek aufsuchen. Eine andere Möglichkeit war das Stellen einer Anfrage per Brief, was sich aber aufgrund der zeitlichen Verzögerung nicht als praktikabel

<sup>6</sup> Der Begriff USA wird im Folgenden für die Vereinigten Staaten von Amerika verwendet.

<sup>7</sup> Zur besseren Lesbarkeit wird in dieser Arbeit nur der männliche Singular dieses Begriffs verwendet.

erwies<sup>8</sup>. Erst mit der Entwicklung von neuen Informationstechnologien wie Telefon und später dem Internet waren die Voraussetzungen für eine neue Form der bibliothekarischen Auskunft gegeben. Durch den revolutionären Charakter des Kommunikationsweges über das Internet wurde den Nutzern auch erstmals die Möglichkeit gegeben, selbst nach Informationen zu recherchieren, ohne dafür in die Bibliothek gehen zu müssen. Erst in Verbindung mit Recherchen über Datenbanken, die nur über eine Bibliothek zu erreichen waren, gelang die Verknüpfung von traditioneller bibliothekarischer Auskunft und digitaler Dienstleistung<sup>9</sup>.

In Deutschland gab es erst in den späten siebziger und frühen achtziger Jahren die Bestrebungen, einen Veränderungsprozess in der bisherigen Informationsvermittlung in Bibliotheken einzuleiten. Mit der Bereitstellung der ersten OPACs<sup>10</sup> und FAQs<sup>11</sup> auf den sich entwickelnden Internetpräsenzen der Bibliotheken begann der Aufbruch ins Digitale Zeitalter, und somit musste auch über eine veränderte Form der Informationsvermittlung für Nutzer nachgedacht werden<sup>12</sup>. Der von Rösch immer wieder betonte „Paradigmenwechsel im Hinblick auf eine Orientierung weg von der bestandserhaltenden zur informationsvermittelnden Bibliothek“<sup>13</sup> vollzog sich erst Ende der neunziger Jahre. Die Notwendigkeit, sich als Bibliothek mit den neuen Entwicklungen im Bereich des Informationsangebotes über das Internet auseinanderzusetzen und gleichzeitig dafür zu sorgen, dass eine qualitative und den modernen Standards angepasste Kundenorientierung oberstes Ziel sein sollte, wurde erkannt<sup>14</sup>. Als Konsequenzen dieses Paradigmenwechsels nennt Rösch die Erweiterung der bibliotheksspezifischen Kernfunktionen Bestandsaufbau und Bestandserschließung um die Funktion der Bestandsvermittlung, in der Sprache der neuen Medien „Informationserschließung“ und „Informationsvermittlung“ genannt. Als weiterführende Konsequenz hin zur Nutzerorientierung müssen davon auch der Bestandsaufbau und die Erschließung abhängig gemacht werden<sup>15</sup>. Aus dieser Ansicht heraus erläutert Rösch weiter die Notwendigkeit, durch geeignete Marketingmaßnahmen das Dienstleistungsangebot auch nach

---

<sup>8</sup> Vgl. Harkönen, 2003, S. 18

<sup>9</sup> Vgl. Klostermann, 2007, S. 13

<sup>10</sup> OPAC = Online Public Access Catalogue, Online-Rechercheinstrument in Bibliotheken

<sup>11</sup> FAQ = Frequently Asked Questions, Häufig gestellte Fragen

<sup>12</sup> Vgl. Rösch, 2006, S. 1

<sup>13</sup> Vgl. Harkönen, 2003, S. 19

<sup>14</sup> Vgl. Rösch, 1998, S. 220

<sup>15</sup> Vgl. ebd., S. 220

außen zu tragen<sup>16</sup>. Nur so könne auch ein gesteigertes Interesse an neuen Angeboten der Bibliotheken bei den Nutzern erreicht werden. Die Förderung der Akzeptanz neuer Angebote wie auch die Betreuung der Inhalte durch die Bibliothekare gilt als Herausforderung für den Informationsdienstleister Bibliothek. Um sich der Auseinandersetzung mit den Informationsangeboten im Internet zu stellen, müssten die Bibliotheken Alleinstellungsmerkmale entwickeln, um so mehr Kunden auf das Angebot aufmerksam zu machen und dauerhaft zu binden, so Rösch weiter. Würden diese Herausforderungen nicht aktiv angegangen, so könnten Bibliotheken „innerhalb weniger Jahrzehnte zu Buchmuseen degenerieren“<sup>17</sup>.

### **2.3. Asynchrone Formen**

Als asynchrone Formen der digitalen Benutzerauskunft werden jene bezeichnet, die nicht durch den direkten Kontakt von Nutzer und Bibliothekar gekennzeichnet sind, sondern sich durch eine zeitliche Verzögerung der Antwort auf eine Anfrage darstellen. Die Kommunikation erfolgt also nicht in Echtzeit, vergleichbar mit Brief oder Fax. Als Beispiele für diese asynchrone Form der Auskunft seien hier E-Mail und Web-Formular genannt, zwei gängige und verbreitete Techniken zur Informationsvermittlung in Bibliotheken.

#### **2.3.1. E-Mail**

Als gebräuchlichste und am weitesten verbreitete Form der Informationsvermittlung gilt die Kommunikation per E-Mail. Auch in Bibliotheken ist es heutzutage üblich, Ansprechpartner und Informationsstellen auf der Homepage per E-Mail erreichbar zu machen. Die technischen Voraussetzungen stellen an die moderne Infrastruktur einer vernetzten Bibliothek und an den Heimandwender mit Internetzugang keinerlei besonderen Ansprüche mehr.

Die Integration der E-Mail in den bibliothekarischen Auskunftsprozess begann allerdings erst, als erkannt wurde, dass diese Form der Kommunikation mehr Potential hat als die bloße Erweiterung der üblichen Kommunikationskanäle wie Brief, Fax oder Telefon<sup>18</sup>.

Vor- und Nachteile eines Auskunftsdienstes per E-Mail ergeben sich auf Nutzerseite ebenso wie aus bibliothekarischer Sicht. Ein entscheidender Vorteil ist, dass der Nutzer sowohl zeitlich als auch räumlich unabhängig von der Bibliothek ist. Dadurch wird es ihm ermöglicht, seine Anfragen dann

---

<sup>16</sup> Vgl. ebd. , S. 220

<sup>17</sup> Rösch, 1998, S. 221

<sup>18</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 117



zu stellen, wenn der akute Bedarf nach Information gegeben ist<sup>19</sup>. Als weiterer Vorteil ist zu nennen, dass auch Personen, die körperlich nicht dazu in der Lage sind, in die Bibliothek zu gehen, diesen Dienst als Informationsquelle nutzen können. Durch die relative Anonymität wird es dem Nutzer ermöglicht, Fragen so zu formulieren, wie man es bei einem persönlichen Gespräch vielleicht nicht tun würde<sup>20</sup>.

Dies stellt gleichzeitig aber auch ein Problem dar. Die E-Mail-Anfragen, die frei formuliert werden können, sind oftmals nicht eindeutig genug, so dass umständliche oder zeitintensive Rückfragen seitens des Bibliothekars erfolgen müssen, bis die eigentliche Problemstellung geklärt ist<sup>21</sup>. Aufgrund der teilweise missverständlichen und unpräzisen Formulierung der Anfrage seitens des Nutzers sind also zusätzliche Nachfragen erforderlich, die bei einem komplexeren Sachverhalt der Anfrage auch wieder nur durch ein zusätzliches Telefonat gelöst werden können. „Wenn Fragen also auf komplizierte Sachverhalte zielen, ist Auskunft per E-Mail daher nur begrenzt geeignet“<sup>22</sup>.

Dennoch kann die E-Mail-Auskunft ein sehr nützliches Instrument sein, denn allein die Möglichkeit, dass Benutzerauskünfte per E-Mail erteilt werden und die E-Mail-Adresse nicht nur als „statischer“ Link auf der Homepage einer Bibliotheksseite zu finden ist, stellt eine sinnvolle Erweiterung des bibliothekarischen Dienstleistungsspektrums dar.

### **2.3.2. Web-Formular**

Die Unzulänglichkeiten der Auskunft per E-Mail werden mit sogenannten Web-Formularen wieder ausgeglichen. Web-Formulare sind statische HTML<sup>23</sup>-Formulare, die vom Nutzer ausgefüllt und an die Bibliothek zurückgeschickt werden. Das Formular ist in der einfachen Ausführung mit der Eingabe eines Freitextfeldes und eines zusätzlichen Feldes für die E-Mail-Adresse des Nutzers versehen. Teilweise wird zur zusätzlichen Verständigungsmöglichkeit nach dem Namen und der Telefonnummer des Nutzers gefragt (siehe Abb. 2).

---

<sup>19</sup> ebd., S. 117

<sup>20</sup> Vgl. Rösch, 2003, S.117

<sup>21</sup> Vgl. Abels, 1996, S. 354

<sup>22</sup> Rösch, 2003, S.117

<sup>23</sup> HTML = Hypertext Markup Language, Auszeichnungssprache für Webinhalte (vgl. HTML, 2007)

Abb. 2: E-Mail Formular des Bibliothekssystems Gießen

**JUSTUS-LIEBIG-UNIVERSITÄT GIESSEN** **Willkommen im Bibliothekssystem**

**Startseite** | **Literatur suchen** | **Leihen & bestellen** | **Digitale Bibliothek** | **Lernort Bibliothek** | **Unsere Bibliotheken**

**Bibliotheken**  
Bibliotheken  
Standorte & Öffnungszeiten  
Ansprechpartner/innen  
Andere Bibliotheken, Archive  
Bestände & Sammlungen  
Über unsere Bestände  
Sondersammlungen  
Handschriftensammlung  
Publikationen, Schriftenreihen  
Über uns  
Regelungen  
Projekte, Veranstaltungen  
Ausstellungen  
Ausbildung, Praktikum  
Geschichte, Pressespiegel  
Universitätsjubiläum  
Aktion "Büchertisch"  
Ausstellungen, Veranstaltungen  
Publikationen

**Auskunft - Fragen Sie uns!**

Schreiben Sie uns:  
Füllen Sie das *Formular* aus und Sie erhalten eine Antwort per E-Mail oder telefonisch.

**Ihre Fragen und Anregungen:**

Damit wir Ihnen antworten können, geben Sie bitte an, wie Sie erreichbar sind.

Frau  Herr

**Geben Sie bitte Ihren Namen ein:**

**Ihre E-Mail-Adresse ...**

**... und / oder Ihre Telefonnummer**

Über uns A-Z | Fragen und Anregungen | Impressum

Bibliothekssystem der Justus-Liebig-Universität Gießen \* Otto-Behaghel-Strasse 8 \* 35394 Gießen  
Tel.: (0641) 99-14032 \* Fax: (0641) 99-14009 \* [auskunft@bibsys.uni-giessen.de](mailto:auskunft@bibsys.uni-giessen.de) \* <http://www.ub.uni-giessen.de>

Quelle: <http://dbs.ub.uni-giessen.de/formulare/mail.php>  
(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Mit dieser Erweiterung des Web-Formulars wird die Option der Rückantwort sichergestellt, falls die Anfrage beim ersten Kontakt nicht endgültig geklärt werden kann. Die zusätzlichen Informationen werden dann weiterhin auf dem Wege der E-Mail erfragt.

Dem Informationsmangel durch ein schwach strukturiertes Web-Formular entgegenzuwirken, wird mittels zusätzlicher Kontextinformationen versucht, mehr Details vom Nutzer zu erfahren, um eine sachgemäßere Beantwortung gewährleisten zu können. Diese Kontextinformationen

können die Abfrage des Themenbereichs der Anfrage sein oder die sachliche Zuordnung zu einer Abteilung in der Bibliothek. Auch der Zweck der Anfrage kann bedeutungstragend sein, wenn es um den Detailgrad der Beantwortung geht. Abb. 2, die als Beispiel für ein stark strukturiertes Web-Formular gewählt wurde, verdeutlicht, dass durch diese einschränkenden Maßnahmen die Anfrage des Nutzers schon im Vorhinein gefiltert wird, um so eine möglichst präzise Antwort geben zu können.

Abb. 2: E-Mail-Formular der Deutschen Internet-Bibliothek

**deutsche internet bibliothek** schnell.mehr.wissen.

E-Mail Auskunft Wir über uns

Home > E-Mail Auskunft

**Die Deutsche Internetbibliothek beantwortet kostenlos (fast) alle Ihre Fragen!**

- Wir beantworten Ihnen alle Fragen - ganz gleich, aus welchem Wissensgebiet.
- Juristische und medizinische Auskünfte können wir leider nicht geben.
- Stellen Sie Ihre Fragen rund um die Uhr, wir antworten innerhalb von zwei Werktagen.
- Eine Auswahl von uns beantworteter Fragen finden Sie [hier](#).

**Themengebiet Ihrer Anfrage \***

**Anfrage \***

**Nachname, Vorname \***

**E-Mail Adresse \***

**Postleitzahl / Ortsangabe \***

**Wo haben Sie bereits gesucht?**

**Verwendungszweck der gesuchten Information**

\* Pflichtfelder

Quelle: <http://www.internetbibliothek.de/createEmail.do>  
(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Das stark strukturierte Web-Formular will die beim einfachen Formular nicht oder kaum vorhandene Strukturierung durch möglichst präzise Angaben wieder ausgleichen, „[...]“, um so wenigstens diesen eine für asynchrone Kommunikation typischen Nachteil zu kompensieren<sup>24</sup>.

Aber gerade durch die vielen Einschränkungen kann ein solches Formular beim Nutzer eher auf Ablehnung stoßen, da die Bearbeitung und die Anfragenstellung dadurch mit erheblichem Zeitaufwand verbunden sind<sup>25</sup>.

Die Vorteile des Web-Formulars gestalten sich ähnlich wie die der E-Mail. Die Bibliothek muss nicht mehr selbst aufgesucht werden, um eine Anfrage zu stellen und die Anfrage auch hier wieder unabhängig von den Öffnungszeiten erfolgen. Auch der Bibliothekar zieht aus dem stark strukturierten Web-Formular seinen Nutzen. Er hat konkrete Angaben des Nutzers vorliegen, kann sehen, in welchen Verzeichnissen oder Datenbanken dieser schon recherchiert hat, und ist in der Lage, weitere Recherchemaßnahmen zu ergreifen. Durch die Filterung des Themengebietes besteht auch die Möglichkeit, eine eingegangene Anfrage direkt an den zuständigen Fachreferenten oder Spezialisten im Hause weiterzuleiten. Somit kann bei einer Beantwortung ein hohes Maß an Qualität erreicht werden. Optional wird in Web-Formularen der Zeitraum abgefragt, in dem der Nutzer die Antwort wünscht. Dieses weitere Kriterium ermöglicht eine Vorsortierung von Anfragen und durch das entstehende Ranking kann der Bibliothekar die Anfragen gezielt abarbeiten. Fragen mit geringerer Dringlichkeit können so zurückgestellt und bei einer späteren Bearbeitung geklärt werden.

Ein weiterer Vorteil liegt in der Erstellung von Statistiken über Frageaufkommen, Bearbeitungszeiträume oder Anfragethemen. Die starke Struktur des Formulars lässt das Eintragen der Inhalte in Datenbanken zu, die dann durch geeignete Abfragen wieder ausgelesen werden können.

Die Integration von Web-Formularen auf der Website der Bibliothek ist ein weiteres positives Merkmal. Der Nutzer muss somit nicht zwingend über ein E-Mail Programm verfügen; das Formular wird abgeschickt und automatisch an die Bibliothek weitergeleitet, ohne spezielle Software auf Seiten des Nutzers zu erfordern<sup>26</sup>.

Nachteilig für den Nutzer wirken sich beim Web-Formular die erwähnten Einschränkungen in der Formulierungsweise seitens der Bibliothek aus: jemand, der erst verschiedene Einstellungen vornimmt, Klappboxen oder

---

<sup>24</sup> Rösch, 2003, S. 118

<sup>25</sup> Vgl. ebd. , S. 118

<sup>26</sup> Vgl. Haines 1999, S. 271

Auswahlfelder nach seinem Themengebiet absucht, seinen Namen scheinbar veröffentlicht und dann die Anfrage noch so formulieren muss, dass sie zu den gemachten Einstellungen passt, ist eher abgeschreckt und bricht die Anfrage ab<sup>27</sup>. Auch dass der Nutzer mit Telefonnummer und Name einem datenschutzrechtlichen potentiellen Risiko ausgesetzt ist, könnte eine erfolgreiche Absendung des Formulars schon von vornherein verhindern. Falls der Nutzer das doch tut, ergeben sich auf der bibliothekarischen Seite folgende Probleme: zum einen muss geklärt werden, ob die Anfrage auch mit dem Themengebiet übereinstimmt, wer der zuständige Fachreferent ist, ob die Anfrageformulierung überhaupt zu den gemachten Angaben stimmt, und ob die Felder insoweit korrekt ausgefüllt wurden, als dass eine Nachbearbeitung überhaupt möglich ist. Ist dies nicht der Fall, muss sich der Bibliothekar darauf verlassen können, dass der Nutzer wenigstens seine E-Mail-Adresse oder seine Telefonnummer korrekt angegeben hat, um ggf. durch Rückfragen das eigentlich gewünschte Ziel, nämlich die zufriedenstellende Antwort auf die Frage, erreichen zu können.

Grundlegender Nachteil des Web-Formulars ist die Beschränkung der Auskunftserteilung auf die Schriftform. Es ist kein Dialog wie bei einem Auskunftsgespräch mit dem Gegenüber möglich. Körpersprache und Intonation fehlen völlig. Anfragen müssen vom Nutzer als geschriebene Sätze formuliert werden, die es dem Bibliothekar mitunter nicht ermöglichen, einen konkreten Inhalt daraus zu entnehmen. Formulierungsweise, Ausdruck und Schriftbild sind bei jedem Nutzer unterschiedlich. Die Lesbarkeit kann durch das Schreiben in Großbuchstaben enorm beeinträchtigt werden, Unverständlichkeiten in der Anfrage können nicht sofort geklärt werden, sondern bedürfen einer erneuten Rückfrage<sup>28</sup>.

#### **2.4. Synchrone Formen**

Als Synchrone Formen der digitalen Benutzerauskunft werden jene Formen beschrieben, bei denen die Kommunikationspartner in Echtzeit im Dialog stehen. Synonym stehen hierfür „Real-time Reference“, „Online Reference“ oder „Live Reference“<sup>29</sup>, die den Echtzeit-Charakter noch einmal unterstreichen und betonen sollen, dass diese Form der Kommunikation den herkömmlichen Besuch des informationsbedürftigen Nutzers in der Bibliothek nachahmen soll.

---

<sup>27</sup> Vgl. Müllenbruck, 2001, S. 218

<sup>28</sup> Vgl. Janes, 2003, S. 63

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

### 2.4.1. Chat

Der Chat, englisch von „to chat“ – plaudern, sich unterhalten, ist ein Dialog zwischen zwei oder mehreren Gesprächspartnern, der schriftlich abläuft, dennoch synchron über das Internet, so dass beim Fragenden und auf der Antwortseite keine zeitliche Verzögerung entsteht. Die Kommunikation der Chat-Partner kann entweder zu zweit stattfinden, das heißt, genau ein Bibliothekar unterhält sich mit genau einem Nutzer, oder aber in einem sogenannten Chat-Raum, wo mehrere Kommunikationspartner anwesend sind, und jeder zum Gespräch beitragen kann. Oftmals wird aber gerade das beim anfragenden Nutzer gar nicht erwünscht, soll doch nicht jedermann über das spezielle Anliegen des Teilnehmers erfahren. Auch erschwert ein Chat-Raum mit mehreren Teilnehmern schnell die Übersicht, weil die Gespräche nicht oder nur selten moderiert ablaufen. Jeder Teilnehmer kann seine Kommentare unkontrolliert abgeben, so dass nicht mehr gewährleistet ist, die eigentliche Anfrage des Nutzers noch herauslesen zu können.

Realisiert wird ein solcher Chat entweder durch im Internet frei verfügbare Chat-Software wie ICQ oder den AOL Instant Messenger, oder über Eigenentwicklungen wie die der „Internet Public Library“<sup>30</sup>, die die Vorreiter-Rolle in Sachen Auskunfts-Chats in Bibliotheken übernimmt.

Voraussetzung für eine Unterhaltung per Chat ist allerdings, dass sowohl der Nutzer als auch die Bibliothek die geeignete Software lokal auf dem Rechner installiert haben<sup>31</sup> und dass sich beide Parteien „kennen“, also über eine spezielle Liste der beiderseitige Kontakt hergestellt ist. Dies gilt jedoch nur für Chat-Software, die keine Konferenzschaltung mit anderen Teilnehmern, sondern die Kommunikation nur zwischen zwei Partnern erlaubt. Chat-Räume haben dieses Prinzip nicht. Wie der Name schon sagt, können sich in einem Raum mehrere Teilnehmer aufhalten. Eine Registrierung beim Anbieter ist aber dennoch Voraussetzung.

Vorteile von Chats sind die integrierten Optionen der Chat-Software. Es lassen sich Dateien verschicken und verschiedene Nutzerlisten anlegen. Die Dialoge lassen sich in einfachen Textdateien speichern und der gesamte Auskunftsprozess wird nachvollziehbar. Zudem dient die Aufzeichnung des Chat-Dialogs möglichen Rückfragen bezüglich der gegebenen Auskunft.

Doch auch der Einsatz von Chat-Software und der Umgang mit Chat als Form der bibliothekarischen Auskunft haben Nachteile. Wie bei der E-Mail

---

<sup>30</sup> Vgl. Lüdtkke, 2001, S. 547

<sup>31</sup> Es gibt auch Chat-Software, die über den Internet-Browser läuft (Bsp. ICQ2go), diese ist jedoch auch nur dann nutzbar, wenn beide Seiten vorher ein Benutzerkonto eingerichtet haben.

und dem Web-Formular muss der Sachverhalt wiederum in schriftlicher Form dargestellt werden, für komplexere Zusammenhänge eignet sich Chat daher weniger. Dazu kommt noch, dass in Chats die allgemeine Umgangssprache vorherrscht und bei Wortwahl, Ausdruck und Verständlichkeit auch Schwierigkeiten entstehen können. Schließlich ist der zeitliche Aspekt nicht zu vernachlässigen, wird doch beim schnellen Kommunikationsweg über den Chat seitens des Nutzers auch eine schnelle Antwort erwartet. Wenn der Auskunft gebende Bibliothekar jedoch eine umfangreichere Recherche durchführen muss, kann das dazu führen, dass der Nutzer entweder aus dem Chat aussteigt, oder sich ungeduldig fragt, warum die Auskunftsstelle nicht antwortet<sup>32</sup>.

Auch der personelle Aspekt ist bei der Verwendung der Chat-Auskunft nicht außer Acht zu lassen. Das Bibliothekspersonal muss im Umgang mit der Software geschult werden und ggf. werden bestimmte Angebotszeiten eingerichtet, die dann aber auch personell abgedeckt werden müssen. Zudem tritt eine nicht unerhebliche Belastung für den Bibliothekar beim gleichzeitigen Chatten und Recherchieren auf. Rösch schreibt, dass ein Nachteil des Chats der reine Textbezug ist und so ein Austausch von Grafiken oder Tabellen nicht einfach vorgezeigt werden kann<sup>33</sup>. Durch die heute verfügbare Chat-Software ist es allerdings möglich, Dateien auszutauschen, ähnlich wie in E-Mail-Programmen auch. Somit wäre es denkbar, Abbildungen oder grafische Inhalte an den Nutzer zu übertragen.

#### **2.4.2. Voice over Internet Protocol (VoIP)**

Voice over Internet Protocol, auch Internettelefonie genannt, ist eine verbale Kommunikationsform über das Internet in Echtzeit. Das Prinzip gleicht dem des Telefonierens, jedoch wird das Gespräch nicht über die Telefonleitung weitergegeben, sondern mittels des Internet-Protokolls (IP)<sup>34</sup> in einzelne Datenpakete aufgeteilt und beim Gesprächspartner über Lautsprecher wieder ausgegeben. Die dazu notwendige Ausstattung sind zum einen die Lautsprecher und das Mikrofon, zum anderen die VoIP-Client-Software, z.B. Skype<sup>35</sup>. Erforderlich für das Zustandekommen des Dialogs ist aber auch eine schnelle Internetleitung auf beiden Seiten. Auf bibliothekarischer Seite weniger ein Problem, von Nutzern kann allerdings auch heutzutage noch nicht immer ein schneller Internetanschluss erwartet werden.

---

<sup>32</sup> Vgl. Müllenbruck, 2001. S. 218

<sup>33</sup> zit. n. Rösch, 2003, S. 120

<sup>34</sup> Protokoll zur Versendung von Datenpaketen über das Internet

<sup>35</sup> Skype ist eine Software zum kostenlosen Telefonieren über das Internet (vgl. Skype Website)

Der entscheidende Zusatznutzen gegenüber dem Telefon ist bei VoIP aber nicht klar erkennbar. Zwar können Gespräche kostenlos geführt werden, jedoch die ungewohnte Art, nun über ein Mikrofon anstatt des Telefonhörers zu telefonieren, dürfte bei vielen Bibliothekaren eher auf Skepsis stoßen.

#### **2.4.3. Videoconferencing**

Beim Videoconferencing (Videokonferenzschaltung) können Nutzer und Bibliothekar nicht nur verbal kommunizieren, sondern auch Sichtkontakt haben. Mittels Videokamera und Mikrofon wird der Kontakt aufgenommen. Vorteile ergeben sich aus der örtlichen Unabhängigkeit, da so mit dem Nutzer fast wie in Wirklichkeit ein Auskunftsgespräch geführt werden kann. Gestik und Mimik werden genauso übertragen und das Verhalten kann so besser nachvollzogen als beispielsweise per Chat oder E-Mail. Bibliothekar und Nutzer können sich hier direkt ansprechen, die Dialogform ist der natürlichen recht nahe, es erfolgt keine Verschriftlichung, auch komplexe Sachverhalte sind so darstellbar. Einschränkungen ergeben sich aber auch bei dieser Technik: so ist zum einen der Ausstattungsaufwand relativ hoch, denn es muss eine geeignete Hardware für die jeweilig eingesetzten PCs gekauft werden. Außerdem benötigt das zu übertragende Bildsignal eine enorme Bandbreite seitens der Internetverbindung. Auch hier ist nicht davon auszugehen, dass der Nutzer über eine solche Bandbreite verfügt. Zudem kann es für einige Personen eine Hemmschwelle sein, sich vor eine Kamera zu setzen um dann mit einer anderen Person zu sprechen. Erfahrungen an amerikanischen Bibliotheken haben schon früh gezeigt, dass ein solches Projekt weder die nötige Akzeptanz bei den Teilnehmern findet, als auch mit enormem organisatorischem Aufwand verbunden ist<sup>36</sup>.

#### **2.4.4. Web Contact Center**

Das Web Contact Center beschränkt sich in seinem Funktionsumfang nicht nur auf eine spezifische Form der Informationsvermittlung, es nutzt viel mehr die bereits beschriebenen Komponenten und kombiniert diese zu einem umfangreichen Werkzeug, mit dem sich Inhalte und Informationen auf unterschiedliche Weisen darstellen, übertragen und austauschen lassen. Web Contact Center vereinen unter einer Softwareplattform alle Möglichkeiten der Auskunftserteilung. So können E-Mails wie in einem E-Mail-Programm abgerufen werden. Der Nutzer erhält daraufhin eine Bestätigung, dass die E-Mail eingegangen ist. Des weiteren gibt es die Funktion, einen Chat mit dem Nutzer zu führen, um darüber hinaus per Fax Ausdrucke oder sonstige Materialien verschicken zu können. Web Contact

---

<sup>36</sup> Vgl. Gläser, 2001. S. 25



Center haben ihren Ursprung in den Call-Centern von Unternehmen, sprich überall da, wo viele Anfragen von Anwendern oder Kunden auf die Sachbearbeiter zukommen. Diese müssen entsprechend gefiltert, verwaltet und weitergeleitet werden können. Dazu wurden Software-Tools entwickelt, die eine neue Dimension in Sachen Hilfestellung für Nutzer bieten. Unter den Begriff „Collaborative Tools“ fallen Anwendungen, die es erlauben, über eine Software-Plattform gemeinsam mit dem Nutzer in Echtzeit zu kommunizieren und beim Recherchieren, Browsen oder Anwenden von Programmen helfend zur Seite zu stehen. Im Folgenden werden einige gängige Techniken beschrieben, wie sie in Web Contact Centern eingesetzt werden. Rösch<sup>37</sup> beschreibt in einem Überblick die verschiedenen Optionen von Web Contact Centern. Im Einzelnen sind dies:

- **Page-Pushing** : Der Bibliothekar gibt eine Internetadresse in den Browser ein und der Nutzer bekommt diese umgehend in seinem Browserfenster angezeigt. So entstehen keine Fehler beim Abtippen der URL seitens des Nutzers.
- **Escorting**: Das Verfahren wird auch „Escorted Browsing“ genannt. Der Bibliothekar übernimmt bei dieser Vorgehensweise die Kontrolle über den Browser des Nutzers und kann somit eine komplette Rechercheaktion sichtbar für und mit dem Nutzer durchführen. Läuft nebenbei ein Chat, kann somit eine umfangreiche Hilfestellung gegeben werden. Zudem ist es möglich, dem Nutzer Inhalte des gesamten Webs zu präsentieren. Gerade diese Technik wird auch in Schulungen dazu verwendet um den Teilnehmern gezielte Anleitungen zu geben, oder eine komplette Recherche beispielhaft durchzuführen.
- **Co-Browsing**: Hierbei sind Browser von Nutzer und Bibliothekar synchron geschaltet, beide können aber selbsttätig darin navigieren. Auch diese Form eignet sich für Schulungen, wenn der Nutzer die Recherche des Bibliothekars nachvollziehen will
- **File Transfer**: Dateien, Grafiken, Tabellen und Abbildungen können über den Dateitransfer ausgetauscht werden. Sinnvoll einzusetzen ist der File Transfer bei Quellennachweisen oder Anleitungen zur effizienteren Recherche.
- **Canned Responses**: Diese sind im Chat-Tool des Web Contact Centers eingebettete vorgefertigte Textbausteine, die der Bibliothekar aus Gründen der Zeitersparnis oder der Information gegenüber dem Nutzer verwenden kann. Auch Zusammenstellungen von Internetadressen lassen sich mittels dieser fertigen Texte einbinden.

---

<sup>37</sup> Siehe Rösch, 2003, S. 121 f.

- **Knowledge Bases:** Sämtliche gestellten Anfragen eines Nutzers werden in einer Datenbank erfasst und erschlossen. So kann der Nutzer über ein Formular nach einer Antwort auf seine Frage suchen. Dies erleichtert die Arbeit des Bibliothekars erheblich, denn er muss sich nicht um immer wiederkehrende Fragen kümmern.
- **Interview Transcript:** Das Gesprächsprotokoll des Chats zwischen Nutzer und Bibliothekar wird komplett aufgezeichnet und kann dazu dienen, auf zeitlich frühere Anfragen oder Nachfragen zu reagieren.
- **Monitoring:** Alle Aktivitäten des Nutzers werden zu jedem Zeitpunkt überwacht und kontrolliert. Auch die Nutzerdaten sind einsehbar, das heißt, IP-Adresse, Browser und Betriebssystem sind für den Bibliothekar sichtbar. Rösch weist jedoch darauf hin, dass das Monitoring von Nutzern als unerwünschter Kontrollmechanismus gesehen werden kann und mit den gewonnenen Daten höchst sensibel umzugehen ist<sup>38</sup>.
- **Administration:** In diesem Tool sind alle aktuell am Dienst teilnehmenden Nutzer aufgeführt. Unterschieden wird nach vordefinierten Zielgruppen. Primär geht es jedoch in der Administration um das Anfragenmanagement. Aus dem Tool geht hervor, welcher Bibliothekar für welche Fragen- oder Zielgruppe zuständig ist (Question Routing) und wer welche Fragen aktuell bearbeitet (Question Mapping).
- **Cooperative Answering:** Damit ist das Beantworten einer Frage von mehreren Bibliothekaren gemeint. Interessant wird dieses Tool für Informationsverbünde, die auch Fragen an externe Experten weiterleiten.
- **Statistik:** Verschiedenartige Auswertungsmöglichkeiten bieten sich im Statistik-Tool. Hier werden sämtliche Daten einer Anfrage gespeichert und die einzelnen Chat-Dialoge mitgeführt. Auch Daten über bevorzugte Themenkreise oder Nutzergruppen lassen sich hiermit auslesen. Dies kann nützlich sein für den Einsatz weiterer Bibliothekare oder die Neuregelung der Servicezeiten.

Web Contact Center stellen also umfangreiche Kommunikationsformen und verschiedene Tools zur Verfügung, die die Arbeitsweisen bei der virtuellen Auskunft erheblich verbessern und effizienter gestalten. Der Umgang mit neuer Software muss jedoch von bibliothekarischer Seite her immer erst erlernt, Schulungen eingeführt und die Dokumentation der Programme

---

<sup>38</sup> Vgl. Rösch, 2003, S.124

gepflegt werden. Für die an einem Web Contact Center interessierten Bibliotheken gilt, die Aufgabenverteilung gerecht zu gestalten und Servicezeiten für die angebotenen Kommunikationswege zu etablieren. Vorteile haben diese Systeme vor allem bei der Handhabung der einzelnen Anfragen. Automatische Benachrichtigungen und Weiterleitung von E-Mails sind weitaus komfortabler, als bei eingehenden Anfragen jeweils eine Mailingliste zu bemühen um erst dort die Zuständigkeiten zu klären. Gleichzeitig, so Rösch, können alle Vorteile der synchronen Kommunikation ausgenutzt werden. Er betont aber auch, dass auch die beste und umfangreichste Softwarelösung ein persönliches Auskunftsgespräch in keinem Fall ersetzen kann<sup>39</sup>.

## **2.5. Auskunftsverbände**

Auskunftsverbände sind Zusammenschlüsse mehrerer Bibliotheken oder Informationseinrichtungen, die den Nutzer gezielt und flächendeckend mit Informationen versorgen sollen. Die Besonderheit bei Auskunftsverbänden liegt darin begründet, dass die verschiedenen Schwerpunkte der einzelnen Bibliotheken berücksichtigt werden können. Die einzelnen Bibliotheken sind über eine spezielle Software oder ein Netzwerk miteinander verbunden und stehen in ständigem Kontakt. Somit sind im Falle einer fachlich spezifischen Anfrage eine rasche Weiterleitung der Anfrage und eine fachkundliche Antwort möglich. Die Vernetzung der bibliothekarischen Strukturen besteht in Deutschland durch die bereits erfolgten Kooperationen in Sachen Erschließung, Katalogisierung und Fernleihverbände.

Argumente für einen Auskunftsverbund bestehen darin, „durch fachliche Spezialisierung das Niveau der Auskunft inhaltlich zu verbessern, durch Aufteilung der Dienstbereitschaft die zeitliche Verfügbarkeit des Angebots zu erweitern und schließlich durch gemeinsamen Zugriff auf Software und Datenbanken Kosten (auch im Rahmen von Konsortiallösungen) zu mindern“<sup>40</sup>.

---

<sup>39</sup> Vgl. Rösch, 2003, S. 125

<sup>40</sup> Rösch, 2006, S. 6

### 2.5.1. Questionpoint

Der weltweite Auskunftsvorband „Questionpoint“ (QP) ist aus dem von dem „Online Computer Library Center“ (OCLC)<sup>41</sup> und der „Library of Congress“ (LOC) initialisierten Projekt „Collaborative Digital Reference Service“, kurz CDRS, hervorgegangen. Diane Kresh, die Mitbegründerin des CDRS-Projekts, erkannte schon in der frühen Planungsphase den Bedarf eines kollaborativen, digitalen Auskunftsdienstes und den Stellenwert des Internets in Bibliotheken<sup>42</sup>.

Die Entwicklung von CDRS erfolgte im Jahr 2000 durch einen Zusammenschluss der LOC mit neun anderen amerikanischen Bibliotheken<sup>43</sup> und hatte das Ziel, Bibliotheken weltweit zu vernetzen, um Fragestellern rund um den Globus und rund um die Uhr einen Service zur Beantwortung der Fragen zu bieten. Anfragen von Nutzern sollten in einer großen Wissensdatenbank gespeichert, für die Projektteilnehmer einsehbar und für die Weiterbearbeitung zugänglich gemacht werden. Ein weltumspannendes Netz von Auskunftsbibliothekaren sollte es möglich machen, Nutzern unabhängig von Zeit und Raum beim Lösen ihrer Problemstellungen zu helfen. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde zu Beginn eine Profildatenbank angelegt, die die jeweiligen spezifischen Bestandsprofile der teilnehmenden Bibliotheken enthalten sollte<sup>44</sup>.

Fragen, die an das System eingingen, wurden in eine Wissensdatenbank aufgenommen und durchsuchbar gemacht, so dass es möglich war, immer wiederkehrende Anfragen direkt aus der Datenbank heraus zu beantworten<sup>45</sup>.

Der Dienst wurde durch ständige Weiterentwicklung immer leistungsfähiger, so dass 2002 bereits 206 Bibliotheken am Projekt teilnahmen<sup>46</sup> und das Nachfolgeprojekt QP erstmals offiziell ins Leben gerufen wurde.

QP vereint sowohl die technische Plattform mit E-Mail und Chatmodul als auch die kooperativen Eigenschaften eines weltweiten Netzwerkes in einem System. Zudem ist es möglich, auch Anfragen, die per Telefon, Brief oder Fax eingehen, mit der Software zu erfassen, zu verwalten, und

---

<sup>41</sup> OCLC ist weltweit führender Dienstleister im Bibliothekssegment (vgl. OCLC PICA Website)

<sup>42</sup> Vgl. Kresh, 2000

<sup>43</sup> Vgl. dazu Ulrich, 2002, S. 239

<sup>44</sup> Vgl. Ulrich, 2002, S. 239

<sup>45</sup> Vgl. Wesseling, 2002

<sup>46</sup> Vgl. Ulrich, 2002, S. 240

weiterzuleiten. So ist eine umfassende Verwaltung der einzelnen Anfragen gewährleistet. QP ist auf der einen Seite zur Beantwortung der Anfragen der eigenen Bibliotheksbenutzer lokal einsetzbar, zum anderen aber auch auf eine Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken ausgelegt. Geschehen kann dies durch die Bildung von Konsortien. Das meint den Zusammenschluss von Bibliotheken in einer Region des Landes zu einem QP-Verbund oder durch die Beteiligung einer Bibliothek am internationalen Netzwerk.

Durch die im System vorhandene Profildatenbank können bei komplexen Anfragen Spezialbibliotheken zur Beantwortung hinzugezogen werden. Die Profildatenbank enthält zudem Informationen über die Grunddaten der Bibliothek, also zum Beispiel Öffnungszeiten und Mitarbeiterzahlen. Insgesamt erstreckt sich das Profil über 28 Kriterien, die einer detaillierten Beschreibung der Bibliothek und somit einer bestmöglichen Beantwortung der Nutzerfragen dienen sollen<sup>47</sup>.

Dabei können Bibliotheken aber frei entscheiden, ob sie nun selber an der Beantwortung der Fragen teilnehmen, oder ob sie nur als Informationsvermittler auftreten wollen, die andere Bibliotheken mit Informationen versorgen. Die Auswahl der zuständigen Informationsstellen kann dabei automatisiert vom System erfolgen.

Albrecht beschreibt drei Ebenen zur Beantwortung von Fragen: Auf der lokalen Ebene werden die Fragen direkt von der Bibliothek beantwortet bei der die Frage einging. Auf Konsortialebene geht die Frage an die jeweilige Partnerbibliothek, die am Konsortium teilnimmt. Ist auch dort keine Beantwortung möglich, wird die Frage in der globalen Ebene an eine zuständige Bibliothek im internationalen Netzwerk von QP weitergeleitet und versucht, eine Antwort zu finden<sup>48</sup>.

Des Weiteren bietet QP die Möglichkeit zum Aufbau sogenannter „Knowledge Bases“. Dies ist sinnvoll bei schon gestellten Anfragen und spart Zeit bei der Beantwortung von einfachen Fragen. Aber auch komplexe Sachverhalte können gespeichert und über die integrierte Suche von QP wieder aus dem System extrahiert werden. Informationen über Anfragen gehen also auch hier nicht verloren, sondern lassen sich weiterverwenden. Auf diese Wissensdatenbanken haben sowohl Bibliothekare als auch Nutzer Zugriff. Unterschieden wird in lokale und globale Wissensdatenbanken. Für die globalen Datenbanken können Vorschläge mit Themen oder Fragen zur Aufnahme direkt bei der „Library of Congress“ gemacht werden<sup>49</sup>. Die

---

<sup>47</sup> Vgl. Harkönen, 2003, S. 70

<sup>48</sup> Vgl. Albrecht, 2006, S. 223

<sup>49</sup> Vgl. QA-AG Konzept, 2004, S. 5

lokalen Wissensdatenbanken dienen dann dem Zugriff auch für Nutzer der jeweiligen Bibliotheken.

Fragen können vom Nutzer entweder über das von der Bibliothek individuell gestaltbare Web-Formular an das System gestellt, oder über E-Mail mit dem Bibliothekar kommuniziert werden. Eine dritte Möglichkeit ist, sich über QP direkt mit einem persönlichen Benutzerkonto anzumelden. Dieses Konto wird angelegt, wenn der Fragensteller zum ersten Mal an QP teilnimmt. Er bekommt dann ein Passwort, mit dem er bei der nächsten Anmeldung seine bisher gestellten Anfragen einsehen und verwalten kann.

Außerdem steht ein optional nutzbares Chat-Modul zur Verfügung, welches bei Bedarf als Erweiterung des Dienstleistungsangebots zur Verfügung steht. Integriert werden können, wie erwähnt, auch telefonische, per Brief oder Fax gestellte Anfragen. Ein Vorteil von QP ist hierbei die automatische Bestätigung des Eingangs der Frage, so dass der Nutzer darüber informiert ist, dass seine Anfrage angenommen, bearbeitet oder weitergeleitet wird. Der Status der Beantwortung wird in der automatischen E-Mail angezeigt.

Auf technischer Seite lässt sich QP relativ einfach in ein bestehendes Bibliothekssystem integrieren. Da der Dienst webbasiert ist und über jeden Internetbrowser laufen kann, braucht die Bibliothek keinerlei zusätzliche Hardware oder Software zu installieren. Das gesamte System läuft auf den Servern von OCLC und auch die Wartung erfolgt zentral. Das ist insbesondere dann ein Vorteil, wenn die teilnehmende Bibliothek nicht die notwendigen Ressourcen zur Wartung und Pflege eines solchen Systems vorweisen kann.

Ein derart umfangreiches System zum Anfragenmanagement hat natürlich auch seinen Preis. Je nach Vertragssituation, und ob eine Bibliothek passiv oder aktiv am Dienst teilnimmt, ergeben sich unterschiedliche Kosten. Das Preismodell wurde 2005 neu gestaffelt<sup>50</sup>. Detaillierte Informationen darüber sind nur direkt von der LOC zu erfahren, da die individuellen Voraussetzungen der teilnehmenden Bibliothek geprüft werden müssen. Zahlen aus 2004 sprechen jedoch von gestaffelten Preisen zwischen 1700 und 4800 US-Dollar jährlich<sup>51</sup>.

Die Vorteile eines Systems wie QP liegen in den enormen kooperativen Möglichkeiten für Bibliotheken, da eine umfassende Zusammenarbeit auch mit anderen Informationseinrichtungen und Spezialisten zur Beantwortung von Nutzerfragen möglich ist. Mit der Gründung oder dem Anschluss an ein Bibliothekskonsortium ergeben sich Synergieeffekte, wie sie auch Albrecht

---

<sup>50</sup> Vgl. Questionpoint Website

<sup>51</sup> Siehe QA-AG Konzept, 2004, S. 3

beschreibt<sup>52</sup>. Durch die Weiterleitungsmöglichkeit der Fragen können Ressourcen sinnvoll verteilt werden. Auch die Wissensdatenbanken mit den gespeicherten Anfragen sind ein sinnvolles Systemelement, denn hieraus können erhebliche zeitliche und organisatorische Vorteile gezogen werden. Des Weiteren ist die automatisierte Erstellung einer Statistik vorgesehen, die es ermöglicht, Tendenzen zu Themen herauszufinden, Nutzerprofile zu erkennen und dementsprechend das Angebot lokal zu verbessern. Ein Vorteil ist weiterhin, dass das System „aus einer Hand“ kommt und dementsprechend alle Module gut integriert sind und eine höchstmögliche Stabilität gewährleistet wird.

Der Nachteil bei QP liegt im Herkunftsursprung. Das System ist vorwiegend auf amerikanische Bibliotheken zugeschnitten, und macht es daher aufgrund der unterschiedlichen Systematiken schwierig, eine für Deutschland angepasste gute Lösung zu finden.

Weitere Nachteile liegen aber gerade auch in der zentralen Verwaltung des Systems. Schwierigkeiten ergeben sich beispielsweise im Anbringen von Verbesserungsvorschlägen oder Anmerkungen von einzelnen Bibliotheken. Ohne sich einem Konsortium angeschlossen zu haben und über diesen Verbund seine Anliegen vorzubringen, sind solche Vorhaben eher wenig erfolgsversprechend<sup>53</sup>.

Aus Deutschland stammen derzeit nur 11 Bibliotheken, die sich an dem internationalen Verbund beteiligen<sup>54</sup>. Weltweit sind es über 1000 Institutionen unterschiedlichster Art, die sich am Verbund von QP beteiligen.<sup>55</sup>

---

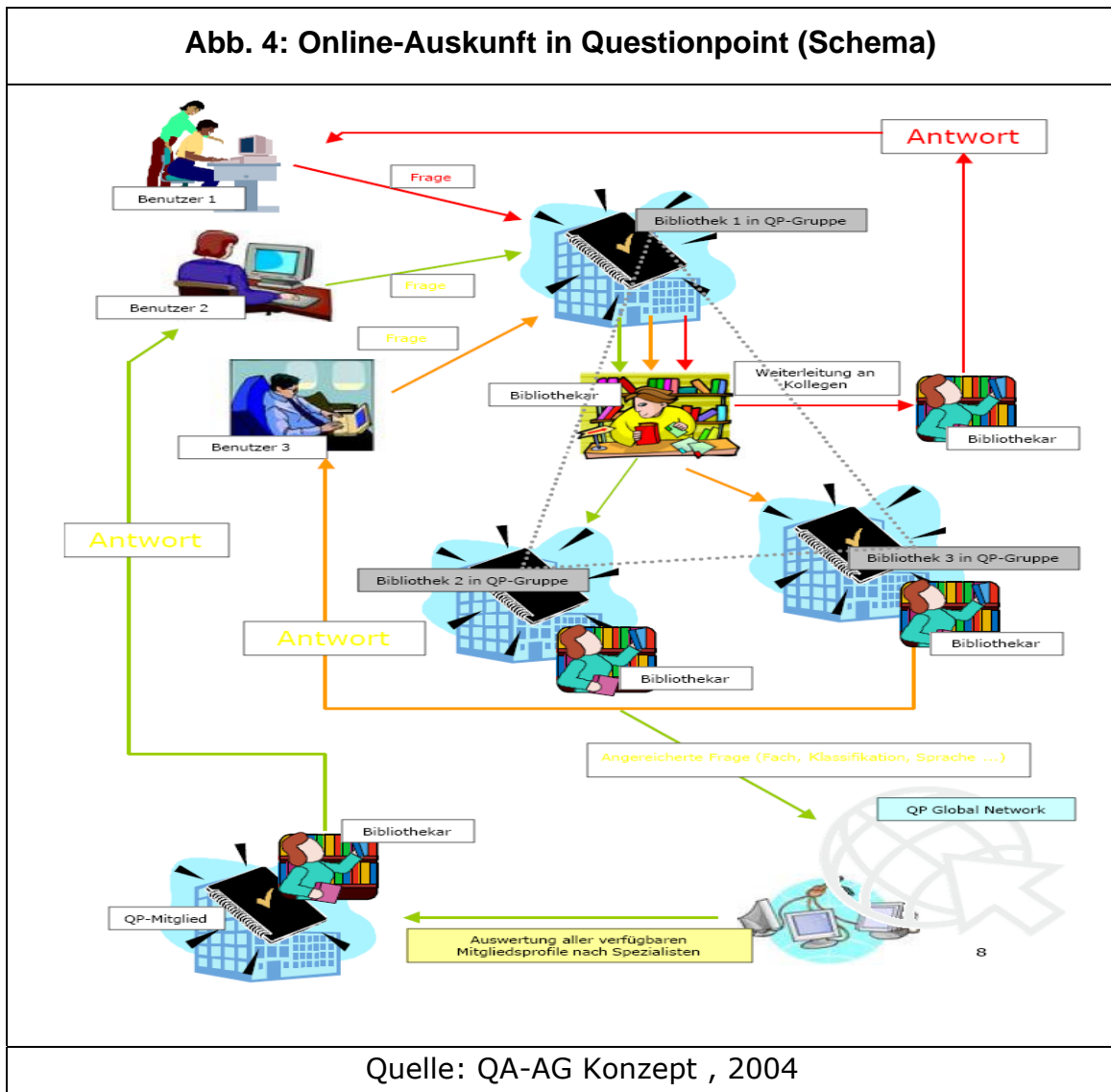
<sup>52</sup> Vgl. Albrecht, 2006, S. 224

<sup>53</sup> E-Mail von Fabienne Kneifel, Stadtbücherei Frankfurt, am 08.05. 2007

<sup>54</sup> ZLB Berlin, UB Chemnitz, ZBW Kiel, UB Potsdam, SUB Göttingen, UB Cottbus, UB Frankfurt/Main, SB Frankfurt/Main, USA-Bibliothek der UB Mainz, BSB München

<sup>55</sup> Vgl. OCLC Website

Abb. 4: Online-Auskunft in Questionpoint (Schema)



Quelle: QA-AG Konzept , 2004

Abb. 4 beschreibt das Auskunftsmodell von QP. Ein oder mehrere Nutzer können gleichzeitig Anfragen an QP stellen. Diese werden dann auf einen oder mehrere Bibliothekare aufgeteilt. Bei einfachen und sofort zu beantwortenden Fragen wird der Kollege in der eigenen Bibliothek mit einbezogen. Ist die Frage komplexer und das Problem durch keinen Bibliothekar vor Ort zu lösen, erfolgt die Weiterleitung an einzelne Gruppen im Konsortium oder auch an das globale QP-Netzwerk. Hier werden dann die im QP-Netzwerk hinterlegten Mitgliederprofile nach Spezialisten ausgewertet (siehe gelber Kasten). Zur Beantwortung einer Frage können also auch externe Experten herangezogen werden. Diese können dem Fragesteller dann auch direkt antworten.



### 2.5.2. Infopoint

Infopoint ist ein Konsortium im Rahmen des weltweiten Netzes von QP. Am Konsortium nehmen zurzeit 4 Bibliotheken des hessischen Bibliotheksverbundes und die HeBIS<sup>56</sup>-Verbundzentrale teil. Im Einzelnen sind dies die Deutsche Nationalbibliothek<sup>57</sup> in Frankfurt am Main, die Stadtbücherei Frankfurt am Main, die Universitätsbibliothek Johann-Christian-Senckenberg in Frankfurt am Main und die USA-Bibliothek der Universitätsbibliothek Mainz<sup>58</sup>.

Der kooperative Verbund gründete sich Ende 2003 mit der Intention, Bibliotheksbenutzern einen umfassenden Auskunftsservice über das Internet anbieten zu können. Mit dieser Erweiterung des Dienstleistungsangebotes sollten auch jene Nutzer erreicht werden, welche die schon vorhandenen Angebote auf den Homepages der jeweiligen Bibliotheken nutzten<sup>59</sup>. Die durch einen Zusammenschluss entstehenden Synergieeffekte für die beteiligten Bibliotheken sollten sich auf die Nutzer übertragen und somit einen qualitativ hochwertigen und serviceorientierten Auskunftsdienst darstellen<sup>60</sup>. Mitte 2004 waren sich die Kooperationspartner einig, sich dem internationalen Dienst von QP anzuschließen, deren Software zu nutzen und die regionale Kooperation in „InfoPoint“ umzubenennen<sup>61</sup>. Das Spezielle am InfoPoint-Verbund war zu diesem Zeitpunkt seine Einmaligkeit. Es war der erste Auskunftsverbund in Deutschland unter Beteiligung von wissenschaftlichen und öffentlichen Bibliotheken<sup>62</sup>.

---

<sup>56</sup> HeBIS = Hessisches Bibliotheks-Informationssystem

<sup>57</sup> Bei Gründung des Verbundes noch als „Die Deutsche Bibliothek“ bekannt.

<sup>58</sup> Die UB Mainz ist Teil des hessischen Bibliotheksverbundes.

<sup>59</sup> Vgl. Albrecht, 2005, S. 1273

<sup>60</sup> Vgl. Infopoint Trainingshandbuch 2005, S. 3

<sup>61</sup> Vgl. ebd. , S. 3

<sup>62</sup> Vgl. Albrecht, 2005, S. 1274

Abb. 5: Online-Auskunft der UB Frankfurt am Main

UNIVERSITÄT FRANKFURT AM MAIN

Universitätsbibliothek > Online-Auskunft InfoPoint

InfoPoint ... fragen Sie die Informationsprofi

**Brauchen Sie Unterstützung bei Ihren Recherchen?**

Fragen Sie unsere Online-Auskunft! In Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken, dem weltweiten Auskunftsdienst QuestionPoint, werden wir versuchen, Ihre Fragen zu beantworten.

**Bitte beachten Sie:**  
Wir können keine Rechtsberatung oder medizinische Auskünfte im Einzelfall geben!

Für Ihre Frage benutzen Sie bitte das Formular: \*Felder sind Pflichtfelder. Die Antwort erfolgt per Mail.  
*If you are not familiar with German then ask us in English!*

Meine Frage\*

Bitte formulieren Sie Ihre Frage in vollständigen Sätzen und möglichst ausführlich.

Ich brauche die Antwort für\*

Ich habe schon nachgeschaut bei / in / unter:

Ich brauche die Antwort innerhalb von\*

Meine Frage darf an eine andere Bibliothek weitergeleitet und anonym gespeichert werden\*

ja  
 nein

Wohin soll die Antwort gesandt werden? Bitte füllen Sie die folgenden Felder aus:

Nachname, Vorname\*

E-Mail\*

E-Mail wiederholen\*

Wohnort, Land

» Zurück zum Seitenanfang

zuletzt geändert am 17. Februar 2005 E-Mail: WWW-Redaktion

© 2005 Universitätsbibliothek Frankfurt am Main | HIER WIRD WISSEN WIRKLICHKEIT | Impressum

Quelle: <http://www.ub.uni-frankfurt.de/questionpoint/question.html>  
(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Beispielhaft wird in Abb. 5 das Web-Formular des InfoPoint-Konsortiums anhand der Website der Universitätsbibliothek Frankfurt am Main gezeigt. Sämtliche Web-Formulare im Konsortium folgen einem einheitlichen inhaltlichen Standard. So wurde sich in der Planungsphase mit allen teilnehmenden Bibliotheken darauf verständigt, ein Formular zu erstellen, das eine selektive Vorauswahl von Einstellungen beinhaltet, den Nutzer aber trotzdem nicht davon abhalten soll, seine Frage frei formulieren zu können<sup>63</sup>.

<sup>63</sup> Vgl. Albrecht, 2005, S. 1276

Die strukturellen Veränderungen der am Konsortium beteiligten Bibliotheken sind minimal. Es werden Systemadministratoren eingesetzt, die für Fragen der Bibliothekare an das System zuständig sind, und in Kontakt mit den Mitarbeitern und dem Support von OCLC stehen, die die ganze Plattform technisch betreuen. Schulungsmaßnahmen werden von den jeweiligen Teilnehmerbibliotheken individuell durchgeführt, wobei jede Bibliothek in der Praxis anders verfährt. Der Personaleinsatz wird in jeder Bibliothek ebenso unterschiedlich geregelt wie auch der Erfahrungsaustausch der beteiligten Mitarbeiter untereinander<sup>64</sup>.

Die Finanzierung des Projekts hängt stark von den individuellen Gegebenheiten und Subskriptionen der teilnehmenden Bibliotheken ab. Aus dem Konzeptpapier<sup>65</sup>, welches 2004 als Planungsinstrument für den InfoPoint-Verbund diente, geht hervor, dass OCLC die Rechnungen an jede Institution einzeln stellt. Im Verbund selbst wird eine Bibliothek bestimmt, die fortan die Abwicklung der Subskriptionen übernimmt. Dabei werden auch Maßnahmen getroffen, wie die Kosten unter den Bibliotheken gleichmäßig verteilt werden. Dies geschehe aber in deren Eigenverantwortung, heißt es in dem Konzeptpapier weiter.

Die standardmäßig implementierte Möglichkeit zur Erstellung von Wissensdatenbanken, den „Knowledge Bases“ ist auch beim Infopoint-Konsortium ein wichtiger Bestandteil der Auskunftsarbeit. Allerdings können die Bibliothekare hier frei entscheiden, ob sie eine Frage in die Wissensdatenbank mit aufnehmen oder nicht. QP schlägt hierzu einen Kategorienkatalog vor, den Infopoint aber nicht verwendet<sup>66</sup>.

Wie dem 2005 von der Infopoint-Gruppe herausgegebenen Evaluationspapier zu entnehmen ist, hat sich die Einführung von QP und dessen Anpassung an die Verhältnisse der beteiligten deutschen Bibliotheken positiv ausgewirkt. Sowohl auf bibliothekarischer als auch auf Nutzerseite wurde der Dienst gut angenommen. Das Ziel, einen kooperativen Auskunftsservice über das Internet anzubieten, hat sich mit der Unterstützung durch die QP-Plattform gut realisieren lassen. Die Weiterentwicklung und Erprobung neuer Dienste, wie zum Beispiel das integrierte Chatmodul, sollen das vorhandene Potential noch weiter ausbauen. Auch die Zusammenarbeit innerhalb des Konsortiums wird als durchweg positiv beschrieben. Die Nutzerakzeptanz zu fördern und weiter zu evaluieren, in wieweit sich das System bewährt, ist ein weiteres erklärtes Ziel des Verbundes<sup>67</sup>.

---

<sup>64</sup> Vgl. Albrecht, 2005, S. 1278

<sup>65</sup> Siehe QA-AG Konzept, 2004, S. 5

<sup>66</sup> Vgl. Infopoint Evaluation, 2005, S. 4

<sup>67</sup> Siehe dazu Infopoint Evaluation, 2005, S. 7-8

### 2.5.3. DigiAuskunft

Der virtuelle Auskunftservic DigiAuskunft ist ein Zusammenschluss von mehreren Bibliotheken im Hochschulbibliothekszenrum des Landes Nordrhein-Westfalen (hbz). Im Einzelnen sind dies die Stadt- und Landesbibliothek Dortmund, die Universitäts- und Stadtbibliothek Köln, die Universitätsbibliothek Dortmund, die Stadtbibliothek Köln und die Fachhochschulbibliothek Köln.

Im Frühjahr 2005 wurde von einer Arbeitsgemeinschaft der Bibliotheken des hbz im Rahmen einer vergleichenden Evaluation von Software-Systemen zur Auskunftsverwaltung entschieden, die Plattform für einen virtuellen Auskunftsdienst auf der frei verfügbaren Software OTRS<sup>68</sup> aufzusetzen, da die Vorteile dieses deutschsprachigen Systems mit frei programmierbarer Oberfläche, automatisierter Weiterleitung von Fragen und guter Integration in bestehende Bibliothekssysteme von allen Teilnehmern erkannt wurden<sup>69</sup>. Eine ausführliche Beschreibung zu OTRS ist im Kapitel 2.6.1 zu finden.

Weitere Anwendung findet bei DigiAuskunft ein zusätzlich integriertes Chatmodul namens RAKIM<sup>70</sup>. Was bei QP standardmäßig implementiert ist, musste hier erst eingebunden werden. Doch auch RAKIM ist eine frei verfügbare Software und lässt sich so mit geringem programmiertechnischem Aufwand in OTRS integrieren. Zusätzlich ist RAKIM mit Erweiterungsmodulen versehen, die den Funktionsumfang des Chats noch weiter ausbauen. So enthält beispielsweise RAKIM eine einfache Wissensdatenbank für die Suche nach bereits vorhandenen Fragen und Antworten und die Möglichkeit, Benutzernamen aus OTRS zu übernehmen<sup>71</sup>. Das Chatmodul und seine Funktionen werden im Kapitel 2.6.4 näher beschrieben.

In Abb. 6 wird die Funktionsweise des DigiAuskunft-Dienstes schematisch dargestellt. Der Nutzer hat mehrere Möglichkeiten, seine Anfrage an das System zu stellen: entweder per E-Mail direkt an die teilnehmende Bibliothek, oder per Web-Formular, welches auf der Homepage der jeweiligen Einrichtung eingebunden ist. Im System selber werden die Anfragen in verschiedenen Ordnern gespeichert und je nach Ordner wird der zuständige Bibliothekar am anderen Ende der Kommunikationskette per E-Mail darauf aufmerksam gemacht, dass eine neue Anfrage eingegangen ist. Er hat hier die Möglichkeit, die Anfrage für andere Bibliotheksmitarbeiter zu sperren, so dass es während der

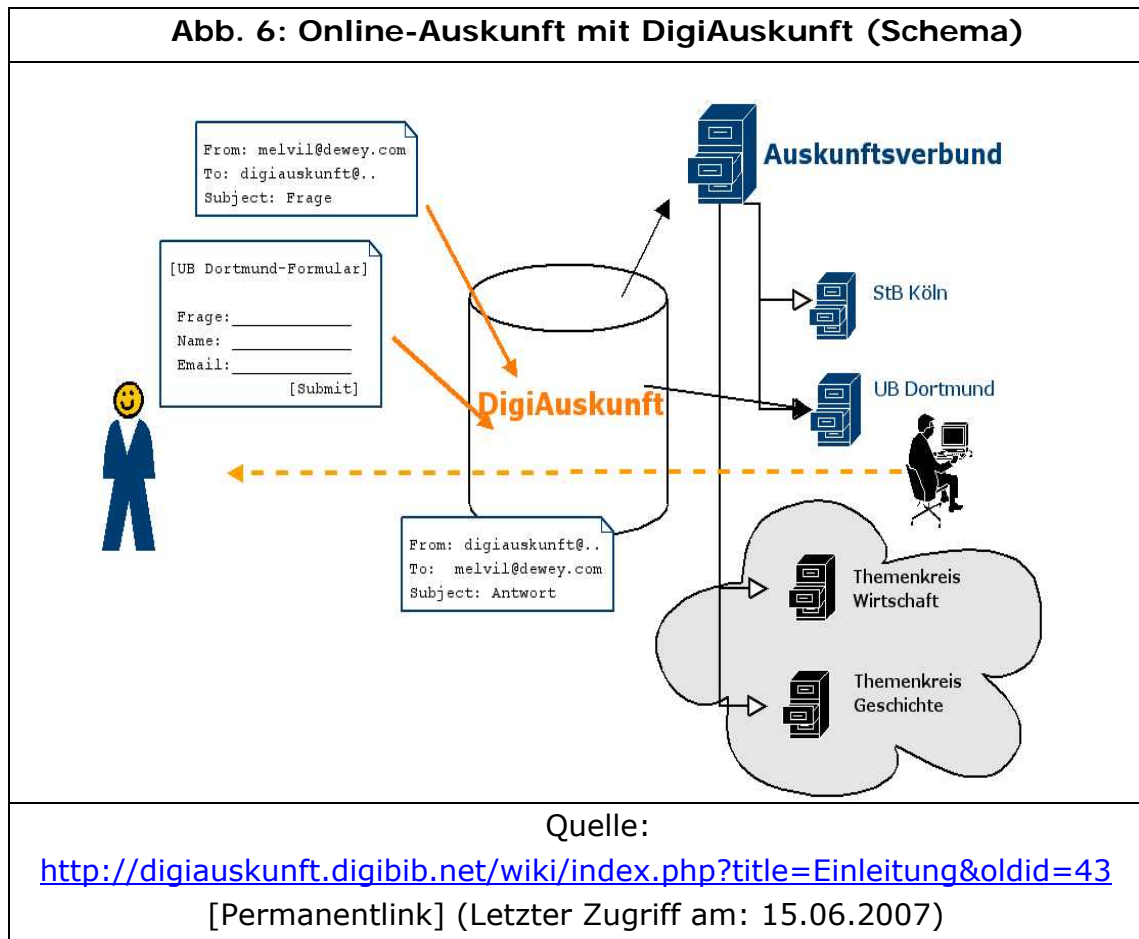
<sup>68</sup> OTRS = Online Ticket Request System

<sup>69</sup> Vgl. Daniel, 2006, S. 559 f.

<sup>70</sup> RAKIM = RAKIM A Knowledge Instant Messenger

<sup>71</sup> Vgl. netbib Website

Bearbeitung keine Überschneidungen gibt. Findet der Bibliothekar keine Antwort auf die Frage, wird diese in den übergeordneten Ordner, der für alle sichtbar ist, verschoben. Auf diesem Wege werden die Teilnehmer des gesamten Verbundes angesprochen, die Frage weitergeleitet und von anderer Stelle bearbeitet<sup>72</sup>.



Auch bei diesem Dienst sind umfangreiche administrative Einstellungen möglich. Es können, wie bei QP, Statistiken über Benutzeranfragen erstellt werden, verschiedene Textbausteine für vorgefertigte Antworten auf häufige Fragen vergeben werden, Anfragen zur Bearbeitung gesperrt, weitergeleitet und in FAQ-Archiven nach schon vorhandenen Antworten auf Anfragen gesucht werden.

<sup>72</sup> Vgl. DigiAuskunftWiki Website, Einleitung

#### 2.5.4. InfoDesk

Dieser virtuelle Auskunftservic verbund schließt elf wissenschaftliche Bibliotheken aus Baden-Württemberg, Sachsen und dem Saarland zu einem gemeinsamen virtuellen Auskunftservic verbund zusammen<sup>73</sup>. Hintergrund der Kooperation war ein im Jahr 2004 vom Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg, der Verbundzentrale des Südwestdeutschen Bibliothekservic verbundes mit Sitz in Konstanz und Stuttgart (BSZ) in Auftrag gegebener Projektantrag für eine Evaluation bestehender virtueller Auskunftssysteme. Inhaltlich ging es um die Frage, in wieweit sich eine vorhandene Software in den geplanten virtuellen Auskunftservic verbund integrieren ließe. Die Studie verwendete einen auf der American Library Association (ALA) basierenden Kriterienkatalog für die Bedarfsermittlung in Bibliotheken als Grundlage der Evaluation<sup>74</sup>. Als Ergebnis dieser Studie erfolgte die Entscheidung, eine schon vorhandene, frei verfügbare und vom BSZ weiterentwickelte Software-Lösung einzusetzen<sup>75</sup>. Vorteile wurden in der individuellen Anpassung der Software an die Bibliotheksumgebung gesehen. 2006 ging der fortan „InfoDesk“ genannte Dienst zum ersten Mal in den Regelbetrieb<sup>76</sup>.

---

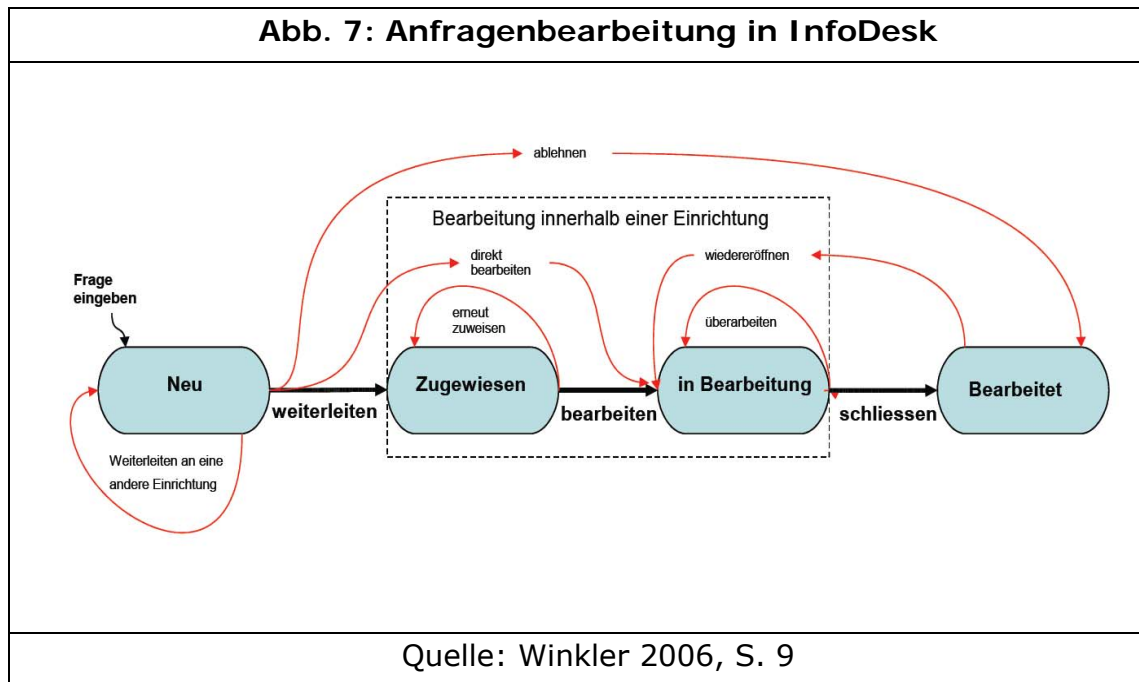
<sup>73</sup> Es sind dies: UB Konstanz, HTWG Konstanz, SULB Saarbrücken, SLUB Dresden, WLB Stuttgart, Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim der Universität Heidelberg, UB Regensburg, UB Stuttgart, UB Heidelberg, UB Chemnitz

<sup>74</sup> Siehe InfoDesk, [2006], S. [1]

<sup>75</sup> Vgl. ebd. , S.[1]

<sup>76</sup> Siehe ebd. , S. [3]

**Abb. 7: Anfragenbearbeitung in InfoDesk**



Quelle: Winkler 2006, S. 9

Abb. 7 beschreibt den Bearbeitungsvorgang einer Anfrage in InfoDesk. Wird die Frage vom Anfrageformular ins System übertragen, kann der Bibliothekar entscheiden ob er die Frage annimmt, an andere Bibliotheken weiterleitet oder als „Spam“<sup>77</sup> deklariert. Da das Anfrageformular strukturiert und mit einer Auswahl versehen ist, die das Thema der Anfrage einschränkt, kann die Frage auch einem Spezialisten im jeweiligen Sachgebiet zugewiesen werden. Ist die Frage in Bearbeitung, wird durch eine Sperrung vermieden, dass gleichzeitig mehrere Bearbeitungsvorgänge laufen. Nach dem der Bibliothekar die Antwort recherchiert hat, wird die Frage geschlossen und hat dadurch den Status „bearbeitet“.

<sup>77</sup> Spam = englische allgemeingültige Bezeichnung für unerwünschte E-Mails (vgl. Spam, 2007)

**Abb. 8: Anfrageformular der UB Konstanz mit InfoDesk**

**Bibliothek der Universität Konstanz**

Sie sind hier: Home > Fragen Sie uns >

Home Lokaler Katalog Digitale Bibliothek Serviceangebote Fachinformationen Bibliothek Region A-Z

Kontakt | Suche | Fragen Sie uns | RSS

### Fragen Sie uns!

Geben Sie hier Ihre Fragen inhaltlicher oder formaler Art ein - rund um die Uhr!  
BibliotheksmitarbeiterInnen werden Ihnen baldmöglichst antworten.

#### Frage an die Virtuelle Auskunft

\* Frage

Fach: Informatik, Informationswissenschaft, allgemeine Werke

Formale Zuordnung: Anschaffungsvorschlag

#### Kontakt

\* EMail

\* Name

(\* kennzeichnet Pflichtfelder)

Abschicken! Anhänge hochladen!

Letzte Aktualisierung: 30.07.2006

Sitemap | Kunst am Bau | Impressum | Universität

Quelle: <http://www.ub.uni-konstanz.de/hilfe/fragen-sie-uns/virtuelle-auskunft.html>  
(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

In Abb. 8 ist das Anfrageformular der UB Konstanz, basierend auf InfoDesk, dargestellt. Der Nutzer hat hier die Möglichkeit, seine Frage frei zu formulieren, muss aber dennoch sachliche und formale Angaben machen, also in welches Fachgebiet die Anfrage fällt und welchen Bereich der Bibliothek die Frage betrifft (beispielsweise die Öffnungszeiten, die Ausleihe oder auch die Kataloge). Zusätzlich wird der Nutzer nach seiner E-Mail Adresse und seinem Namen gefragt, um eine einwandfreie Zuordnung und Bearbeitung gewährleisten zu können. Über den Button „Anhänge



hochladen“ ist es dem Nutzer möglich, Dokumente, Bilder oder sonstige auf die Frage hinweisende Materialien zur Anfrage hinzuzufügen, um dem Bibliothekar weitere Ansätze zur Antwortfindung zu geben. Der Systemaufbau in InfoDesk erlaubt ebenfalls das Anlegen von lokalen und zentralen Wissensdatenbanken zur Speicherung der wichtigsten Anfragen und deren Antworten. Lokal können sowohl Nutzer als auch Bibliothekare die Datenbank durchsuchen. Die zentrale Wissensdatenbank ist für alle Bibliotheken gleich und ermöglicht damit die Suche im kompletten Verbund.

Dadurch dass das System auf frei erhältlichen Softwarelösungen basiert, ist eine hohe Anpassungsfähigkeit gegeben. Die eingesetzte GNU-Lizenz (GPL)<sup>78</sup> gibt den Programmierern die Chance, einzelne Module zu integrieren, das Aussehen der Oberfläche zu verändern und die Anpassung an die individuellen Gegebenheiten der eigenen Bibliothek zu optimieren. Darin liegen zugleich auch die Stärken und Schwächen eines solchen Ansatzes. Die freie Modularisierung bietet zum Einen zwar den Vorteil, zusätzliche Ausstattung in ein System einzufügen, um einen möglichst hohen Nutzungsgrad zu ermöglichen, hat aber zugleich den Nachteil, dass dadurch sehr heterogene Systeme entstehen, die nicht jeder Bibliothek gleichermaßen zur Verfügung stehen. Auch in Supportfragen muss der Anwender sich dann auf jene Programmierer verlassen können, die die Zusatzsoftware hergestellt haben. Abhilfe können hier nur der gemeinsame Austausch in Gremien oder Foren schaffen, um sich über Weiterentwicklungen oder Änderungen am Programm zu informieren. Auch auf technischer Seite ist bei solchen Projekten für die Bibliotheken ein Mehraufwand nötig, denn die Serverstruktur muss von mindestens einer Bibliothek im Verbund übernommen werden. Im InfoDesk-Konsortium übernimmt diese Aufgabe das BSZ.

## **2.6. Softwaregestützte Auskunftssysteme**

Unter den Online-Auskunftssystemen gibt es die verschiedensten Variationen und Ausprägungen. Je nach Bedarf und Akzeptanz einer Bibliothek können unterschiedliche Wege der Kommunikation zwischen Nutzer und Bibliothekar gewählt werden. E-Mail, Web-Formular und Chat sind nur einige der Kommunikationsmittel, die sich in diesem Bereich anbieten. Im folgenden Kapitel sollen einige unterschiedliche Systeme dargestellt werden. Diese sind jeweils mit Kriterien zur besseren Vergleichbarkeit versehen.

---

<sup>78</sup> GNU General Public License (GPL), Lizenzierungsmodell für Software, die frei und ohne jegliche Einschränkung, auch für kommerzielle Zwecke, genutzt werden kann. (vgl. GNU 2007)

Die Kriterien sind:

- Preis
- Funktionsumfang
- Systemvoraussetzungen
- Integrität
- Benutzbarkeit
- Support

Die Auswahl der Systeme ist in den unterschiedlichen Kommunikationsweisen und Funktionalitäten begründet. Jedes der vorgestellten Programme verfolgt einen anderen Ansatz zur Kommunikation. Sämtliche schon beschriebenen Formen der Kommunikation bilden sich in diesen ausgewählten Systemen ab. Sowohl das Web Contact Center als auch der Chat finden sich hier wieder. Auch der Praxisbezug im Hinblick auf die Anwendung in anderen Bibliotheken, der Vergleich mit dem umfangreichen QP und die Nachfrage nach kostenlosen Alternativen beeinflussten diese Auswahl. Sämtliche hier vorgestellten Systeme sind zugleich in praktischer Anwendung in deutschen Bibliotheken. Diese Systeme sind verfügbar und für einen sinnvollen Einsatz in Bibliotheken geeignet.

### **2.6.1. Online Ticket Request System (OTRS)**

OTRS ist ein sogenanntes "Trouble-Ticket System" (TTS) und wird vorrangig in Unternehmen zum Anfragen- und Beschwerdemanagement genutzt. Ein TTS ist dazu gedacht, dem anfragenden Kunden direkt beim ersten Kontakt ein „Trouble Ticket“ zuzuweisen, das es den Bearbeitern ermöglicht, jeden Vorgang zur Beantwortung der Frage nachzuvollziehen und die gesamte Geschichte eines Vorgangs zurückzuverfolgen. Der Zustand des Vorgangs ist von den Bearbeitern jederzeit einsehbar, kann weiter editiert und mit Zusatzinformationen versehen werden. Ein „Trouble Ticket“ hat verschiedene Eigenschaften. In OTRS können, abhängig von den aktivierten Funktionen im System, bis zu 13 Eigenschaften vergeben werden<sup>79</sup>. Diese werden unter dem Punkt „Funktionsumfang“ noch näher erläutert.

---

<sup>79</sup> Vgl. OTRS Handbuch, 2007, S.485

- Preis

OTRS basiert auf der frei verfügbaren GNU-Lizenz (GPL) und ist in seinem Basisumfang völlig kostenlos. Dieser Umfang umfasst das Help Desk & Ticket System, das Statistikmodul, die Wissensdatenbank und alle verfügbaren Zusatzmodule<sup>80</sup>. Kosten entstehen nur bei Inanspruchnahme der Beratung, Implementierung und des Supports. Die Website des Herstellers<sup>81</sup> bietet verschiedene Versionen eines standardisierten Support-Modells an. Die Preise<sup>82</sup> schwanken den Angaben zufolge zwischen einem Monatspreis von 83 € (Jahrespreis: 995 €) bei der niedrigsten Support-Stufe und einem Monatspreis von 2.499 € (Jahrespreis: 29.995 €) bei der höchsten Supportstufe. Zusätzlich zu den Support-Paketen gibt es noch Zusatzpakete, die einzeln buchbar sind und eine schnelle Fehleranalyse sowie die Integration weiterer Datenbankmodelle versprechen. Der Hersteller weist jedoch darauf hin, dass Individuallösungen für die Preisstaffelungen im Supportfall möglich sind.

- Funktionsumfang<sup>83</sup>

OTRS ist eine Web-Anwendung, die über jeden Browser aufgerufen werden kann. Der spezielle Aufbau von OTRS erlaubt es auch, das System auf mobilen Geräten zu betreiben, da keine Technologien verwendet werden, die an eine technische Umgebung gebunden sind<sup>84</sup>. OTRS ist modular aufgebaut, das heißt, es können zusätzlich zum benötigten Basis-Modul mit den grundlegenden Funktionen zusätzliche Module wie ein Dateimanager oder eine Kalenderfunktion nachinstalliert werden.

OTRS verfügt über die übliche E-Mail Schnittstelle, die automatische Benachrichtigungen der Nutzer ebenso zulässt wie die automatische Versendung von vorgefertigten Textbausteinen an die Nutzer zur einfacheren Handhabung von häufig verwendeten Standard-Sätzen. E-Mails können durch ein Filtersystem auf Spam überprüft werden, ebenso ist eine Verschlüsselung möglich. Bearbeiter eines Tickets bekommen automatisiert eine Nachricht, wenn eine neue Anfrage (Ticket) an das System gestellt wurde.

---

<sup>80</sup> Vgl. OTRS Boettcher, 2007, S. 8

<sup>81</sup> Vgl. OTRS Website

<sup>82</sup> Alle Preisangaben mit Stand vom 21.05.2007

<sup>83</sup> Die Angaben zu Funktionsumfang und Systemvoraussetzungen basieren auf dem OTRS Admin-Handbuch von 2007. Der Anspruch auf Vollständigkeit ist nicht gegeben. Zur genaueren Information wird ein Blick in das Handbuch empfohlen.

<sup>84</sup> Vgl. OTRS Handbuch, 2007, S. 4

Die Tickets können jederzeit vom Bearbeiter überwacht werden und eine Druckfunktion ist ebenfalls im System integriert. Das Weiterleiten von Tickets an für den Themenbereich zuständige Personen ist möglich. Die Tickets haben abhängig vom gewählten Menüpunkt im System bis zu 13 Eigenschaften, die eine schnelle Übersicht der Anfrage zulassen. Im einzelnen sind dies die individuelle Ticketnummer, Alter, Erstellungsdatum, Bearbeitungsstatus, Priorität, Queue (Anfrage, in der das Ticket gespeichert ist), Ablaufzeitpunkt des Tickets, Sperre, die Kundennummer, die zugewiesene Zeit für ein Ticket, Besitzer des Tickets (also der Bearbeiter) und die Verknüpfung des Tickets mit bereits vorhandenen Anfragen. Wie erwähnt, können diese Eigenschaften aber individuell vergeben werden, da nicht jede für den Einsatzort einer Bibliothek geeignet erscheint. Des weiteren lassen sich Notizen zu den Tickets hinzufügen und Aufgaben für die zu bearbeitende Anfrage definieren.

Die Oberfläche von OTRS ist in drei Ansichten unterteilt:

- **Die Admin-Ansicht** erlaubt es dem Systemadministrator, wichtige Einstellungen und Parameter zu verändern.
- **Die Agenten-Ansicht** ist für die Bearbeiter der Anfragen vorgesehen. Hier können die Tickets bearbeitet werden, persönliche Einstellungen vom Bearbeiter selbst vorgenommen und auch bereits installierte Zusatzmodule ausgewählt werden.
- **Die Kunden-Ansicht** bietet den Nutzern die Möglichkeit, vorhandene Anfragen zu bearbeiten, neue Anfragen zu stellen und persönliche Einstellungen wie Sprache oder Kennwortänderungen vorzunehmen.

OTRS bietet den vollen Funktionsumfang eines Web Contact Centers mit dem Anlegen einer Wissensdatenbank, dem Führen von umfangreichen Statistiken sowie Dateimanagement für das Anhängen von Dateien an Anfragen.

- Systemvoraussetzungen

OTRS ist zu fast allen Betriebssystemen kompatibel und erreicht somit eine relative Plattformunabhängigkeit. Die Anwendung läuft auf jedem aktuellen Internetbrowser und bedarf dank webbasierter Struktur keiner Installation auf einem lokalen Rechner. Die meisten Datenbanksysteme werden unterstützt<sup>85</sup>

---

<sup>85</sup> Es sind dies: MySQL, Microsoft SQL Server, PostgreSQL, Max DB (SAP DB), Oracle und DB2

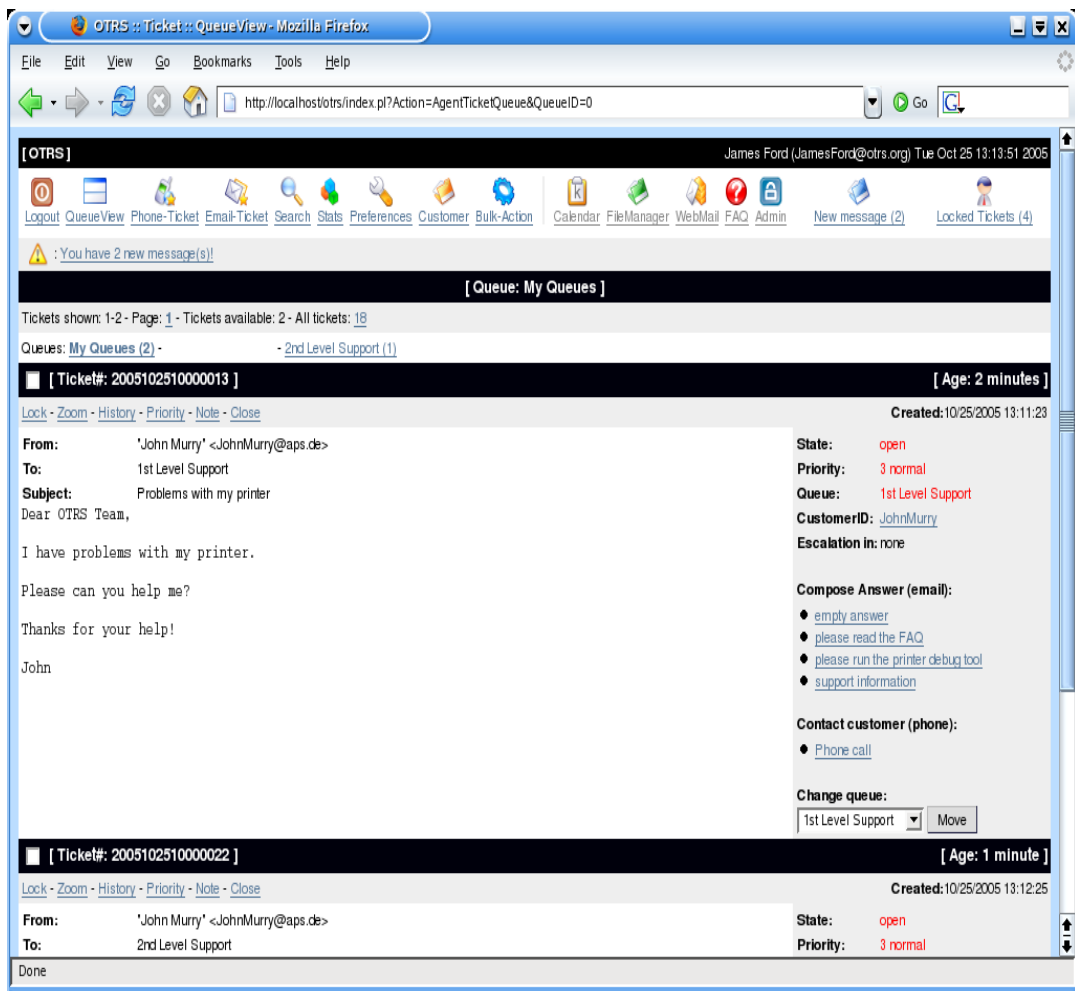
- Integrität

In OTRS lassen sich dank der offenen Programmierschnittstelle viele Zusatzmodule integrieren. Dadurch ist auch eine leichte Anbindung an einen schon bestehenden Webauftritt möglich.

- Benutzbarkeit

Die Bedienung von OTRS erfolgt über ein Webinterface. Dieses ist übersichtlich gestaltet und stellt die wichtigsten Funktionen über große Buttons zur Verfügung. Abb. 9 zeigt die Agenten-Ansicht in OTRS.

**Abb. 9: Agenten-Ansicht in OTRS**



Quelle: <http://otrs.org/images/screen-2.0/queue.png>  
(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Abb. 10 stellt die Kunden-Ansicht dar. Nach Anmeldung im System können sämtliche Anfragen eingesehen und bearbeitet werden. Die Darstellung ist denen der gängigen E-Mail Programmen ähnlich, so dass keine Umgewöhnung in der Bedienung notwendig ist.

**Abb. 10: Kunden-Ansicht in OTRS**

OTRS.org - Download - Documentation - Mailinglists

((otrs))

The Ticket People.

Welcome John Murry (JohnMurry@aps.de/aps.de)  
10/25/2005 14:12:50

Logout New Ticket MyTickets CompanyTickets Search FAQ-Area Preferences

**MyTickets**

Ticket 1-8 of 8 - Site: 1 - (Don't show closed Tickets)

Ticket# <a href="#">U / D</a>	Age <a href="#">U / D</a>	Subject	State <a href="#">U / D</a>	Queue <a href="#">U / D</a>
<a href="#">2005102542000525</a>	2 minutes	New OTRS Password!	new	Com-Support
<a href="#">2005102542000507</a>	3 minutes	Encrypt password	new	Com-Support
<a href="#">2005102542000491</a>	4 minutes	New Message notification	new	Com-Support:Front[.]
<a href="#">2005102542000481</a>	4 minutes	Answers templates	new	Com-Support:Front[.]
<a href="#">2005102542000472</a>	5 minutes	Update Database	new	Com-Support:Backe[.]
<a href="#">2005102542000463</a>	7 minutes	How to Upgrade 1.2.3 to 2.0	open	Com-Support:Backe[.]
<a href="#">2005102542000454</a>	9 minutes	OTRS4Novell	open	Com-Support
<a href="#">2005102542000436</a>	13 minutes	Problems with LDAP	open	Com-Support:Backe[.]

Copyright © 2003-2005, OTRS GmbH, Powered by OTRS 2.0.x CVS

Done

Quelle: <http://otrs.org/images/screen-2.0/customer-myTickets.png>  
(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

- Support

Der Support erfolgt vom Hersteller OTRS GmbH und ist kostenpflichtig. Wie beschrieben, sind für eventuell anfallende Hilfeleistungen und Systemwartungen verschiedene Modelle vom Hersteller vorgesehen<sup>86</sup>.

### 2.6.3. eTicket

eTicket ist vergleichbar mit OTRS ein weiteres „Ticket Request System“, welches ebenfalls als frei verfügbare Software existiert und sämtliche Vorteile einer offenen Programmierschnittstelle durch die GPL-Lizenz bietet. Das Programm ist das Nachfolgeprojekt zu „osTicket“, welches seit 2005 nicht mehr weiterentwickelt wurde. eTicket basiert auf der Datenbankstruktur von osTicket, wurde aber um einige Funktionen ergänzt und programminterne Fehler ausgebessert<sup>87</sup>. eTicket ist bislang nur in englischer Sprache verfügbar, jedoch lassen sich die Programmdateien dank offener Programmierschnittstelle an die deutsche Sprache anpassen. Dies ist zwar mit erheblichem Aufwand verbunden und erfordert gute programmiertechnische Kenntnisse, aber aufgrund der breiten Nutzergemeinschaft mit den offenen Diskussionsforen sollte eine Anpassung möglich sein<sup>88</sup>.

- Preis

Die Software ist komplett kostenlos und kann im Internet frei und ohne Einschränkungen heruntergeladen werden.

- Funktionsumfang<sup>89</sup>

eTicket unterstützt alle wichtigen Funktionen eines Ticketmanagement-Systems.

Die Anfragen oder Tickets des Nutzers gehen entweder über das integrierbare Web-Formular auf der Website oder per E-Mail bei der Bibliothek ein. Die Software unterstützt die Handhabung von Dateianhängen, deren Größe begrenzt werden kann. Unbegrenztes

---

<sup>86</sup> Vgl. OTRS Application Support

<sup>87</sup> Vgl. eTicket Website

<sup>88</sup> Einen Hinweis auf den aktuellen Stand zu den Sprachdateien im Programm findet sich auf URL:

[http://sourceforge.net/forum/forum.php?thread\\_id=1708385&forum\\_id=450881](http://sourceforge.net/forum/forum.php?thread_id=1708385&forum_id=450881)  
(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

<sup>89</sup> Der beschriebene Funktionsumfang beruht auf den Angaben von URL:  
<http://eticket.sourceforge.net/> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Empfangen und Senden von E-Mails sind möglich. Auch auf Nutzerseite können beliebig viele Anfragen gleichzeitig geöffnet sein. Wie beim vergleichbaren OTRS sind die verschiedenen Ebenen (Nutzer, Bearbeiter und Administrator) auch mit jeweiligen Oberflächen versehen. Administratoren können zusätzlich zum Löschen von Tickets auch neue Fragengruppen und Abteilungen hinzufügen, um für den Nutzer mehr Auswahlmöglichkeiten zu schaffen. Auch ist es möglich, die Anfragen, welche an bestimmte Abteilungen gerichtet sind, nur den dafür zuständigen Bearbeitern zukommen zu lassen. Dadurch werden Doppelbearbeitungen vermieden. Der Bearbeiter kann auf seiner Oberfläche also nur Anfragen sehen, die auch für seinen Zuständigkeitsbereich gedacht sind. Das erhöht die Übersichtlichkeit und fördert gleichzeitig die Auskunftqualität, da sich nur Experten am Beantworten einer Frage des vom Nutzer ausgewählten Fachgebiets beteiligen.

Zudem ist vorgesehen, vordefinierte Antworten an den Nutzer weiterzugeben. Für häufig gestellte Fragen ist dies eine sinnvolle und zeitsparende Funktion.

Eine Suchfunktion für alle bisherigen Anfragen ist ebenso integriert wie die Möglichkeit, die Nutzer automatisch über Neuigkeiten in Bezug auf ihre Anfrage zu informieren.

- Systemvoraussetzungen

eTicket ist webbasiert und läuft über einen Apache-Webserver. Die Datenbankanbindung erfolgt über MySQL und PHP. Dadurch ist eTicket unabhängig vom eingesetzten Betriebssystem lauffähig. Über die Anforderungen an die Server- und Clienthardware liegen keine Informationen vor. Das System ist auf jedem modernen Internetbrowser lauffähig.

- Integrität

Durch die offene Programmierschnittstelle ist die Integration an bestehende Webauftritte von Bibliotheken problemlos möglich. Anpassungen der Software sind dadurch ebenso möglich und Module lassen sich ergänzen oder nicht genutzte Funktionen entfernen.

- Benutzbarkeit

Das Benutzerinterface ist webbasiert, das heißt es ist keine lokale Installation auf einem Client-Rechner notwendig. Alle Funktionen werden auf einem Server zur Verfügung gestellt, die dann per Rechtevergabe (also Nutzer, Bearbeiter und Administrator) durch die Anmeldung mit einem



bestimmten Passwort geregelt werden. Abb. 11 zeigt das Anfrageformular, welches als Web-Formular auf jeder Bibliothekswebsite eingebunden werden kann. Neben Name, E-Mail Adresse und Telefonnummer werden sowohl die Angabe der Abteilung als auch das Thema der Anfrage vom Nutzer gefordert. Außerdem kann eine Priorität vergeben werden, die dem Bibliothekar Auskunft darüber gibt, bis wann die Anfrage beantwortet sein muss. Als Sicherheitsabfrage dient der „Security Code“, den der Nutzer vor dem Abschicken seiner Anfrage zusätzlich eingeben muss. Dieses „Captcha“ genannte Verfahren stellt sicher, dass Anmeldungen am System nur von Menschen und nicht von Automatismen erstellt werden können<sup>90</sup>. Falls der Nutzer eine Anfrage gestellt hat, bekommt er eine sogenannte „Ticket ID“ zugewiesen, die pro Frage einmal vergeben wird. Möchte der Nutzer nun diese Anfrage einsehen um den Status zu prüfen, so gibt er in das unten stehende Feld seine E-Mail Adresse an, mit der er im System gemeldet ist, und zusätzlich die „Ticket ID“. Dadurch gelangt er ohne Umweg direkt zu seiner gestellten Anfrage.

---

<sup>90</sup> „Captcha“ ist ein Akronym und bedeutet „**C**ompletely **A**utomated **P**ublic **T**uring test to tell **C**omputers and **H**umans **A**part“. Der Test prüft ob das Gegenüber eine Maschine oder ein Mensch ist. (vgl. Captcha, 2007)

Abb. 11: Anfrageformular mit eTicket

**Welcome**

If this is your first time contacting us, please use the "open ticket" form on the left to open a new ticket. Otherwise if you would like to view the status of an existing ticket, enter the details below in the "view status" form.

**Open Ticket**

Name:

Email:

Phone:

Department:

Subject:

Message:

Priority:

Security code:

**View Status**

Your email address:  Ticket ID:

Support Ticket System

eTicket Powered

Quelle: <http://onlineauskunft.netbib.de/eticket/>  
(Letzter Zugriff am:15.06.2007)

- Support

Hilfestellungen sind nur über die vorhandenen Diskussionsforen im Internet möglich. Das Prinzip der sogenannten „OpenSource“-Software ist darauf ausgelegt, dass jeder Teilnehmer an einem Projekt seine Fragen an ein Forum richtet, mit Verbesserungsvorschlägen oder Fragen zum System. Entscheidend hierbei sind auch die Änderungen am Programm, die Modifikationen, die jeder Teilnehmer vorschlagen, diskutieren und implementieren kann. Aufgrund einer so entstehenden Nutzergemeinde, einer „Community“ kann ein relativ schneller und umfassender Support erreicht werden, der dazu noch kostenlos ist. Auch bei eTicket gibt es diese

Diskussionsforen an denen man mit einer einfachen und kostenlosen Registrierung teilnehmen kann.<sup>91</sup>

#### 2.6.4. RAKIM

„RAKIM A Knowledge Instant Messenger“<sup>92</sup> ist eine Chat-Software, basierend auf der frei verfügbaren GPL-Lizenz. Das eigentliche Programm ist in englischer Sprache verfasst<sup>93</sup>. Durch die offene Lizenz und die den Chat nutzenden deutschen Bibliotheken<sup>94</sup> liegt das Programm aber auch in deutscher Sprache vor. Die Software ist als synchrone Form der Informationsvermittlung vor allem bei Bibliotheken interessant, die einen Chat in ihre digitale Auskunftsumgebung integrieren wollen.

- Preis

Die Software ist aufgrund der GPL-Lizenz kostenlos und ohne Einschränkungen nutzbar. Das Programm kann im Internet heruntergeladen werden.<sup>95</sup>

- Funktionsumfang

Der ursprüngliche Funktionsumfang von RAKIM beschränkt sich einzig auf das Chat-Modul. Modifikationen zu diesem Modul sind schon erschienen. Diese erweitern den eigentlichen Chat unter anderem noch um eine Wissensdatenbank, eine Anzeige der verfügbaren Bibliothekare, Modifikationen die Statistik betreffend und die Benutzerdatenübernahme aus dem beschriebenen OTRS<sup>96</sup>. Auch Webseiten können an den Nutzer weitergeleitet werden, das entspricht dem bei Web Contact Centern eingesetzten Page-Pushing.

- Systemvoraussetzungen

---

<sup>91</sup> Siehe dazu URL: [http://sourceforge.net/forum/?group\\_id=132967](http://sourceforge.net/forum/?group_id=132967) (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

<sup>92</sup> Die Bezeichnung RAKIM ist ein rekursives Akronym

<sup>93</sup> Autor des Programms ist Rob Casson (Miami University Libraries)

<sup>94</sup> SLUB Dresden, UB Düsseldorf, UB Freiburg, Bibliothek der HSU Hamburg, TUB Hamburg-Harburg, ZB der FH Hannover, UB Paderborn, IBIT der Universität Oldenburg, UB Trier

<sup>95</sup> Download und Installationsanweisung in englischer Sprache unter URL: <http://rakim.sourceforge.net/> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

<sup>96</sup> Eine genauere Beschreibung der RAKIM-Modifikationen ist unter URL: <http://onlineauskunft.netbib.de/doku.php/rakim:modifikationen> einsehbar (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

RAKIM ist webbasiert und läuft über einen Apache Webserver. Die Datenbankanbindung erfolgt über PHP und MySQL. Funktionsfähig ist RAKIM mit jedem modernen Internetbrowser. Spezielle Hardwareanforderungen auf der Clientseite gibt es nicht. Die Software ist betriebssystemunabhängig. Es ist nicht notwendig, RAKIM lokal auf jedem Rechner zu installieren, zur Benutzung wird lediglich das Webinterface aufgerufen.

- Integrität

Durch die bereits erfolgte Übersetzung und die Modifikationen am Programm<sup>97</sup> ist es ohne aufwändiges Programmieren möglich, den Chat in einen Webauftritt einer Bibliothek zu integrieren.

- Benutzbarkeit

Da das Programm von vielen Bibliotheken genutzt wird und durch den offenen Programmcode jeweils stark modifiziert wurde, kann keine einheitliche Aussage über die Benutzbarkeit getroffen werden. Beispielhaft sei hier jedoch die Implementierung der Bibliothek der Technischen Universität Hamburg-Harburg (TUHH) genannt. Die Bibliothek setzt den Chat bereits seit 2001 ein und hat die Software immer wieder den eigenen Bedürfnissen angepasst<sup>98</sup>.

Möchte ein Nutzer den Chat benutzen, wird er über die Zahl der angemeldeten Bibliothekare informiert. (siehe Abb. 12). Ist kein Bibliothekar verfügbar, wird automatisch auf die regulären Chat-Zeiten und die ebenfalls vorhandene E-Mail Auskunft hingewiesen.

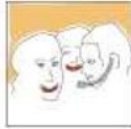
---

<sup>97</sup> Die Bibliothek der Technischen Universität Hamburg-Harburg nutzt RAKIM in abgeänderter Version mit deutscher Sprachübersetzung.

<sup>98</sup> Eine Darstellung der Anwendung von RAKIM gibt es unter URL: <http://www.netbib.de/art/onlineref/rakim.htm#mitarbeiter> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

## Abb. 12: Chatauswahl der TUHH Hamburg

Fragen Sie uns!



**per Chat**

Stellen Sie uns Ihre Fragen online. Wir antworten sofort.  
Im Moment ist 1 Mitarbeiter für Sie online.

[ Chat ]

Quelle: <http://www.tub.tu-harburg.de/2055.html>

(Letzter Zugriff am:15.06.2007)

Abb. 13 zeigt die Nutzeranmeldung der TUHH, die erforderlich ist, um am Chat teilzunehmen. Zum Starten des Chats muss der Nutzer erst seinen Namen in das Feld schreiben. Mit der optionalen Angabe der E-Mail Adresse wird ihm das Chat-Protokoll zugesendet. Nun kann der Nutzer seine Anfrage in das Freitextfeld schreiben und erhält beim Klicken auf den „Los geht´s“-Button eine sofortige Rückantwort, sofern ein Bibliothekar auf der Gegenseite sich ebenfalls am Dienst angemeldet hat.

Abb. 13: Nutzeranmeldung der TUHH für RAKIM

**TUHH**  
Universitätsbibliothek

TUHH > TUB HH > Chatauskunft TUB

Katalog  
TUBdok  
MyLibrary

**TUB HH**

- Neuigkeiten
- Über uns
- Ausleihen
- Recherche
- Service
- DISCUS
- Sitemap

**FRAGEN SIE HAMBURGER BIBLIOTHEKEN**

TUB HH  
Denickestrasse 22  
21073 Hamburg

Impressum  
E-Mail

RSS News Podcast

**TUHH**  
Universitätsbibliothek

**Chat-Auskunft der Universitätsbibliothek der TUHH**

Name:

Email Adresse:   
(Wenn Sie ein Protokoll per email möchten.)

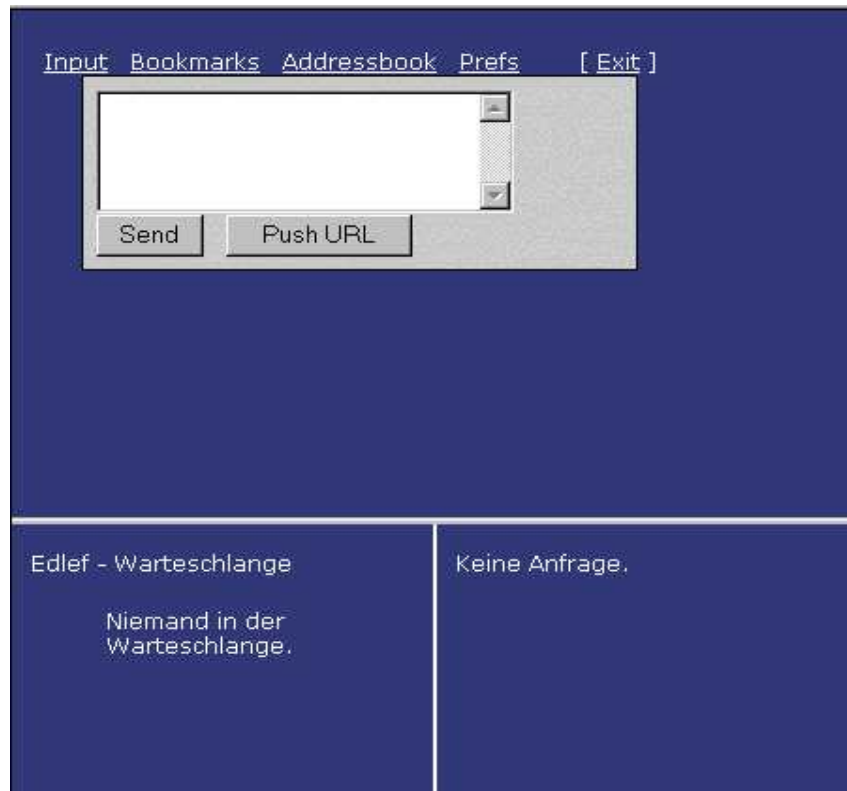
Schreiben Sie Ihre erste Frage.  
Weitere Fragen können Sie erst stellen, wenn ein Mitarbeiter Ihren Ruf angenommen hat.

Los geht's...

Quelle: [http://134.28.50.10/rakim-de/patron/login.php?entry\\_page=http://www.tub.tu-harburg.de/2055.html](http://134.28.50.10/rakim-de/patron/login.php?entry_page=http://www.tub.tu-harburg.de/2055.html)  
(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Der Bibliothekar erhält nach erfolgreicher Anmeldung mit seinem Namen und einem Passwort eine Konsolenansicht (siehe Abb. 13). Hier sind die momentan wartenden Nutzer und die momentan gestellten Anfragen sichtbar. Abb. 14 bezieht sich auf eine ältere Version der Bearbeiter-Ansicht. Aktuelle Screenshots sind hierzu leider nicht verfügbar.

**Abb. 14: Bearbeiter-Ansicht der TUHH in RAKIM**



Quelle: <http://www.netbib.de/art/onlineref/rakim.htm#mitarbeiter>  
(Letzter Zugriff am:15.06.2007)

- Support

Da RAKIM leider vom Hersteller nicht mehr weiter betreut wird und die Bibliotheken die das Programm verwenden, Eigenentwicklungen inklusive Erweiterungen programmiert haben, gibt es keine einheitliche Supportstruktur. Der Support ist wie bei den schon beschriebenen anderen frei verfügbaren Programmen nur über eine Community im Internet möglich. Auch für RAKIM gibt es Diskussionsforen und Mailinglisten, an denen man sich beteiligen kann<sup>99</sup>. Diese Listen sind allerdings in englischer Sprache gehalten. Hilfestellungen in deutscher Sprache sind nur bei den Bibliotheken verfügbar, die RAKIM bereits in übersetzter Form einsetzen. Für eventuelle Fragen zur Einführung und Einrichtung des Programms müssten sich also die Bibliotheken untereinander verständigen.

<sup>99</sup> Eine Übersicht der verfügbaren Mailinglisten gibt es unter URL: [http://sourceforge.net/mail/?group\\_id=58077](http://sourceforge.net/mail/?group_id=58077) (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### 2.6.4. Help Center Live

Help Center Live ist eine Plattform zum Anfragemanagement. Die Software ist modular angelegt, das heißt, in das System können Module zum Verwalten von Benutzeranfragen integriert werden. Sowohl TTS als auch VoIP und E-Mail lassen sich unter der Plattform von Help Center Live verwalten. Dadurch wird dieses System recht komplex und umfangreich, durch seine Struktur und Aussehen ist es aber intuitiv zu bedienen. Grundsätzlich ist das Programm auf den direkten Chat zwischen zwei Kommunikationspartnern angelegt. Verwendet wird die Plattform unter anderem von der TUHH Hamburg und der ULB Düsseldorf in jeweils abgeänderter und mit unterschiedlichen Modulen ausgestatteter Version.

- Preis

Das System basiert auf der GPL-Lizenz, ist also frei und ohne Einschränkungen im Internet erhältlich<sup>100</sup>.

- Funktionsumfang

Die Software bietet zu den grundsätzlichen Funktionen eines TTS auch noch Chat, E-Mail-Weiterleitung und „Page Pushing“ an. Der Nutzer kann seine Anfragen entweder per E-Mail an die teilnehmende Bibliothek richten, oder sich des integrierten TTS bedienen. Er meldet sich mit seinem Namen und seiner E-Mail Adresse am System an, stellt die Anfrage und bekommt vom Programm automatisch eine Ticket-Nummer zugewiesen. Diese kann er dann beim späteren Anmelden wieder angeben und erhält so Informationen über den aktuellen Bearbeitungsstatus seiner Anfrage.

- Systemvoraussetzungen

Help Center Live läuft auf einem Apache Webserver. Die Datenbankbindung erfolgt über PHP und MySQL. Das System ist dadurch unabhängig vom jeweiligen Betriebssystem einsetzbar. Da das Programm webbasiert ist, läuft es in jedem modernen JavaScript-fähigen Internetbrowser.

- Integrität

Dank PHP und MySQL lässt sich Help Center Live problemlos in eine bestehende Webseite einer Bibliothek integrieren. Zudem ist wie schon

---

<sup>100</sup> Die aktuelle Version 2.1.2 kann heruntergeladen werden unter URL: <http://sourceforge.net/projects/helpcenterlive/> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)



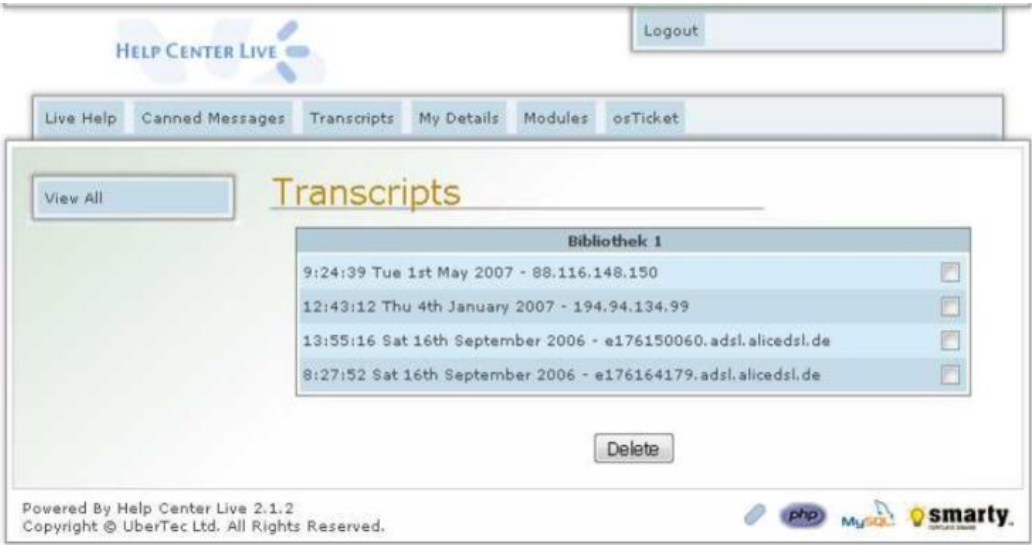
beschrieben, eine Einbindung anderer Systeme möglich, zum Beispiel können TTS wie eTicket in das Programm integriert werden.

- Benutzbarkeit

Im Hinblick auf die Benutzbarkeit wirkt das Help Center Live recht übersichtlich und strukturiert. Auch hier gibt es wieder zwei unterschiedliche Oberflächen für Bibliothekar und Nutzer.

Der Bearbeiter meldet sich mit Nutzernamen und Passwort an und kann sofort auf alle verfügbaren Funktionen zugreifen. In Abb. 15 ist anhand eines Beispielkontos<sup>101</sup> die Anzeige der bereits geführten Chat-Dialoge abgebildet.

**Abb. 15: Bibliothekars-Ansicht in Help Center Live**



The screenshot displays the 'Transcripts' section of the Help Center Live admin interface. At the top, there is a navigation bar with 'Logout' and a menu containing 'Live Help', 'Canned Messages', 'Transcripts', 'My Details', 'Modules', and 'osTicket'. The main content area features a 'View All' button and a table of transcripts for 'Bibliothek 1'. The table lists four entries with their respective timestamps, dates, and IP addresses. A 'Delete' button is located below the table. The footer includes the text 'Powered By Help Center Live 2.1.2 Copyright © UberTec Ltd. All Rights Reserved.' and logos for 'php', 'MySQL', and 'smarty'.

Quelle <http://onlineauskunft.netbib.de/hcl/admin/transcripts.php>  
(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Die einzelnen integrierten Module können ebenfalls über diese Oberfläche ausgewählt werden. Klickt man auf den Button „Live Help“, wird das Chat-Fenster geöffnet (siehe Abb. 16). Der Bibliothekar kann sehen, welcher Nutzer zurzeit online ist und mit diesem in Kontakt treten. Ebenso können hier verschiedene Einstellungen vorgenommen werden: der Online-Status ist änderbar, ebenso wie die Soundausgabe bei Ankunft einer neuen

<sup>101</sup> Das Konto zum Testen gibt es unter URL:  
<http://onlineauskunft.netbib.de/doku.php/hcl:helpcenterlive> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007) jeweils für Bibliothekar und Nutzer.

Nachricht vom Benutzer. Außerdem kann von hier aus ein „Operator Chat“ gestartet werden, der den Bibliothekar mit anderen Bearbeitern verbindet.



Die Nutzeransicht kann auch hier nur beispielhaft wiedergegeben werden. Wird das Anfrageformular in eine bestehende Webseite integriert, kann das Erscheinungsbild angepasst werden. Abb. 16 zeigt ein solches Anfrageformular in Help Center Live aus der Sicht des Nutzers. Klickt dieser auf den „Live Help“-Button (Abb. 17), wird automatisch wieder das Chat-Fenster geöffnet und der Nutzer kann sofort seine Anfrage stellen.

**Abb. 17: Help Center Live Button**



Quelle:

<http://onlineauskunft.netbib.de/hcl/module.php?module=HelpCenter>

(Letzter Zugriff am:15.06.2007)

Ist kein Bibliothekar verfügbar, erscheint im „Live Help“-Button eine entsprechende „Offline“-Kennzeichnung. Der Nutzer wird gebeten, das bereitstehende Trouble-Ticket System (TTS) zu nutzen. Hier müssen dann der Name, die E-Mail Adresse und optional die Telefonnummer für eventuelle Rückfragen eingegeben werden. Ebenso ist es notwendig, Angaben über das Themengebiet und die zugehörige Abteilung zu machen. Auch hier sind Name, E-Mail und Fachgebiet der zu stellenden Frage vom Nutzer verlangt. Falls kein TTS integriert ist, können wie gewohnt die Anfragen per Web-Formular an die Bibliothek weitergegeben werden.

- Support

Da es unterschiedliche Modifikationen für Help Center Live gibt, empfiehlt sich für Fragen und Hilfestellungen die intensive Kontaktaufnahme mit den deutschsprachigen Bibliotheken, die im Umgang mit der Software schon ihre Erfahrungen gesammelt haben. Für Help Center Live existieren keine öffentlichen Diskussionsforen oder Mailinglisten.

### **3. Anwendungsmöglichkeit im Bibliothekssystem Gießen**

Im folgenden Kapitel soll eine momentane Bestandsaufnahme der Auskunftssituation im Bibliothekssystem Gießen dargelegt werden. Ziel dieser Ist-Analyse ist es, die vorhandenen Ressourcen und Optionen bei der Auskunftserteilung in der Bibliothek darzustellen, um daraus Handlungsempfehlungen für Verbesserungen ableiten zu können. Es werden sowohl die technischen Gegebenheiten überprüft als auch die personelle Situation geschildert. Zusätzlich werden in diesem Kapitel einige Praxisbeispiele aus ausgewählten Bibliotheken gegeben, die in Kapazität und Aufbau mit dem Bibliothekssystem Gießen vergleichbar sind. Zum Schluss werden die Voraussetzungen für eine mögliche Implementierung eines Online-Auskunftssystems aufgezeigt. In diese Betrachtungen fließen ebenfalls die Beschreibungen der ausgewählten Bibliotheken zum Umgang mit einem solchen System ein.

#### **3.1. Situationsanalyse**

Die Universitätsbibliothek Gießen und ihre Zweigbibliotheken existieren in ihrer jetzigen Form als Bibliothekssystem seit 2002. Das Hessische Hochschulgesetz verpflichtete die Hochschulen, ihre Bibliotheken nach dem Prinzip der „funktionalen Einschichtigkeit“ zu gliedern<sup>102</sup>. Diese Umstrukturierung beinhaltete die Gliederung des Systems in eine Zentralbibliothek, neun Zweigbibliotheken und fünf dezentrale Fachbibliotheken. Hinter dieser Reorganisation stand die Absicht, eine autonome Verwaltung mit dezentralisierter Buchbearbeitung für die bestehenden Zweig- und Fachbibliotheken einzuführen. Im Unterschied zu den hochspezialisierten Fachbibliotheken mit Präsenzbeständen nehmen die Zweigbibliotheken im System die Archiv- und Ausleihfunktionen wahr<sup>103</sup>.

Der Gesamtbestand des Bibliothekssystems Gießen beläuft sich derzeit auf 3,77 Millionen Bände<sup>104</sup> verteilt auf 15 Standorte<sup>105</sup>. Dabei sind die Bestände in etwa gleichmäßig auf die Zweig- und Fachbibliotheken und die Universitätsbibliothek aufgeteilt. Mit wöchentlich 87,5 Stunden Öffnungszeit bietet die Universitätsbibliothek die größte Spanne der Nutzungszeit. Geöffnet ist die Universitätsbibliothek jeden Tag in der Woche von 8.30 Uhr

---

<sup>102</sup> Vgl. JLU Bericht, 2005, S. 33

<sup>103</sup> Vgl. ebd., S. 33

<sup>104</sup> Siehe Bibliothekssystem Gießen Website 2

<sup>105</sup> Vgl. Bibliotheksstatistik, 2005

bis 21 Uhr. Die Zweigbibliothek im sogenannten „Philosophikum II“ schafft es trotz der geringeren personellen Besetzung immerhin auf 75,5 Stunden in der Woche.<sup>106</sup> Zugang zu dieser Bibliothek haben die Nutzer montags bis freitags jeweils von 8.30 Uhr bis 20 Uhr, samstags und sonntags von 10 bis 18 Uhr. An Abenden und an Wochenenden sind die Bibliotheken mit studentischen Hilfskräften besetzt. Diese erledigen die grundlegenden Arbeiten wie Ausleihe, Rücknahme und Lesesaalaufsicht. Fachpersonal zur Beantwortung komplexer Fragen steht aber in dieser Zeit nicht zur Verfügung. Die Zahl der aktiven Benutzer des Bibliothekssystems betrug Anfang Januar 2007 etwa 29.000.<sup>107</sup> Damit sind alle Nutzer mit gültigem Bibliotheksausweis gemeint.

Die im Jahre 2002 zusammengelegten Abteilungen Auskunft/Sachkatalog und Freihandbereich/Lesesaal bildeten ab diesem Zeitpunkt die neue Abteilung Auskunft/Lesesaal<sup>108</sup>. Sie ist derzeit mit 5 ½ Stellen besetzt, die sich jedoch auf bis zu 10 Personen verteilen. In der Auskunft im Erdgeschoss ist derzeit nur eine Vollzeitstelle besetzt, eine weitere Person arbeitet dort halbtags, die dritte für die Auskunft vorgesehene Person ist nur zweimal in der Woche halbtags eingeplant.

Veränderungen gab es auch im Bereich des Webauftritts der Bibliothek. Die Website des Bibliothekssystems wurde Anfang 2006 komplett umgestaltet. Dazu war ein von der DFG gefördertes Web-Usability<sup>109</sup>-Projekt im Bibliothekssystem durchgeführt worden. Die Richtlinien für die Umgestaltung entstammen einem Empfehlungskatalog, welcher in Zusammenarbeit des Instituts für Germanistik und Computerlinguistik mit der Justus-Liebig-Universität Gießen und der Universitätsbibliothek (UB) Gießen erarbeitet wurde<sup>110</sup>. Darin sind Vorschläge und Richtlinien zur kundenorientierten Gestaltung von Web-Auftritten in Hochschulbibliotheken enthalten.

Die folgende Darstellung beschreibt die derzeitige Situation in bezug auf die digitale Auskunft des Bibliothekssystems Gießen. Die Website<sup>111</sup> ist stark nutzerorientiert aufgebaut. Das bedeutet, dass alle Funktionen und Seiten, auf die der Nutzer gelangen will, durch direkte Formulierungen auf der Startseite beschrieben sind. Die in Abb. 18 dargestellte Navigation auf der Hauptseite bietet dem Nutzer einen einfachen Zugang und leitet ihn mittels

---

<sup>106</sup> Vgl. Bibliotheksstatistik, 2005

<sup>107</sup> Vgl. Jahresstatistik, 2006

<sup>108</sup> Vgl. Protokoll Verwaltungssitzung, 2002, S. [1]

<sup>109</sup> Web-Usability bedeutet allgemein die Qualität der Bedienbarkeit eines Web-Angebots.

<sup>110</sup> Siehe Empfehlungskatalog Web-Usability, 2006

<sup>111</sup> Vgl. Bibliothekssystem Gießen Website

detailliert beschriebener Hilfeseiten zu den gewünschten Informationen weiter.

<b>Abb. 18: Navigation Bibliothekssystem Giessen (Detail)</b>																	
<table border="1"><tr><td><b>Ich suche ...</b></td></tr><tr><td>ein bestimmtes Buch</td></tr><tr><td>einen Aufsatz</td></tr><tr><td>eine Zeitschrift</td></tr><tr><td>die Öffnungszeiten</td></tr><tr><td><b>Ich möchte ...</b></td></tr><tr><td>verlängern</td></tr><tr><td>mit WLAN ins Internet</td></tr><tr><td>Zugang von außerhalb</td></tr><tr><td><b>Speziell für ...</b></td></tr><tr><td>Erstsemester</td></tr><tr><td>Studierende</td></tr><tr><td>Doktoranden</td></tr><tr><td>Forschung &amp; Lehre</td></tr><tr><td>Menschen mit Behinderungen</td></tr><tr><td>Schulen &amp; Gäste</td></tr><tr><td>Bibliotheksangehörige</td></tr></table>	<b>Ich suche ...</b>	ein bestimmtes Buch	einen Aufsatz	eine Zeitschrift	die Öffnungszeiten	<b>Ich möchte ...</b>	verlängern	mit WLAN ins Internet	Zugang von außerhalb	<b>Speziell für ...</b>	Erstsemester	Studierende	Doktoranden	Forschung & Lehre	Menschen mit Behinderungen	Schulen & Gäste	Bibliotheksangehörige
<b>Ich suche ...</b>																	
ein bestimmtes Buch																	
einen Aufsatz																	
eine Zeitschrift																	
die Öffnungszeiten																	
<b>Ich möchte ...</b>																	
verlängern																	
mit WLAN ins Internet																	
Zugang von außerhalb																	
<b>Speziell für ...</b>																	
Erstsemester																	
Studierende																	
Doktoranden																	
Forschung & Lehre																	
Menschen mit Behinderungen																	
Schulen & Gäste																	
Bibliotheksangehörige																	
Quelle <a href="http://www.ub.uni-giessen.de/">http://www.ub.uni-giessen.de/</a> (Letzter Zugriff am:15.06.2007)																	

Hat der Nutzer dennoch Fragen, die sich über das Leitsystem der Website nicht beantworten lassen, so kann er dies durch Klicken auf den Link „Fragen und Anregungen“ im unteren Bereich einer jeden Seite tun. Er gelangt dadurch auf die Seite „Auskunft – Fragen sie uns“ und hat hier die Möglichkeit, durch Klicken auf „Schreiben Sie uns eine E-Mail“ seine Anfrage in ein Web-Formular einzutragen (siehe Abb. 19).

**Abb. 19: Web-Formular Bibliothekssystem Gießen (Detail)**

**Ihre Fragen und Anregungen:**

Damit wir Ihnen antworten können,  
geben Sie bitte an, wie Sie erreichbar sind.

Frau  Herr

**Geben Sie bitte Ihren Namen ein:**

**Ihre E-Mail-Adresse ...**

**... und / oder Ihre Telefonnummer**

Quelle <http://www.ub.uni-giessen.de/formulare/mail.php>  
(Letzter Zugriff am:15.06.2007)

Dieses Formular ist schwach strukturiert. Es werden lediglich der Name, die E-Mail Adresse und die Telefonnummer vom Nutzer verlangt. Eine Auswahl zur Einordnung der Frage in ein Themengebiet oder die sachliche Zuordnung einer Abteilung ist nicht vorhanden. Durch Klicken auf den „Abschicken“-Button wird die Anfrage als E-Mail die Abteilung Auskunft weitergeleitet. Der Nutzer bekommt auf einer neu aufgerufenen Seite die Bestätigung, dass seine Daten erfolgreich übertragen wurden. Die gestellte Frage wird erneut angezeigt. Diese Rückmeldung ist sinnvoll, denn so weiß der Nutzer, was mit seiner Anfrage geschehen ist.

In der Praxis stellt sich ein Auskunftsvorgang dann folgendermaßen dar: Der auskunftgebende Bibliothekar ruft innerhalb kürzester Zeitabstände sein E-Mail-Konto ab und sieht sich die neu hereingekommenen Anfragen an. Nach einer inhaltlichen Prüfung beantwortet er die Frage selbst; oder entscheidet, welche Abteilung oder Fachreferent für die Beantwortung der Frage zuständig ist. In letzterem Fall leitet er die Anfrage des Nutzers mit einem kurzen Kommentar an die E-Mail Adresse des zuständigen Bearbeiters weiter und informiert den Nutzer darüber. Die Beantwortung obliegt dann den jeweils beauftragten Personen.

### **3.2. Ausgewählte Bibliotheken im Fokus**

Die vorgestellten Systeme stehen alle im Zusammenhang mit dem in den letzten Jahren in Bibliotheken einhergehenden Veränderungsmanagement. Rupp startete zu diesem Thema eine Online-Umfrage<sup>112</sup>. Unter anderem beteiligten sich auch 55 wissenschaftliche Bibliotheken aus der Sektion 4 des DBV. Die Frage, ob in wissenschaftlichen Bibliotheken in jüngster Zeit eine Online-Auskunft eingeführt wurde, beantworteten 30% der gefragten Bibliotheken mit „Ja“. Gründe für eine Einführung waren laut dieser Umfrage die Verbesserung des Kundenservice und die Möglichkeit zur direkten Hilfestellung und Beratung der Nutzer. Die Einführung einer Online-Auskunft wurde von den Leitern der Bibliothek in überwiegender Mehrheit als Erfolg gewertet.

Die Ergebnisse dieser Umfrage zeigen, dass sich die Veränderungsprozesse in Bibliotheken auch im Bereich der Online-Auskunft manifestieren. Immerhin ein Drittel der befragten Bibliotheken erkannte in den letzten Jahren die Vorteile von Systemen zur virtuellen Auskunft und wusste diese für sich zu nutzen.

Dieser Abschnitt beschäftigt sich mit der grundsätzlichen Frage, warum diese Bibliotheken den Schritt von der herkömmlichen Benutzerauskunft hin zur virtuell unterstützten Informationsvermittlung gewagt haben.

Die geschilderte Situation im Bibliothekssystem Gießen legt einen Vergleich mit anderen, ähnlich strukturierten wissenschaftlichen Bibliotheken nahe. In diesem Abschnitt wird untersucht, in wieweit sich der Auskunftsdienst in Bibliotheken mit ähnlicher Struktur darstellt, und welche Synergieeffekte dies für das Bibliothekssystem Gießen bringen kann. Dabei soll es jedoch nicht um eine grundsätzliche Bewertung der einzelnen Strategien gehen, mit denen Auskunft betrieben wird, sondern lediglich um

---

<sup>112</sup> Siehe Rupp, 2007, S.75



das Aufzeigen vorhandener Möglichkeiten und ein Hinweisen darauf, dass die Weiterentwicklung in Sachen Online-Auskunft im Bemühen einer jeden Bibliothek liegen sollte. Aufgrund von E-Mail Anfragen an die jeweiligen Institutionen konnte ein teilweise sehr umfangreiches Bild vom Auskunftsdienst gezeichnet werden. Die Auswahl der Bibliotheken stand im Zusammenhang mit den bereits beschriebenen Software-Systemen. Alle in dieser Arbeit beschriebenen Programme werden derzeit in deutschen Bibliotheken genutzt und dienen einer Verbesserung des Service-Angebots für die Nutzer, aber auch einer Erweiterung der Kompetenzen auf Seiten der Bibliothekare. In vielen Fällen wurden die Systeme den eigenen Gegebenheiten angepasst und modifiziert. Gerade damit wird aber gezeigt, dass allein die Auseinandersetzung mit dieser Form der Auskunft schon zum Erfolg führen kann. Ein kompletter Vergleich der Gesamtstruktur kann in dieser Arbeit nicht erfolgen. Um den Umfang zu beschränken, werden daher nur die Erfahrungen mit den eingesetzten Systemen geschildert.

Folgende Fragen wurden den Bibliotheken vom Verfasser dieser Arbeit per E-Mail gestellt:

- Wann wurde das System in der Bibliothek eingeführt?
- Warum haben Sie sich gerade für dieses System entschieden?
- Welche strukturellen und technischen Veränderungen waren für die Einführung des Systems notwendig?
- War die Integration des Systems in die Bibliothek aus Ihrer Sicht im nachhinein sinnvoll?
- Welche sonstigen Erfahrungen haben Sie gemacht?

Befragt wurden sowohl eine öffentliche Bibliothek als auch neun wissenschaftliche Bibliotheken<sup>113</sup>. Alle der angefragten Einrichtungen arbeiten mit Systemen zur virtuellen Auskunft. Viele Systeme basieren auf der Plattform von QP und wurden individuell angepasst, so dass auch die Namensgebung variiert. Die Software von OTRS kommt ebenso zum Einsatz wie das Chatmodul RAKIM. Sechs Bibliotheken nutzen die Plattform von QP zum Verwalten der Nutzeranfragen, eine Bibliothek arbeitet mit InfoDesk und eine weitere Bibliothek bietet die Auskunft per Chat über RAKIM an. Das „hbz“ hat sich für die Anfragenverwaltung mit OTRS entschieden.

---

<sup>113</sup> Im einzelnen sind dies: Stadtbücherei Frankfurt am Main, UB Frankfurt am Main, UB Göttingen, Bayrische Staatsbibliothek München, Zentral- und Landesbibliothek Berlin, Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf, Bibliothek der Technischen Universität Chemnitz, Hochschul-Bibliotheks-Zentrum Köln, Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften Kiel, USA-Bibliothek der Universitätsbibliothek Mainz

Um die Erfahrungen der Bibliotheken in einem Gesamtüberblick vermitteln zu können, werden im folgenden Abschnitt die Antworten der E-Mails unter der jeweiligen Frage zusammengefasst wiedergegeben.

- Wann wurde das System in der Bibliothek eingeführt?

Der Einführungszeitraum von QP lag bei den befragten sechs Bibliotheken zwischen 2002 und 2006. Den Umstieg von QP auf InfoDesk bewältigte die TU Chemnitz erst in diesem Jahr. Die Zeiträume spiegeln einen bereits vorhandenen Erfahrungsschatz wider, so dass auf die anderen Fragen in beachtlichem Umfang geantwortet werden konnte.

- Warum haben Sie sich gerade für dieses System entschieden?

Die Gründe für eine Entscheidung zum Einsatz von QP waren in der Mehrheit eindeutig: Die Leistungsfähigkeit eines so umfangreichen Systems wird von den Bibliotheken als Vorteil angesehen. Sowohl die Geschäftsgänge als auch die Auskunft würden auf professionelle Weise von diesem System unterstützt. Zudem werden die Zuverlässigkeit und der hohe Bedienkomfort als Gründe für die Nutzung angegeben. Die Steuerung der Arbeitsabläufe sei sehr komfortabel. Ebenfalls werden die geringen technischen Voraussetzungen positiv betrachtet, da die komplette Serverstruktur bei OCLC liegt, und das Programm vor Ort keine größeren Hardwareanforderungen stellt.

Für den Einsatz von OTRS sprechen vor allem finanzielle Gründe. Da das System in seiner Grundausstattung kostenlos ist, fallen keine Lizenzkosten an. Dass die Open-Source-Software sich auch an deutschsprachige Gegebenheiten anpassen lässt, wird als weiterer Vorteil gesehen.

RAKIM als Chat hat laut den Aussagen der befragten Bibliotheken ebenfalls den Vorteil, dass es als Open-Source-Software kostenlos angeboten wird. Des weiteren gibt es schon eine Anzahl von Bibliotheken die dieses Programm nutzen. Auch die einfache Bedienung, durch die möglichst viele Nutzer und Bibliothekare am System beteiligt werden können, wird als hilfreich betrachtet.

- Welche strukturellen und technischen Veränderungen waren für die Einführung des Systems notwendig?

Diese Frage stellte sich den meisten Bibliotheken erst gar nicht. Besondere strukturelle Veränderungen waren nicht angezeigt. Jede im Infopoint-Konsortium teilnehmende Bibliothek setzt lediglich Administratoren ein, um die Koordination bei Fragen vor Ort und im Gespräch mit den restlichen Mitgliedern des Verbundes zu vereinfachen.

Für den Einsatz von EconDesk wurden sogar 1 ½ Vollzeitstellen geschaffen, die sich mit administrativen und organisatorischen Aufgaben beschäftigen.

Generell ist hier festzustellen, dass die Mitarbeiter selbstverständlich im Umgang mit der Software geschult werden müssen. Außer die Bibliothek, die EconDesk einführte und dafür neue Stellen schuf, arbeiteten sämtliche Bibliotheken mit dem bestehenden Personal weiter; Veränderungen bezüglich der Personalkapazität waren in den allermeisten Fällen nicht notwendig.

Auf technischer Seite mussten lediglich die Anfrageformulare in die schon bestehende Struktur der Website eingebunden werden. Auch gezielte Marketingmaßnahmen, die sowohl Nutzer als auch Mitarbeiter mit dem System vertraut machen sollten, wurden als erfolgreich bewertet.

- War die Integration des Systems in die Bibliothek aus Ihrer Sicht im Nachhinein sinnvoll?

Das einstimmige Ergebnis aller befragten Bibliotheken lautete: Ja. Die Einführung eines Systems zur virtuellen Auskunft wird durchweg als Erfolg gesehen. QP ist mit seinem Funktionsumfang dafür verantwortlich. Auch die Open-Source-Software OTRS bewährt sich wegen ihrer hohen Integrität. Erwähnt wird allerdings, dass Systeme wie QP über die Verwaltung der reinen Auskunftsfragen hinausgehen und die Verwaltung des gesamten Anfragenaufkommens (also auch Telefon- und schriftliche Anfragen) wesentlich sinnvoller wäre. Außerdem wurde angemerkt, dass sich für eine effiziente Nutzung einer Verbundstruktur wie beispielsweise QP erheblich mehr Bibliotheken beteiligen müssten, damit alle Vorteile ausgenutzt werden können.

Die Chat-Auskunft wird durchgängig positiv angesehen. Die Nutzerakzeptanz ist hoch und in fast allen Fällen konnte hier die Online-Auskunft per Chat auch die gewünschten Antworten liefern.

- Welche sonstigen Erfahrungen haben Sie gemacht?

Interessant an den Antworten zu dieser Frage war, dass auf der einen Seite Fragen zur Bibliotheksbenutzung im Vergleich zu wirklich fundierten Sach- und Informationsfragen quantitativ stärker gewichtet wurden. Auf der anderen Seite wurde ein enormer Anstieg von Anfragen beobachtet, der teilweise intensive Recherchen erfordert.

Eine andere Erfahrung war die Schwierigkeit, Verbesserungsvorschläge für QP an OCLC heranzutragen. Das System kommt aus den USA, sowie die meisten Teilnehmerbibliotheken auch. Als einzelne deutschsprachige

Bibliothek ist die Chance gering, seine Wünsche und Anregungen effektiv umzusetzen. Deswegen wäre es von Vorteil, sich einem Konsortium anzuschließen, um gemeinsam mehr erreichen zu können.

### **3.3. Prüfung der Voraussetzungen für eine Implementierung**

In diesem Kapitel werden die Grundvoraussetzungen für eine Implementierung eines Online-Auskunftssystems im Bibliothekssystem Gießen beschrieben. Die Darstellung umfasst jedoch nur die Universitätsbibliothek selbst. Sowohl personelle, als auch technische und finanzielle Aspekte sollen in einem kurzen Überblick betrachtet werden.

Die Mitglieder des InfoPoint-Konsortiums Rhein-Main haben einen Anforderungskatalog erstellt, der das Profil einer Systemumgebung für die digitale Auskunft enthält<sup>114</sup>. Dieses Profil umfasst sowohl allgemeine Kriterien wie Bedienung und Layout, als auch spezielle Definitionen für ein Benutzerkonto oder die Fragenverwaltung mit einem digitalen Auskunftssystem. Dabei beschreibt der Katalog jedoch kein spezifisches Programm, sondern bleibt immer auf der Ebene der allgemeinen Anforderungen.

- Personal

Momentan arbeiten in der Abteilung Auskunft ein Angestellter in Vollzeitbeschäftigung und eine Angestellte mit Halbzeitbeschäftigung. Das tägliche telefonische Auskunftsvolumen beläuft sich auf ca. 40 bis 50 Anfragen. Die überwiegende Anzahl der Fragen bezieht sich auf die Bibliotheksbenutzung. Nur ein sehr geringer Teil sind Anfragen zur Literaturrecherche. E-Mail-Anfragen stellen sich wie folgt dar: Pro Monat gehen etwa 20 Anfragen in der Abteilung Auskunft ein, die eine inhaltliche Recherche notwendig machen. Alle beantworteten Anfragen werden statistisch erfasst.

Die Erfahrungen der im Kapitel 3.2 befragten Bibliotheken haben gezeigt, dass an der Personalstruktur im Allgemeinen nichts verändert werden muss. Wenn die Mitarbeiter an der Auskunft und die Fachreferenten gleichermaßen in den Auskunftsprozess mit einem der vorgestellten Systeme mit einbezogen werden, ist eine breite fachliche Basis zur Beantwortung einer Frage gegeben. Dadurch können auch komplexere Anfragen bearbeitet werden.

---

<sup>114</sup> vgl. InfoPoint Anforderungen, 2006

- Technik

Auf technischer Seite ergibt sich folgende Situation: die Auskunftsplätze sind mit drei PCs für die Mitarbeiter ausgestattet. Jeder PC besitzt einen 17"-Thin-Film Transistor-Monitor (TFT), einen 2,4 GHz Prozessor, 512 MB Arbeitsspeicher und einen Hauptspeicher mit 40 GB lokaler Festplatte. Das Betriebssystem ist Windows 2000 (Service Pack 4), als Internetbrowser wird die neueste Version des „Firefox“ genutzt. Die Geräte sind in der Lage, auch Sounddateien wiederzugeben. Da die Auskunftsplätze jedoch räumlich inmitten der Abteilung liegen und um die Informationstheke herum Plätze für Nutzer angesiedelt sind, ist die Klanguausgabe nicht aktiviert. Als E-Mail-Programm wird das vom Hochschulrechenzentrum (HRZ) Gießen entwickelte „IMHO-Webmail“<sup>115</sup> genutzt, welches aber nicht mehr weiterentwickelt wird. Alternativ dazu bietet das HRZ aber das Programm „Horde/Imp-Webmail“ an. Beide Programme sind webbasiert und laufen unabhängig von den lokalen Gegebenheiten auf jedem gängigen Internetbrowser. Das macht die Abfrage der E-Mails örtlich unabhängig. Jeder Mitarbeiter hat seine eigene Kennung, um in sein dienstliches Postfach zu gelangen. Zusätzlich zur persönlichen Anmeldung gibt es noch Kennungen für die Abteilungen. In diese Abteilungs-Postfächer gehen auch die Anfragen der Nutzer ein, die über das Web-Formular auf der Website des Bibliothekssystems abgeschickt wurden.

Die gesamte Serverstruktur des Bibliothekssystems beruht auf Linux-Servern. Alle im Kapitel 2.6 vorgestellten Systeme arbeiten webbasiert, sind also unabhängig vom Betriebssystem einsetzbar. Deshalb sind Veränderungen an der Serverstruktur nicht notwendig.

- Finanzen

Da der überwiegende Teil der vorgestellten Programme und Systeme in ihrer Grundausstattung kostenfrei erhältlich ist, stellt sich lediglich die Frage, in wieweit für Individuallösungen ein Budget festgelegt werden soll. Auch der Support ist bei Inanspruchnahme eines Dienstes beispielsweise von OTRS nicht kostenfrei<sup>116</sup>. Nutzer der QP-Plattform müssen ebenfalls für ein auf die individuellen Bedürfnisse der Bibliothek zugeschnittenes Support-Preismodell zahlen<sup>117</sup>. Bei einem eventuellen Anschluss an ein Konsortium ist es möglich, die Wartungs- und Supportkosten untereinander aufzuteilen. Die Einführung der freien Chat-Software RAKIM wäre ohnehin kostenlos zu bewerkstelligen.

---

<sup>115</sup> Siehe HRZ Website

<sup>116</sup> Vgl. ORTS Application Support

<sup>117</sup> Vgl. Infopoint Evaluation, 2005, S. 11

## **4. Online – Umfrage**

Die Online-Umfrage des Autors trägt den Titel „Neue Formen der Benutzerauskunft in Bibliotheken“ und beschäftigt sich mit der Frage, wie sich Nutzer und Mitarbeiter einer Bibliothek gegenüber einem System zur virtuellen Auskunft verhalten.

### **4.1. Motivation**

Die Motivation zur Erstellung der Online-Umfrage ergab sich aus dem Wunsch, folgende Fragestellungen beantworten zu können: Kennen die Nutzer einer Bibliothek überhaupt Systeme zur virtuellen Auskunft? Haben Nutzer und Mitarbeiter schon Erfahrungen in diesem Bereich sammeln können? Wie stellt sich die Akzeptanz gegenüber einer völlig neuen Methode der Auskunftserteilung dar? Besteht die Möglichkeit, ein solches System in ein vorhandenes Auskunftsmodell zu integrieren? Am Beispiel des Bibliothekssystems Gießen sollten diese Fragestellungen konkret auf eine Bibliothek bezogen werden.

### **4.2. Methode**

Als geeignetste Methode erschien es, eine Online-Umfrage zu erarbeiten, da hier Nutzer wie Mitarbeiter gleichermaßen einfach, schnell und unkompliziert darauf zugreifen und teilnehmen können. Der Zugang zur Umfrage sollte auf der Website des Bibliothekssystems, möglichst zentral an einer gut sichtbar platzierten Stelle erfolgen um die Aufmerksamkeit der potentiellen Teilnehmer darauf zu lenken. Angekündigt wurde die Umfrage sowohl unter dem Stichpunkt „Aktuelles“ als auch in der eigens dafür angelegten Rubrik Online-Umfrage“. Dabei wurden die Teilnehmer darauf hingewiesen, dass die Umfrage im Rahmen einer Diplomarbeit stattfindet und herausfinden soll, inwieweit Erfahrungen mit Online-Auskunftssystemen gemacht wurden und welche Voraussetzungen für eine Implementierung gegeben sein müssen.

Um auf anderen Wegen auf die Umfrage aufmerksam zu machen, wurden 1500 Handzettel und 50 Plakate gedruckt und an verschiedenen großen Standorten des Bibliothekssystems verteilt<sup>118</sup>. Die Plakate waren im DIN-A3-Format gedruckt und wurden an strategisch günstigen Stellen in der

---

<sup>118</sup> Im Anhang 1 und 2 dieser Arbeit befinden sich die Darstellungen der Plakate und Handzettel.

Universitätsbibliothek Gießen sowie an den großen Standorten Zweigbibliothek Recht/Wirtschaft, Zweigbibliothek im Chemikum und Zweigbibliothek im Philosophikum II angebracht. Diese Standorte wurden aufgrund der dortigen starken Nutzerfrequenz ausgewählt, was eine möglichst hohe Verbreitung begünstigten sollte. Die Handzettel, die an den genannten Standorten zum Einsatz kamen, waren zum Einlegen in ausgeliehene Bücher vorgesehen, da dies in der Praxis auch mit Friststreifen erfolgt. Die Online-Umfrage war für die Dauer von 4 Wochen vom 16.04.2007 bis zum 11.05.2007 geschaltet.

Ziel der Umfrage war es, sowohl Nutzer als auch Mitarbeiter nach ihren Vorstellungen und Meinungen über Online-Auskunftssysteme zu befragen. Die Umfrage wurde deshalb für zwei Zielgruppen konzipiert. Dadurch war die Sicht auf die zwei Anwendergruppen einer virtuellen Auskunft, sprich Nutzer und Mitarbeiter der Bibliothek, möglich. Der Fragenteil für die Nutzer enthielt 25 Fragen. Die Mitarbeiter mussten insgesamt 16 Fragen beantworten. Diese waren in verschiedene Fragekomplexe aufgeteilt. Tabelle 1 stellt diese in einer Übersicht dar.

Verwendet wurden sowohl offene als auch geschlossene Fragen. Die offenen Fragen ließen Kommentare zu und waren deshalb interessant, um Meinungen und subjektive Empfindungen einzelner Personen wiedergeben zu können. Selbstverständlich erfolgte die Umfrage völlig anonym. Es wurden keine personenbezogenen Daten gespeichert. Lediglich wurde in den Einstellungen des Programms die Verwendung von Cookies aktiviert, um eine Doppelantwort einer einzelnen Person zu vermeiden.

Die Fragenkomplexe beinhalteten Fragen über persönliche Angaben, Vorkenntnisse auf dem Gebiet der Online-Auskunft und die Beurteilung des Angebots in Bibliotheken generell sowie speziell im Bibliothekssystem Gießen. Die Nutzer wurden außerdem nach einer möglichen Veränderung ihres Nutzungsverhaltens gefragt. Auf die letzte Frage folgte in beiden Gruppen die Aufforderung, Anregungen oder Aussagen zum Thema Online-Auskunftssysteme abzugeben. Daran schloss sich der Teil mit den statistischen Fragen an, der von allen Gruppen die Nennung von Geschlecht und Alter erfragte. Nutzer und die Personen, die aus anderen Gründen auf der Website waren, wurden zusätzlich nach ihren Tätigkeiten befragt. Zur Darstellung der zwei Anwendergruppen wurden die Personen, die aus anderen Gründen die Website besuchten, von der Umfrage ausgenommen. Diese Teilnehmergruppe beantwortete lediglich die Einführungsfragen und die statistischen Fragen.

Am Schluss der Umfrage wurde allen Personen für ihre Teilnahme gedankt. Die Bearbeitungszeit zum Ausfüllen und Abschicken der Ergebnisse war mit etwa 10 Minuten angesetzt. Die Möglichkeit, Antworten zwischen zu

speichern bestand nicht. Die Umfrage konnte vor der Teilnahme jedoch abgebrochen und verworfen werden. Diese Daten sind aber nicht statistisch erfasst.

<b>Tabelle 1: Online-Umfrage Fragenkomplexe<sup>119</sup></b>			
Fragenkomplex / Nummer der Frage	Gruppe, die die Fragen beantwortete		
	Alle	Nutzer	Mitarbeiter
Einführung	1,2		
Besuch der UB		3	
Anfragen		4 (a-c)	12,13
Kenntnisse		5	14
Beurteilung Angebot		7 (a-c), 10	16,18
Erweiterung Angebot		8 (a,b)	17 (a,b)
Änderung der Nutzung		9 (a-c), 9_1 (a-c)	
Kommentar		11	19
Statistische Fragen	1,2,3		
Quelle: eigene Darstellung			

Die Fragen mit den Nummern 6 und 15 werden in dieser Tabelle deshalb nicht angezeigt, weil diese in der Umfrage lediglich die Funktion von erklärenden Texten haben. Die Textbausteine erklären, was Online-Auskunftssysteme sind und was sie leisten können. Im Anhang dieser Arbeit kann der genaue Text dieser erläuternden Texte nachgelesen werden.

---

<sup>119</sup> Die einzelnen Fragen und deren Antwortmöglichkeiten sind im Anhang 3 dieser Arbeit zu finden.



### 4.3. Durchführung

Als technische Basis für die Umfrage wurde das Programm „phpsurveyor“<sup>120</sup> ausgewählt, welches eine Open Source-Software darstellt und somit kostenlos im Internet erhältlich ist.<sup>121</sup> Das Programm ist webbasiert und läuft auf einem Apache-Webserver. Die Datenbankbindung erfolgt über PHP und MySQL. Besondere Hardwarevoraussetzungen sind nicht nötig und es ist kein bestimmtes Betriebssystem erforderlich. Die Software ist speziell auf Online-Umfragen ausgelegt. Verschiedene Vorlagen für Design und Fragentypen sind vorgegeben, so dass die Handhabung und Bedienung recht intuitiv war. Als Vorlage diente ein vorgegebenes Template, welches jedoch hinsichtlich der Schriftgröße und des eingesetzten Logos verändert wurde.

Das Programm „phpsurveyor“ enthält die Option, die Fragen mit Bedingungen zu verknüpfen. Dadurch ist es möglich, dass bestimmte Personen oder Zielgruppen auch nur bestimmte Fragen angezeigt bekommen. Im vorliegenden Fall wurde zum Einstieg gefragt, ob der Teilnehmer Nutzer oder Mitarbeiter sei. Diese Bedingung war Voraussetzung für die Weiterleitung auf die entsprechenden Fragen für die beiden Zielgruppen.

Die Umfrage wurde auf einen Server der UB Gießen gesetzt. Schwierigkeiten ergaben sich lediglich im Umgang mit dem zu schützenden Administrations-Bereich der Umfrage. Um diesen vor Zugriffen von außerhalb schützen zu können, musste eine bestimmte Datei für den Zugriff von „phpsurveyor“ zum Überschreiben freigeschaltet werden.

---

<sup>120</sup> Zum Zeitpunkt der Erstellung der Umfrage hieß das Programm noch „phpsurveyor“. Zwischenzeitlich wurde die komplette Website des Herstellers jedoch überarbeitet und das Programm in „LimeSurvey“ umgenannt. Im Text wird dennoch der frühere Begriff „phpsurveyor“ verwendet.

<sup>121</sup> Vgl. phpsurveyor Website

#### **4.4. Auswertung und Ergebnisse**

Dieser Abschnitt enthält die Auswertung der Ergebnisse der Online-Umfrage zum Thema „Neue Formen der Benutzerauskunft in Bibliotheken“. Die verwendeten Abbildungen beziehen sich allesamt auf diese Umfrage. Es werden jedoch nur die wichtigsten Fragen inklusive der Abbildungen dargestellt. Die Antworten aus den offenen Fragen sind im Text verankert. Aus den Ergebnissen sollen Schlussfolgerungen gezogen und Zusammenhänge hergestellt werden.

Die Basis (n) der Umfrage bildeten insgesamt 139 teilnehmende Personen. Diese teilten sich auf in 74 Nutzer, 54 Mitarbeiter und 11 Personen, die aus anderen Gründen auf der Website waren.

Die Darstellungen der Diagramme und Grafiken beruht auf einer gemeinsamen Basis, die jedoch variieren kann. Dies ergibt sich aus folgendem Zusammenhang: wenn alle Teilnehmer befragt wurden, ist die Gesamtmenge der Personen immer gleich 139. Nutzer und Mitarbeiter bilden eine Teilmenge, abhängig von der an die Gruppen gerichteten Frage. Die Fragen waren teilweise mit der Antwortmöglichkeit „Keine Antwort“ oder „Kann ich nicht beurteilen“ versehen. Die darauf entfallenen Stimmen wurden wegen des Fehlens einer Aussage von der Darstellung ausgenommen.

Die Altersverteilung sämtlicher Teilnehmer stellt Abb. 20 dar. Danach sind 50% aller an der Umfrage beteiligten Personen zwischen 20 und 29 Jahre alt. Jeweils mit 19% sind die Altersgruppen zwischen 30 und 39 sowie zwischen 40 und 49 Jahren vertreten. Ältere Teilnehmer machen nur einen kleinen Anteil der Altersverteilung aus. Die 50 bis 59-jährigen Teilnehmer stellen 7% der Gesamtmenge dar, während nur 2% der Befragten Personen über 60 ist. Ebenfalls gering ist der Anteil der unter 20-jährigen.

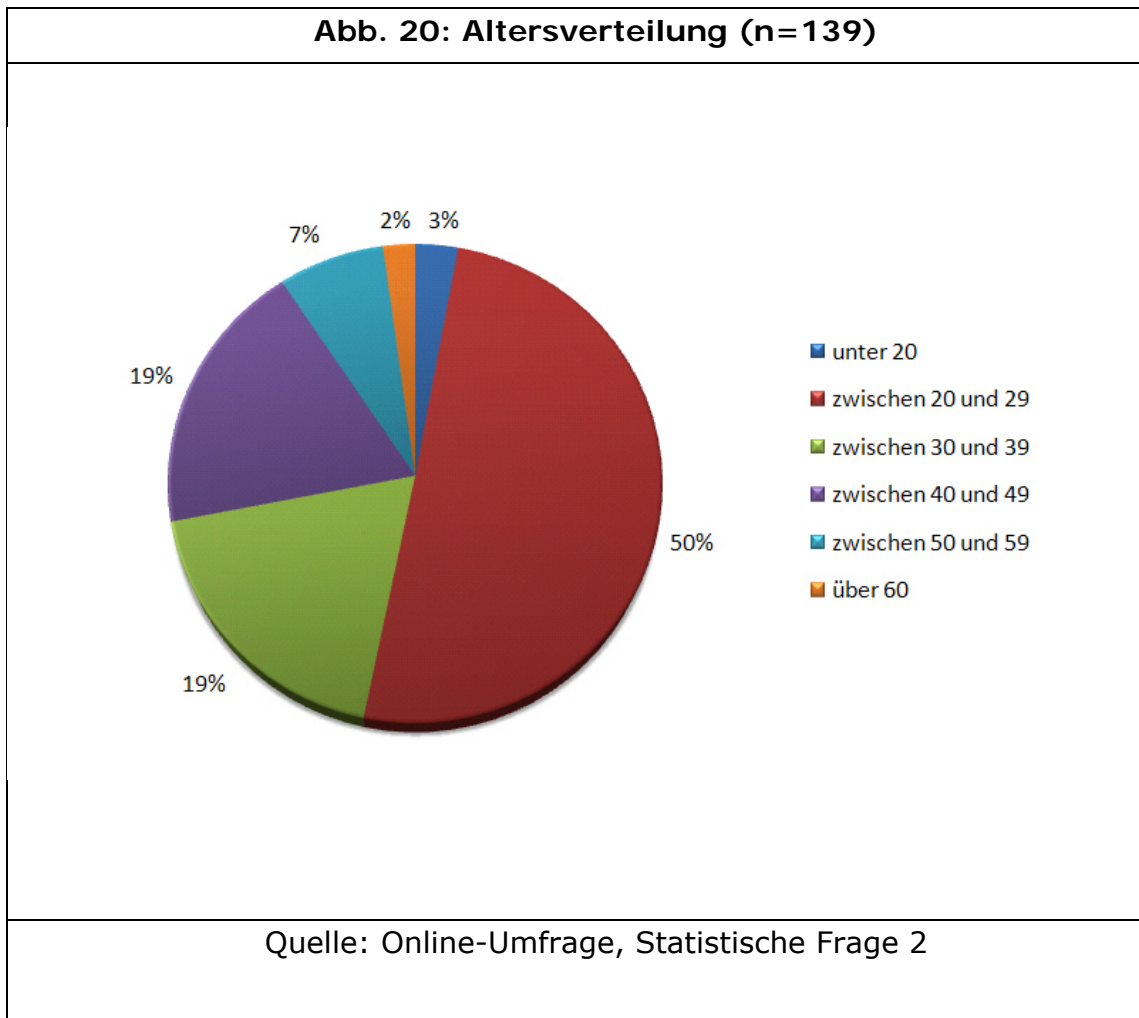
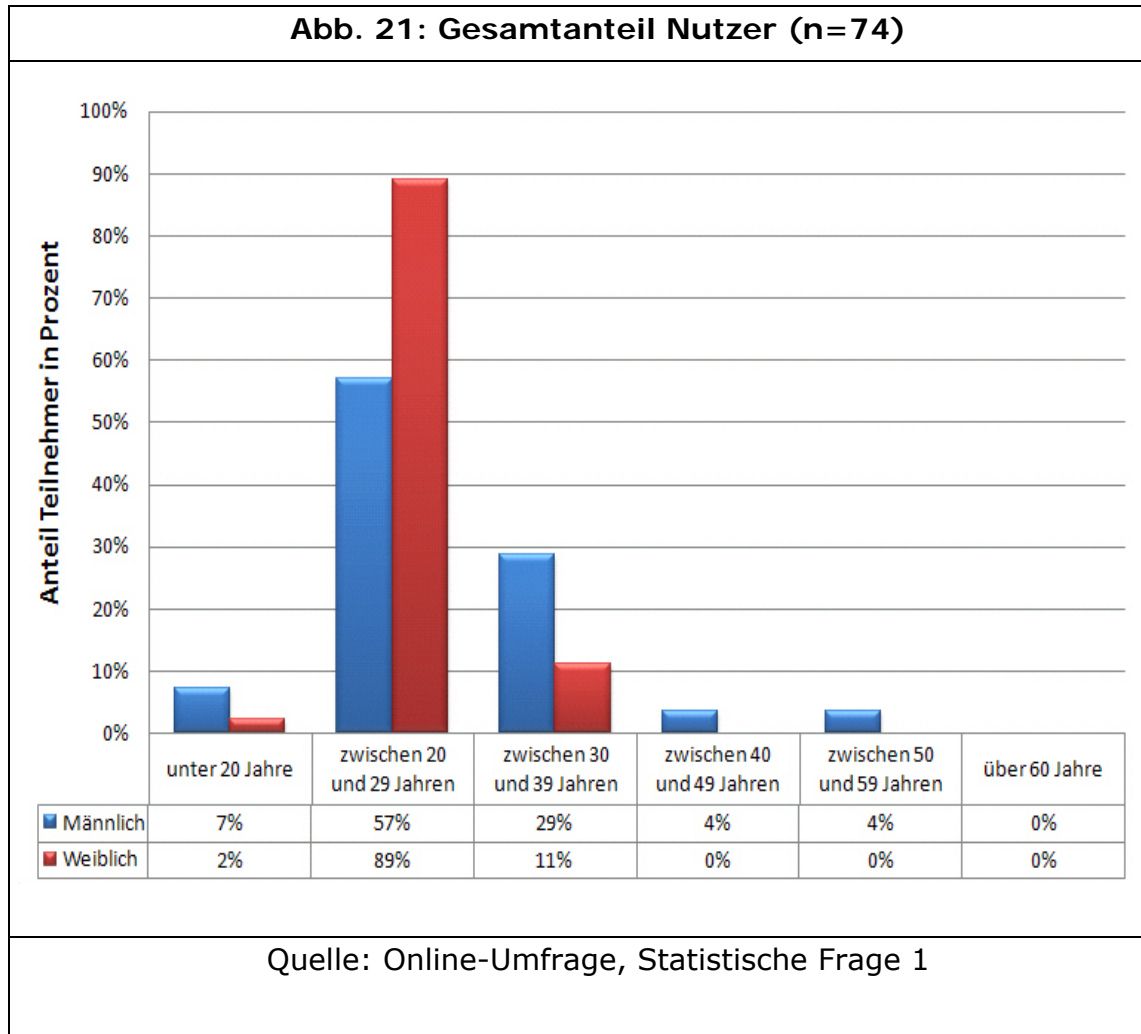
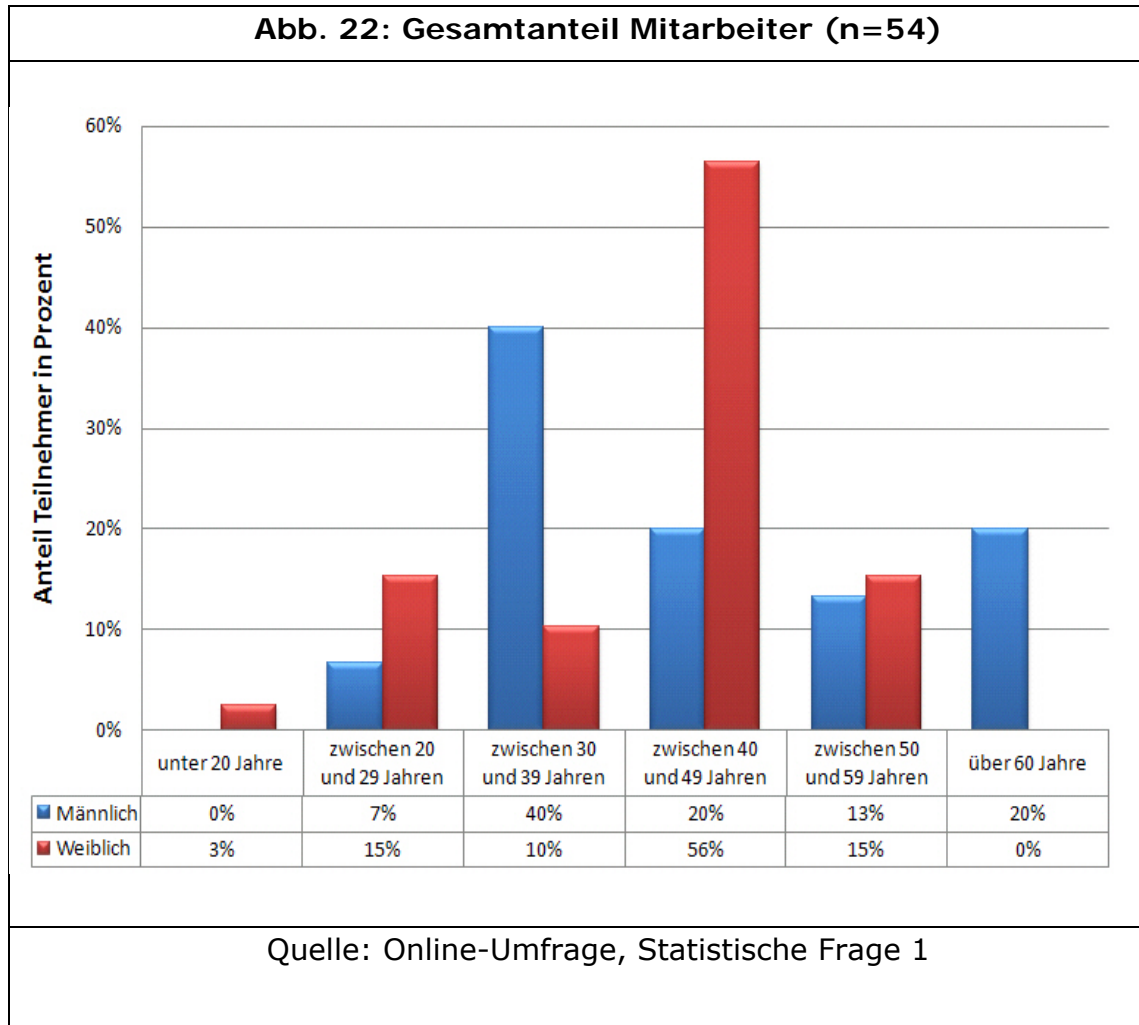


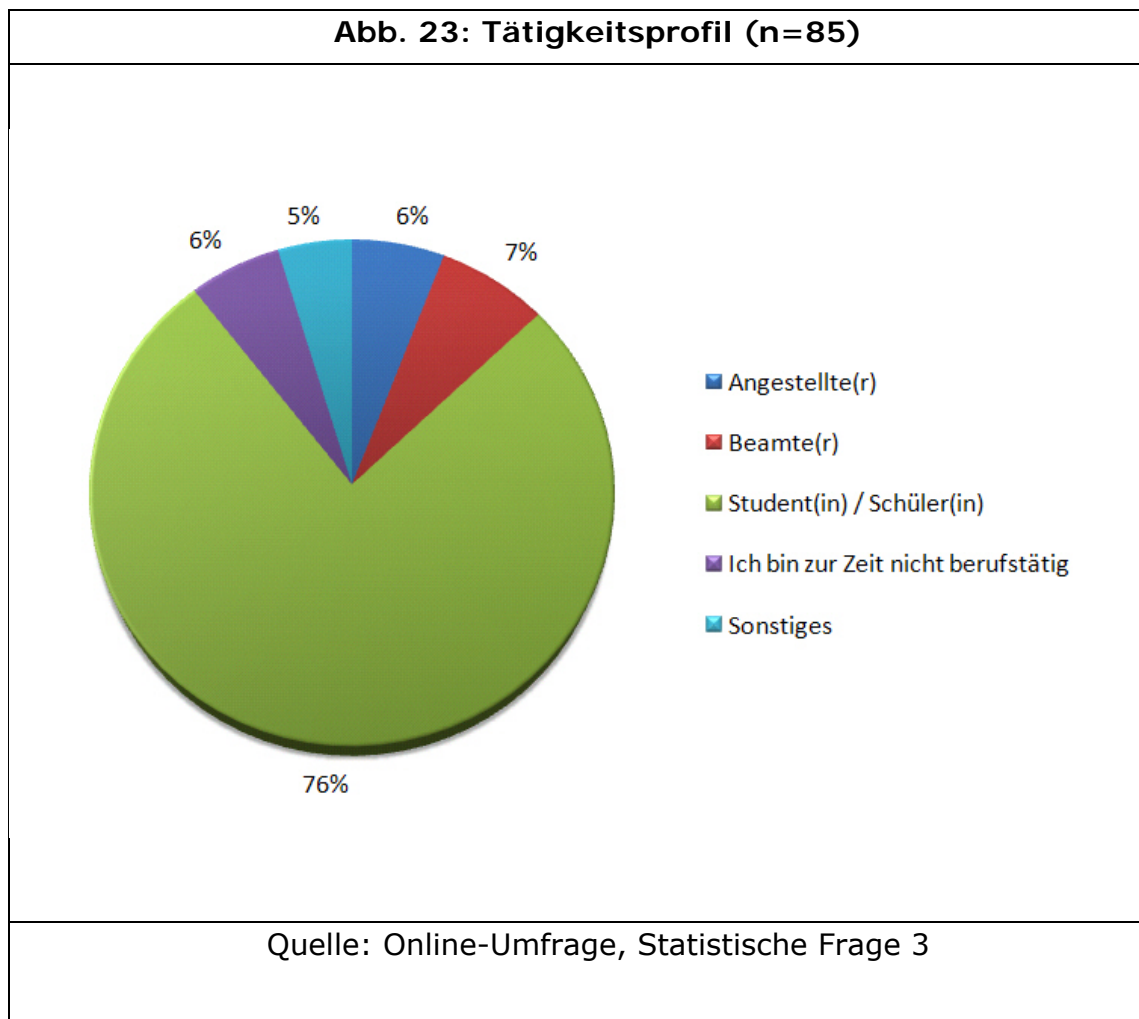
Abb. 21 und Abb. 22 zeigen die Altersverteilung auf die jeweils befragten Gruppen (Nutzer und Mitarbeiter). Auffallend hoch ist der in Abb. 21 dargestellte Anteil der weiblichen Nutzer zwischen 20 und 29 Jahren (89%). Mit 57% ist dieselbe Altersgruppe bei den männlichen Nutzern vertreten.



Die Mitarbeiterseite, dargestellt in Abb. 22, zeigt da schon ein anderes Bild. Die Gruppe der weiblichen Mitarbeiter zwischen 40 und 49 Jahren überwiegt eindeutig mit 56%. Der Anteil männlicher Mitarbeiter ist am höchsten in der Altersgruppe von 30 bis 39 Jahren (40%).



Die Verteilung der Tätigkeiten der Teilnehmer zeigt Abb. 23. Gefragt wurden die Nutzer und die Personen, welche aus anderen Gründen auf der Website des Bibliothekssystems waren. Daher kommt auch die veränderte Basis (n) von 85. Sie errechnet sich aus den 74 teilnehmenden Nutzern und den 11 Personen, die aus anderen Gründen auf der Website waren. Die Mehrheit der an der Umfrage beteiligten Personen waren Studenten (76%). Dies korreliert auch mit der in Abb. 21 dargestellten Altersverteilung der Nutzer.



Die Einstiegsfrage „Sind Sie heute zum ersten Mal auf der Website des Bibliothekssystems“ (siehe Abb. 24) macht deutlich, dass die Zielgruppe der Umfrage Personen waren, die das Bibliothekssystem kannten oder zumindest schon einmal auf der Homepage waren. Diese Frage sollte die Erfahrung im Umgang mit der Website des Bibliothekssystems deutlich machen. Die überwiegende Mehrheit (88%) besucht die Website öfter, während nur ein kleiner Teil (5%) die Inhalte der Website zum ersten Mal sieht. Aufgrund des Zeitraumes der Umfrage, welche zu Beginn des Sommersemesters 2007 angesiedelt war, könnten unter diesen 5% die Studienanfänger dieses Semesters vermutet werden.

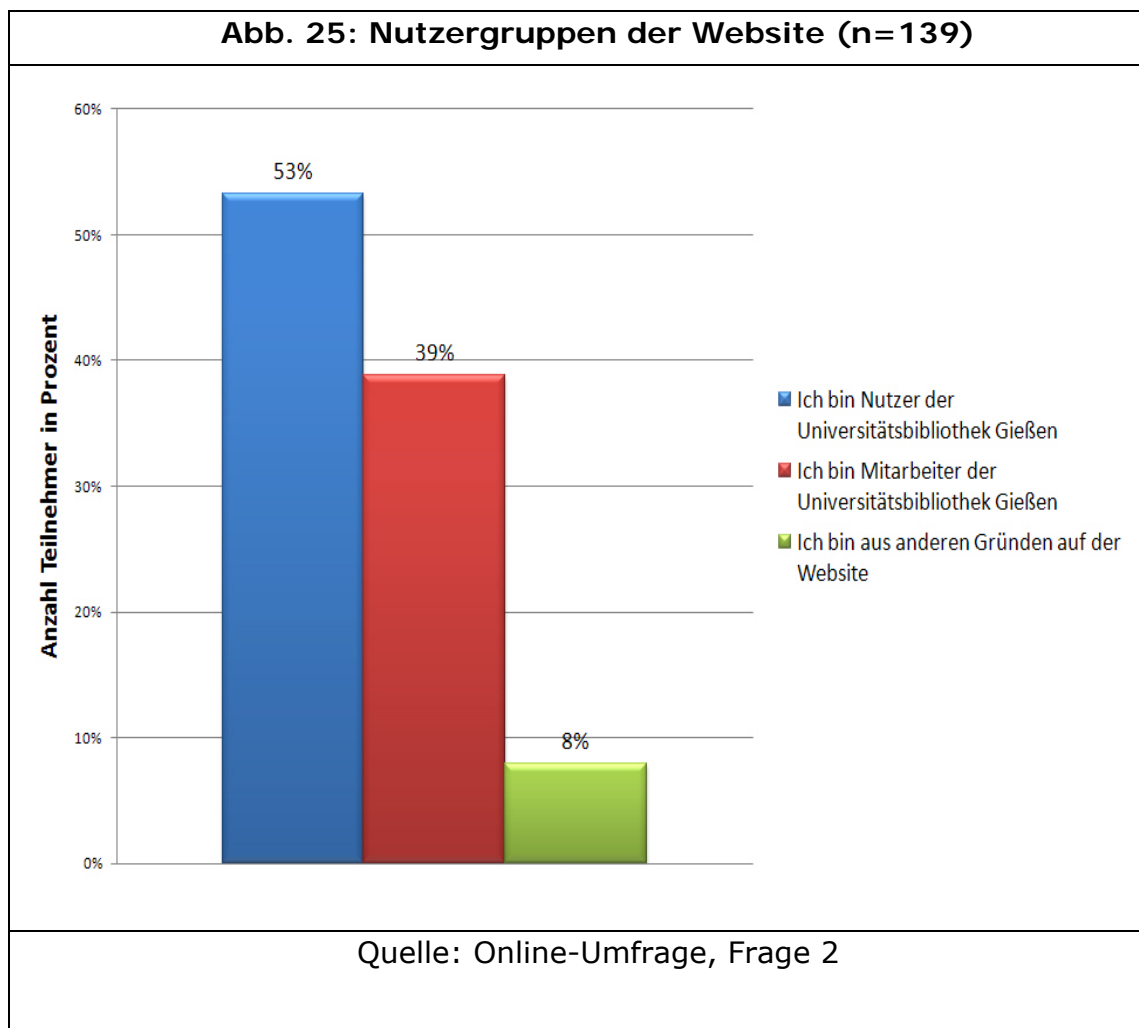
**Abb. 24: Nutzung der Website des Bibliothekssystems (n=139)**



Quelle: Online-Umfrage, Frage 1

Die darauffolgende Frage gibt Aufschluss über die eigentlichen Nutzergruppen der Website (siehe Abb. 25).

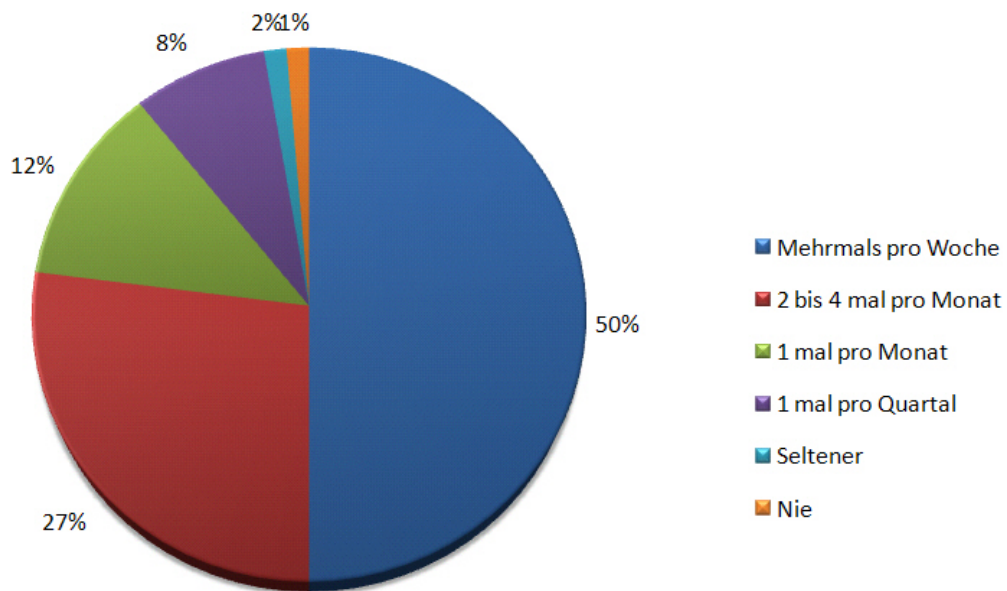
Die Frage „Was veranlasst Sie heute hauptsächlich zum Besuch dieser Website?“ war entscheidend für die Zuweisung der weiteren zu beantwortenden Fragen. Denn hier teilten sich die Probanden in Nutzer, Mitarbeiter des Bibliothekssystems und Personen, die aus anderen Gründen auf der Website waren. Wie der Abb. 25 zu entnehmen ist, sind 53% aller beteiligten Personen Nutzer, 39% Mitarbeiter, und nur 8% hielten sich zum Zeitpunkt der Umfrage aus einem anderen Grund auf der Website auf.





Frage 3 „Wie häufig besuchen Sie die Universitätsbibliothek Gießen oder deren Zweigbibliotheken persönlich (z.B. zur Ausleihe bestimmter Literatur)?“ beantworten die Hälfte der Nutzer (50%) mit „Mehrmals pro Woche“. Immerhin 27% geben an, mindestens zwei- bis viermal pro Monat eine der Bibliotheken aufzusuchen, um dort zu recherchieren, Medien zu entleihen oder sich an die Auskunft zu wenden (siehe Abb. 26). Nie eine der im Bibliothekssystem vorhandenen Bibliotheken zu nutzen, wurde nur von 1% der Nutzer als Antwort gewählt.

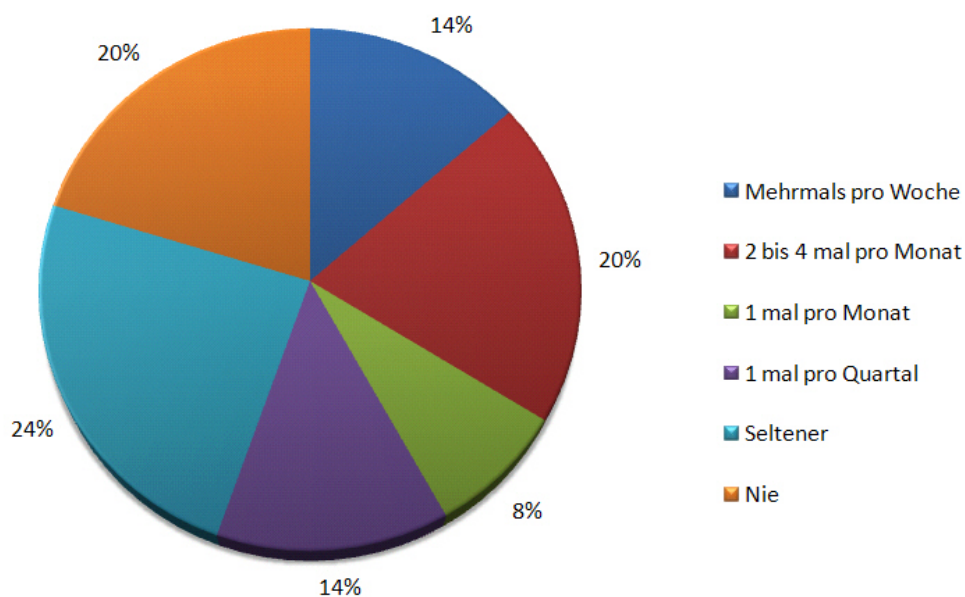
**Abb. 26: Besuch des Bibliothekssystems  
(n=74, Selektion: Nutzer)**



Quelle: Online-Umfrage, Frage 3

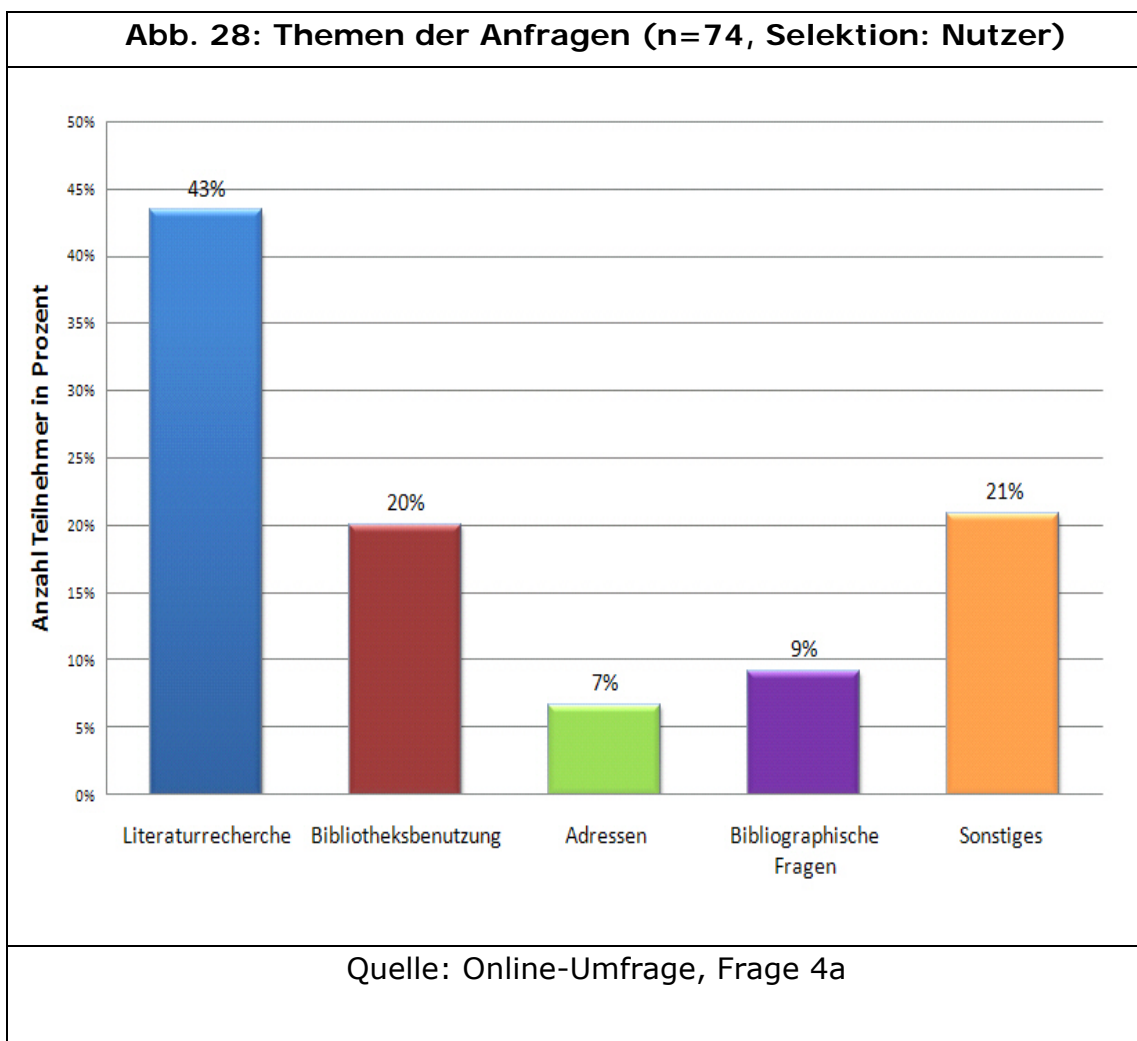
In Frage 4 wurde gefragt „Wie häufig stellen Sie elektronische oder telefonische Anfragen zu bestimmten Themen an die Universitätsbibliothek oder deren Zweigbibliotheken?“. Hier wird zum ersten Mal der Schritt Richtung Informationsgewinnung über Auskunft und Nutzung der Auskunft gemacht. Abb. 27 weist auf ein recht erstaunliches Ergebnis hin. Nur 14% der befragten Nutzer des Bibliothekssystems geben an, mehrmals in der Woche eine telefonische oder elektronische Anfrage an die Bibliothek zu stellen. 20% tun dies immerhin noch zwei- bis viermal pro Woche. Das Bemerkenswerte ist aber der große Anteil von 38% der Nutzer, die seltener oder nie eine Anfrage an die Auskunft richten. Angesichts der Benutzung einer Bibliothek im Allgemeinen legt dies die Vermutung nahe, dass entweder die Informationsvermittlung über die Website oder sonstige Informationsmaterialien hervorragend gesichert ist, oder aber die Möglichkeiten der Auskunft zum Beantworten von Nutzerfragen nicht hinreichend bekannt sind.

**Abb. 27: Häufigkeit der Anfragen (n=74, Selektion: Nutzer)**



Quelle: Online-Umfrage, Frage 4

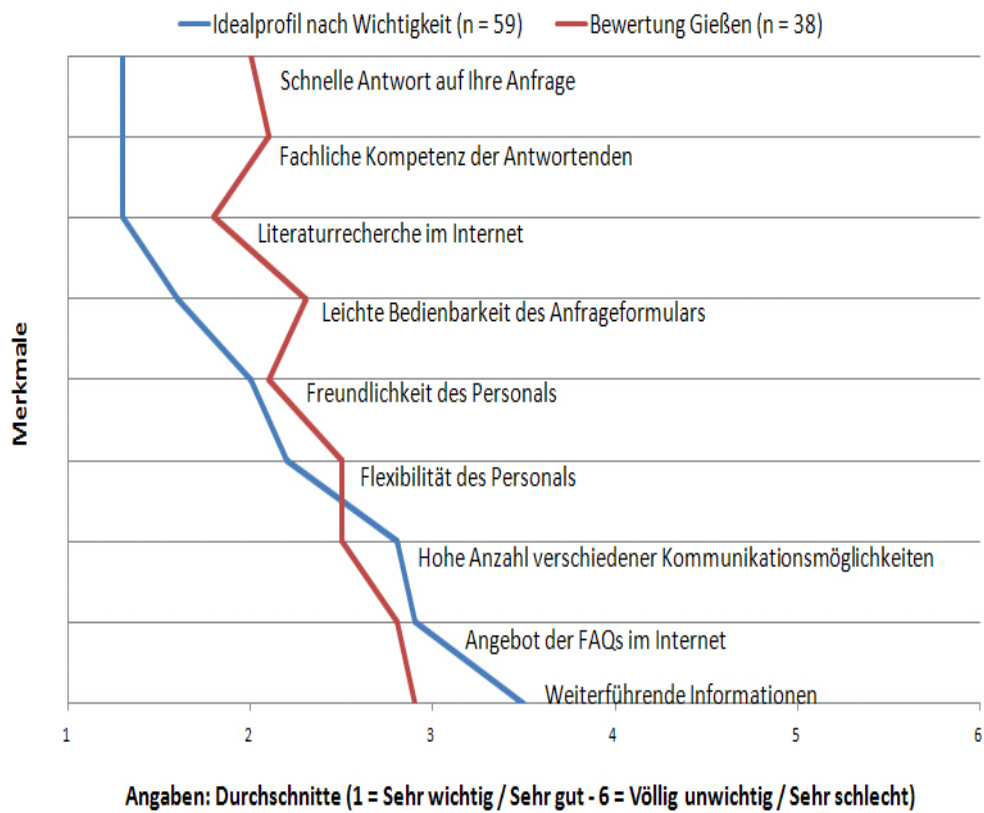
Die Inhalte der Anfragen waren Gegenstand von Frage 4a. „Welche Anfragen sind dies primär?“ Hier war vor allem interessant herauszufinden, um welche Themen oder Richtungen es sich bei den Anfragen handelt. Mehrfachantworten waren möglich. Die Bereiche werden in Abb. 28 dargestellt. Der größte Teil ist mit 43% der Bereich Literaturrecherche. 20% der Antworten entfallen auf den Bereich der Bibliotheksbenutzung, gefolgt von 9% bei Fragen zu bibliographischen Angaben. Die übrigen 21% verteilen sich auf die 8 anderen Teilbereiche, die zur Auswahl standen. Darunter sind Länder- und Personeninformationen, Firmeninformationen, Definitionen und Übersetzungen von Fachbegriffen, Auflösung von Abkürzungen, Zitatenüberprüfung und allgemeine Informationen aus Lexika oder Nachschlagewerken. Da diese Teilbereiche jeweils nur einen Anteil von unter 5% ausmachten, wurden sie aus Gründen der Übersichtlichkeit zum Feld „Sonstiges“ zusammengefasst.



Die Anschlussfragen zielten auf die Beurteilung der Nutzer von bestimmten Merkmalen der Auskunft ab. Die Fragen 4b war „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an Bibliotheken?“, Frage 4c „Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an die Universitätsbibliothek Gießen?“. Abb. 29 stellt den Vergleich der beiden Fragen dar. Die blaue Linie ist das Idealprofil nach Wichtigkeit. Die Nutzer machten hier Angaben zur Wichtigkeit der aufgeführten Merkmale bei ihren Anfragen an eine Bibliothek. Die rote Linie spiegelt die Beurteilung der Nutzer bei denselben Merkmalen im Bibliothekssystem Gießen wider. Beurteilt wurde anhand einer Skala von 1 („Sehr wichtig / Sehr gut“) bis 6 („Völlig unwichtig / Sehr schlecht“). Die Basen (n) variieren leicht, da beide Fragen auch ein „Kann ich nicht beurteilen“ zuließen. Diese Antwortmöglichkeit war vorgesehen für Nutzer, die in Bezug auf spezielle Merkmale keine Erfahrungswerte haben.

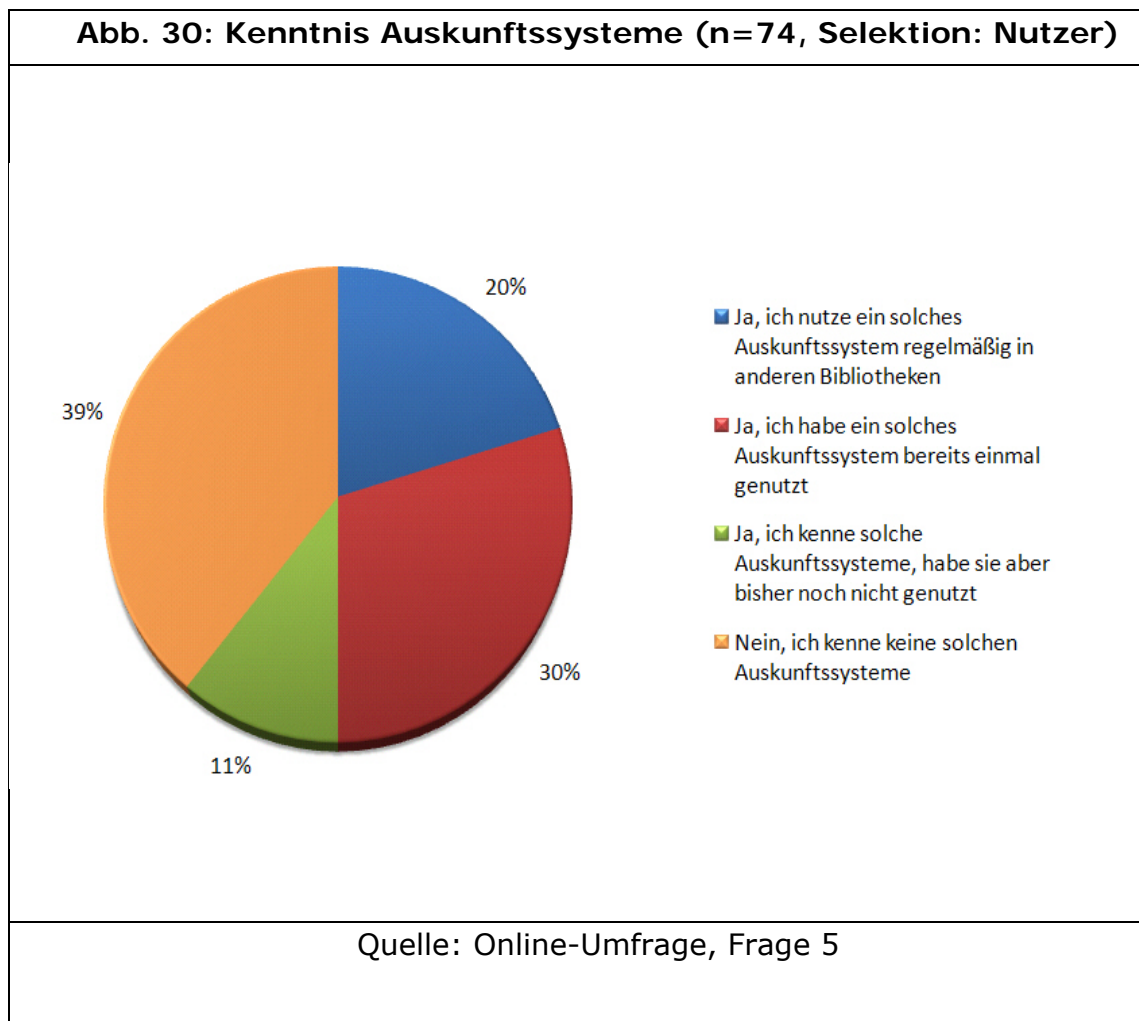
Als wichtigstes Merkmal kristallisierte sich die schnelle Antwort auf Nutzeranfragen heraus. Die rote Linie mit der Bewertung für das Bibliothekssystem fällt durchweg positiv aus. Sowohl beim wichtigsten Merkmal, einer schnellen Antwort auf die Anfragen der Nutzer, schneidet die Bibliothek gut ab, als auch bei der Frage nach der fachlichen Kompetenz. Die Literaturrecherche kann zur großen Zufriedenheit der Nutzer immer korrekt und schnell erledigt werden. Weitere Merkmale, wie die leichte Bedienung des Anfrageformulars im Internet lassen in der Wichtigkeit der Nutzer zwar nach, aber auch hier liegt das Bibliothekssystem in der Praxis im Bereich eines „gut“. Freundlichkeit und Flexibilität des Personals sind den Nutzern laut der Beurteilung zwar weniger wichtig, aber das Auskunftsteam erweist sich auch hier als hilfsbereit und kompetent. Durch das Angebot der verschiedenen Kommunikationswege wie E-Mail, Telefon und Web-Formular kann die Universitätsbibliothek ebenfalls punkten. FAQs und weiterführende Informationen schätzten die Benutzer als weniger wichtig ein. Die Gestaltung der Website mit den hinweisenden Informationen für viele Nutzergruppen machen auch bei der Beurteilung deutlich, dass die Nutzer durchaus zufrieden mit dem vorhandenen Angebot sind.

**Abb. 29: Merkmal-Vergleich  
(n= 59 und n=38, Selektion: Nutzer)**



Quelle: Online-Umfrage, Frage 4b und 4c

Der folgende Fragenkomplex geht näher auf den Umgang mit Online-Auskunftssystemen ein und beginnt mit Frage 5: „Kennen Sie sogenannte Online-Auskunftssysteme z.B. in anderen Bibliotheken?“. Abb. 30 zeigt, wie sich die Nutzer bereits mit solchen Systemen auseinandergesetzt haben. 61% Prozent der Nutzer geben an, ein Online-Auskunftssystem bereits aus anderen Bibliotheken zu kennen, in welcher Form auch immer. 39% der antwortenden Nutzer haben sich allerdings noch nie mit einem solchen System beschäftigt. 50% haben ein solches System immerhin schon ein- oder mehrmals benutzt.



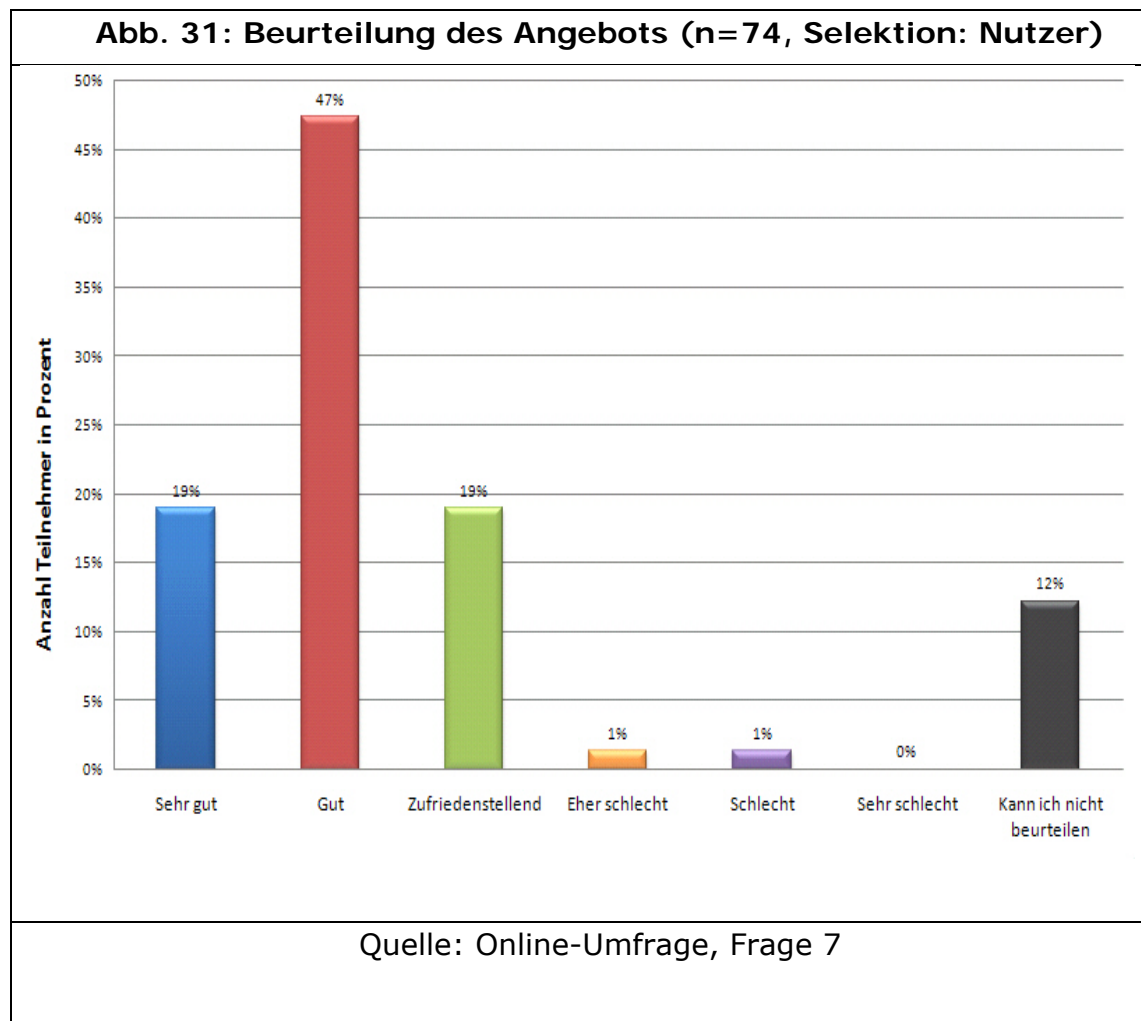
Damit folgt in diesem Abschnitt der Umfrage auch gleich die Frage nach der Beurteilung eines solchen Dienstleistungsangebots in Bibliotheken (siehe Abb. 31). Frage 7 „Wie beurteilen Sie grundsätzlich einen solchen Service von Bibliotheken?“ wird vom überwiegenden Teil der Antwortenden als „Gut“ (47%) bis „Sehr gut“ (19%) beurteilt und spricht für eine hohe Akzeptanz seitens der Nutzer. Noch 19% finden ein solches Serviceangebot

„Zufriedenstellend“. Nur ein sehr geringer Teil der Nutzer beurteilt das Angebot eines Online-Auskunftssystems als „Eher schlecht“ (1%) bis „Schlecht“ (1%). Die Gründe dieser Beurteilung wurden in den offenen Fragen 7a, 7b und 7c erfragt. Bei diesen Fragen gab es die Option, in einem Freitextfeld die Beweggründe für die Antwort auf Frage 7 mit „Eher schlecht“, „Schlecht“ oder „Sehr schlecht“ näher darzulegen.

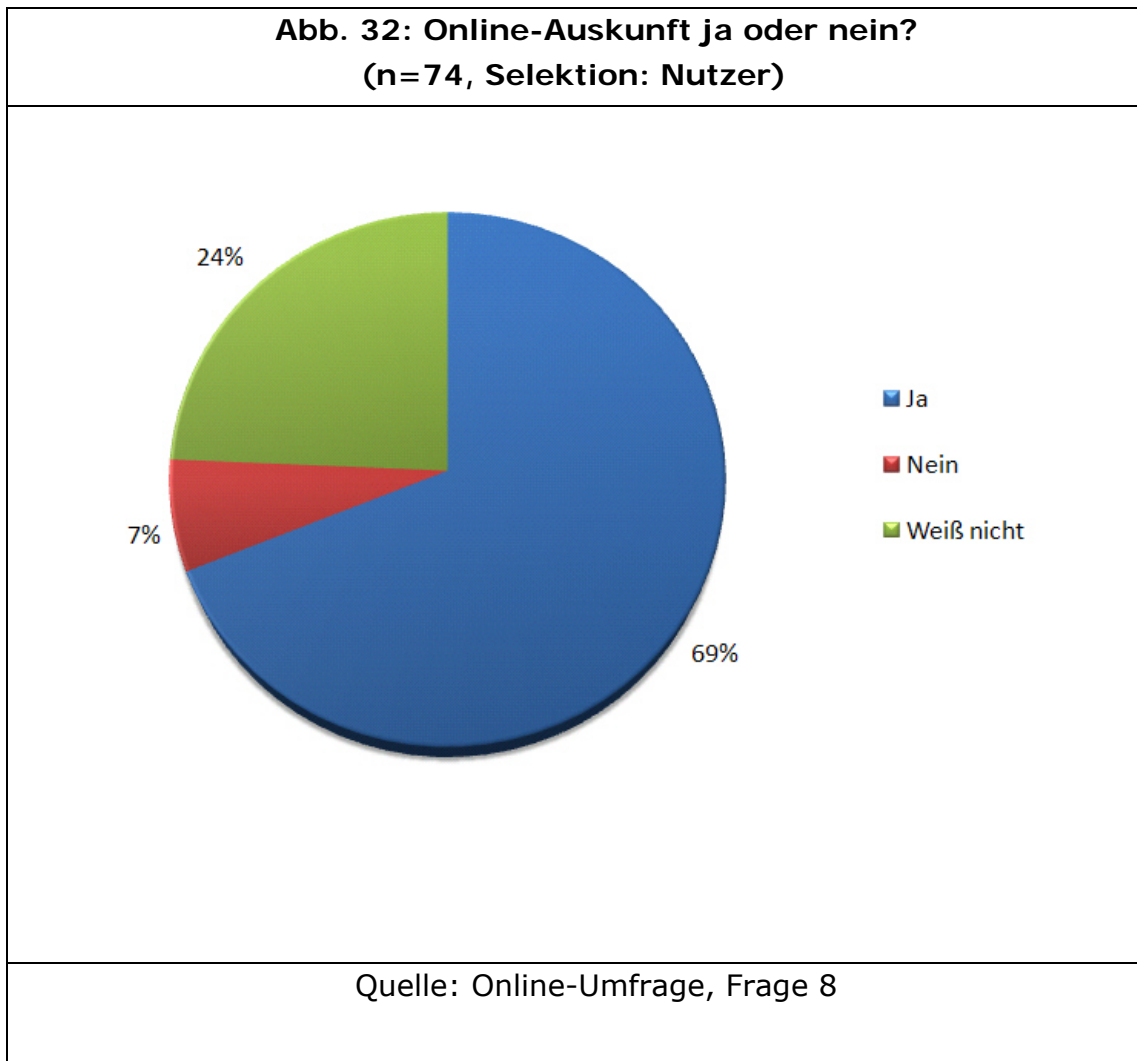
Wörtlich heißt es in einer Antwort:

*„kein Vertrauen in den elektronischen Filter und daraus resultierende längere Antwortzeiten“*

Eine solche Antwort setzt bereits eine gewisse Kenntnis von Online-Auskunftssystemen voraus, da das Wissen um einen automatischen Filter für die Antworten existiert.



Mit Frage 8 kam nach der Beurteilung des Angebots von Online-Auskunftssystemen in Bibliotheken eine direkte und entscheidende Frage: „Sollte die Universitätsbibliothek Gießen und deren Zweigbibliotheken aus Ihrer Sicht ein solches System in Zukunft anbieten?“ Abb. 31 bildet ein eindeutiges Ergebnis ab. Die Akzeptanz ist auf Nutzerseite sehr hoch. 69% würden die Einführung einer virtuellen Auskunft befürworten, nur 7% der Stimmen sind gegenteiliger Meinung. 24% der Nutzer sind sich in ihrer Antwort unsicher.



Auf diese Frage folgte eine weitere Möglichkeit zur offenen Antwort. Die Nutzer sollten angeben, warum Sie entweder mit „Ja“ oder „Nein“ abgestimmt haben. Die mit „Ja“ stimmenden Nutzer sagen folgendes (Auswahl):

*„Weils andere auch haben! Und die UB Gießen würde dann nicht immer mit alter Technik hinterherlaufen...“*



*„Mehr Service für Benutzer, "Hemmschwelle" persönlich in Bibliothek zu gehen und Auskunftspersonal direkt anzusprechen könnte entfallen.“*

*„Es bietet vermutlich noch mehr Flexibilität für die Nutzer der Bibliothek, sodass sie nicht unbedingt vor Ort sein müssen, um Informationen zu erhalten“*

*„Erweiterung der Möglichkeiten und Anpassung an andere, die bereits diese Systeme anbieten.“*

*„ bessere[r] Service für die Nutzer bei Fragen - schnellere Lösung von Problemen möglich.“*

Der Servicegedanke und die verbesserten Möglichkeiten, an Informationen zu gelangen, standen bei diesen Antworten im Vordergrund. Auch dass andere Bibliotheken bereits solche Systeme erfolgreich einsetzen wird als Grund angeführt. Bibliotheken sind dieser Meinung zufolge also dazu aufgerufen, sich den zukünftigen Entwicklungen nicht zu verschließen, sondern offen auf neue Erweiterungen des Dienstleistungsangebotes zuzugehen.

Ein Teil der Nutzer (7%), der hier nicht unerwähnt bleiben soll äußert allerdings Bedenken zur Einführung einer virtuellen Auskunft im Bibliothekssystem Gießen:

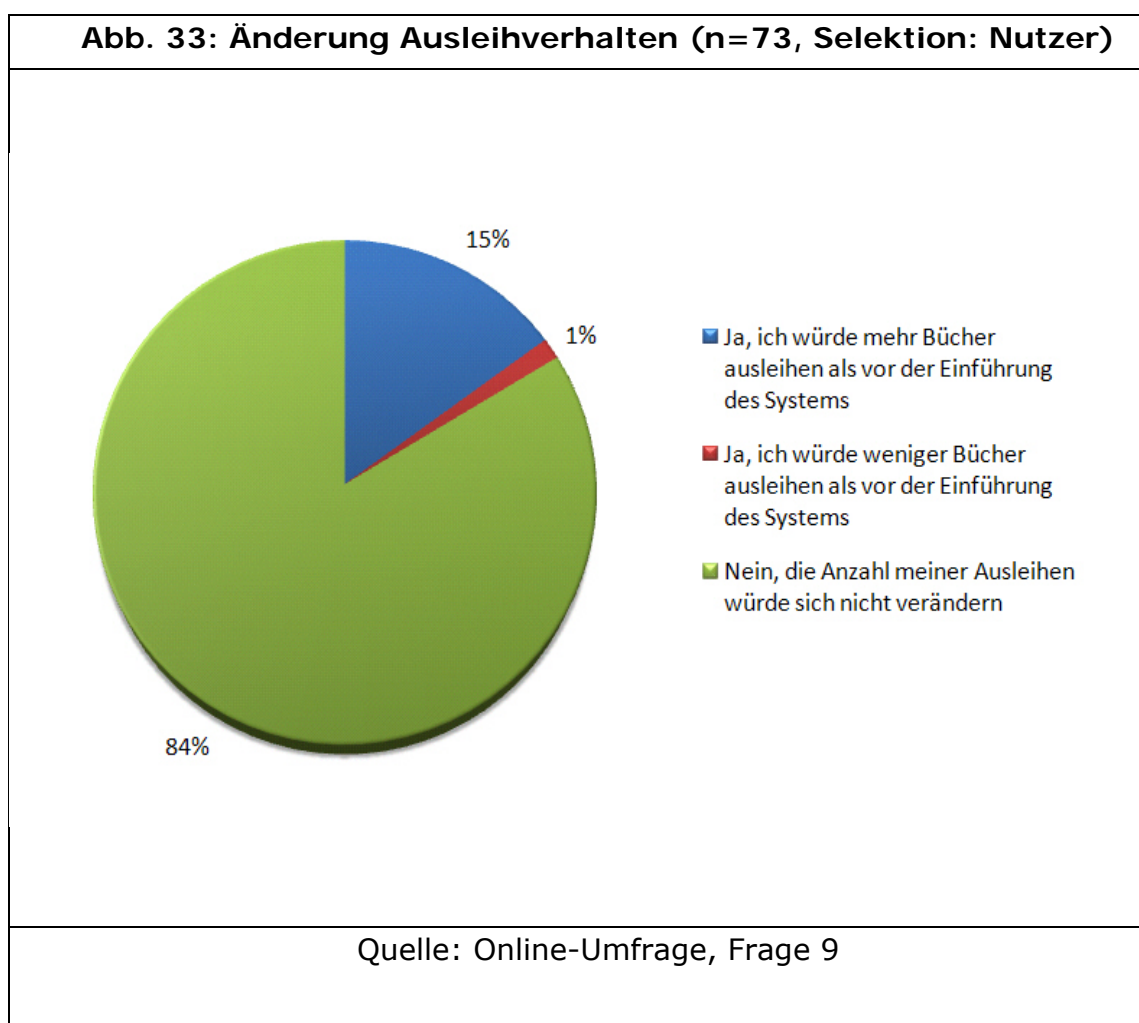
*„Zu großer Aufwand, Kosten, lieber eine Stelle mehr schaffen als solch ein System.“*

*„zu unpersönlich“*

Diese Einwände sind durchaus berechtigt. Die Integration eines Systems zur Gestaltung einer virtuellen Auskunft ist durchaus mit Aufwand verbunden. Die Software muss in die Website eingebunden werden, die Mitarbeiter müssen im ständigen Schulungsprozess auf den neuesten Stand gebracht werden und die Supportkosten einiger in dieser Arbeit vorgestellter Systeme sind nicht unerheblich. Auch das Argument, dass eine reine virtuelle Auskunft „zu unpersönlich“ sei, hat Bestand. Durch die Nutzung von Chats und Online-Tutorials kommen die Nutzer nicht mehr in direkten Kontakt mit einem Bibliothekar. Schriftlich gestellte Anfragen können eben ein Auskunftsgespräch mit seinen Möglichkeiten der

Rückversicherung oder Klärung sich weiter ergebender Fragen nicht ersetzen.

Ändern die Systeme zur virtuellen Auskunft das Ausleihverhalten? Werden durch die potentielle Mehrversorgung mit Information mehr oder weniger Medien entliehen? Dieser Frage sahen sich die Nutzer ebenfalls gegenüber (Frage 9) und das Ergebnis fiel eindeutig aus (siehe Abb. 33). 84% der Bibliotheksnutzer würden ihr Ausleihverhalten nicht ändern, 15% geben sogar an, mehr Bücher auszuleihen als vor der eventuellen Einführung einer virtuellen Auskunft. Das zerstreut die Befürchtung des Nutzerrückgangs wieder. Nur 1% der abgegebenen Stimmen sprechen davon, weniger Bücher als vorher auszuleihen.



Auch hier gab es wieder die Option, die geäußerte Meinung zu begründen. Nutzer, die nichts an ihrem Ausleihverhalten ändern würden, äußern folgende Meinungen dazu (Auswahl):

*„Bessere Bedingungen würden die Quantität meiner Ausleihungen nicht erhöhen, ebenso würde eine Verschlechterung auch keine Quantitätseinbuße zur Folge haben, da ich so oder so auf die UB angewiesen bin.“*

*„Bislang muss ich mir die Infos auf anderen Wegen besorgen, deshalb kommt es zu keiner Änderung meines Ausleihverhaltens, nur zu einer größeren Zufriedenheit beim Ausleihen.“*

*„die Bücher benötige ich für mein Studium, ich muss sie also auf jedenfall ausleihen. Da ist es egal, was für ein Informationssystem die Uni benutzt.“*

*„Ich komme sehr gut in der Bibliothek zurecht und denke, dass ich ein solches System kaum nutzen würde. Systeme, die es den Benutzern einfach machen, fördern in gewisser Weise deren Unselbstständigkeit, sind allerdings zugegebenermaßen "kundenorientierter".“*

Das Ausleihverhalten wird also nur geringfügig vom System beeinflusst, mehr jedoch vom täglichen studentischen Leben. Mit einem Rückgang der Besucherzahlen ist also nicht zu rechnen. Wenn dann noch Kommentare abgegeben werden, wie

*„weil ich durch die Auskunft der Bibliothekare sicher auf mehr für mich sinnvolle und nützliche Medien aufmerksam gemacht werde“*

kann diese Hypothese gänzlich verdrängt werden.

Die nächste Frage sollte überprüfen, ob Nutzer auf ein neues System mit einem geänderten Anfrageverhalten reagieren. Werden Nutzer durch die virtuelle Auskunft „neugierig“ auf mehr inhaltliche Fragen? Kann eine Online-Auskunft mehr Nutzer dazu motivieren, Fragen zu stellen? Das waren die Überlegungen für diese Fragestellung. Besonders die elektronischen Anfragen waren hier von Interesse. 65% der Teilnehmer verneinten die Frage, demgegenüber stehen 35% der Nutzer, die aufgrund eines Chats oder eines verbesserten Web-Formulars mehr Anfragen an die Bibliothek stellen würden. Nur 3% schränken aufgrund einer virtuellen Auskunft ihr Anfrageverhalten ein und stellen weniger Fragen (siehe Abb. 34)

Gründe für diese Entscheidungen konnten in den anschließenden offenen Fragen abgegeben werden. Bei den Nutzern mit unverändertem Anfrageverhalten, dem größten Anteil der hier abgegebenen Stimmen liegen folgende Antworten vor:

*„Ich kenne mich sehr gut in den Bibliotheken und bei der Literaturrecherche aus und würde ein solches System nicht benutzen. Ich denke, dass Systeme, die es den "Kunden" sehr einfach machen, auch deren [U]nselfständigkeit fördern, obwohl sie zugegebenermaßen "kundenorientierter" sind. Aber da eine Universitätsbibliothek meiner Meinung nach kein kapitalorientiertes Unternehmen ist, sollte sie höchstens dafür sorgen, dass den Benutzern keine Steine in den Weg gelegt werden.“*

*„bisher bin ich so wie die auskunftsmöglichkeiten jetzt sind zufrieden; das eigentliche problem der bibliothek sind bücher, die laut katalog da sein müssten aber geklaut wurden (sehr ärgerlich für studenten, die diese bücher unbedingt benötigen!) daran ändert auch solch ein system nichts!“*

Die Möglichkeiten in der Informationsversorgung scheinen den Teilnehmern mit diesen Antworten also auszureichen. Hinzu kommen allerdings auch jene Nutzer, die aus folgenden Gründen mehr Anfragen stellen würden(Auswahl):

*„Aus Gründen der zeitlichen Unabhän[g]igkeit und der Flexibilität“*

*„Heut zu Tage ist jeder mit dem Netz verbunden und regelt vieles vom Schreibtisch aus. Zudem sind wir Studenten, die ohnehin wenig [Z]eit haben. Es würde einiges vereinfachen.“*

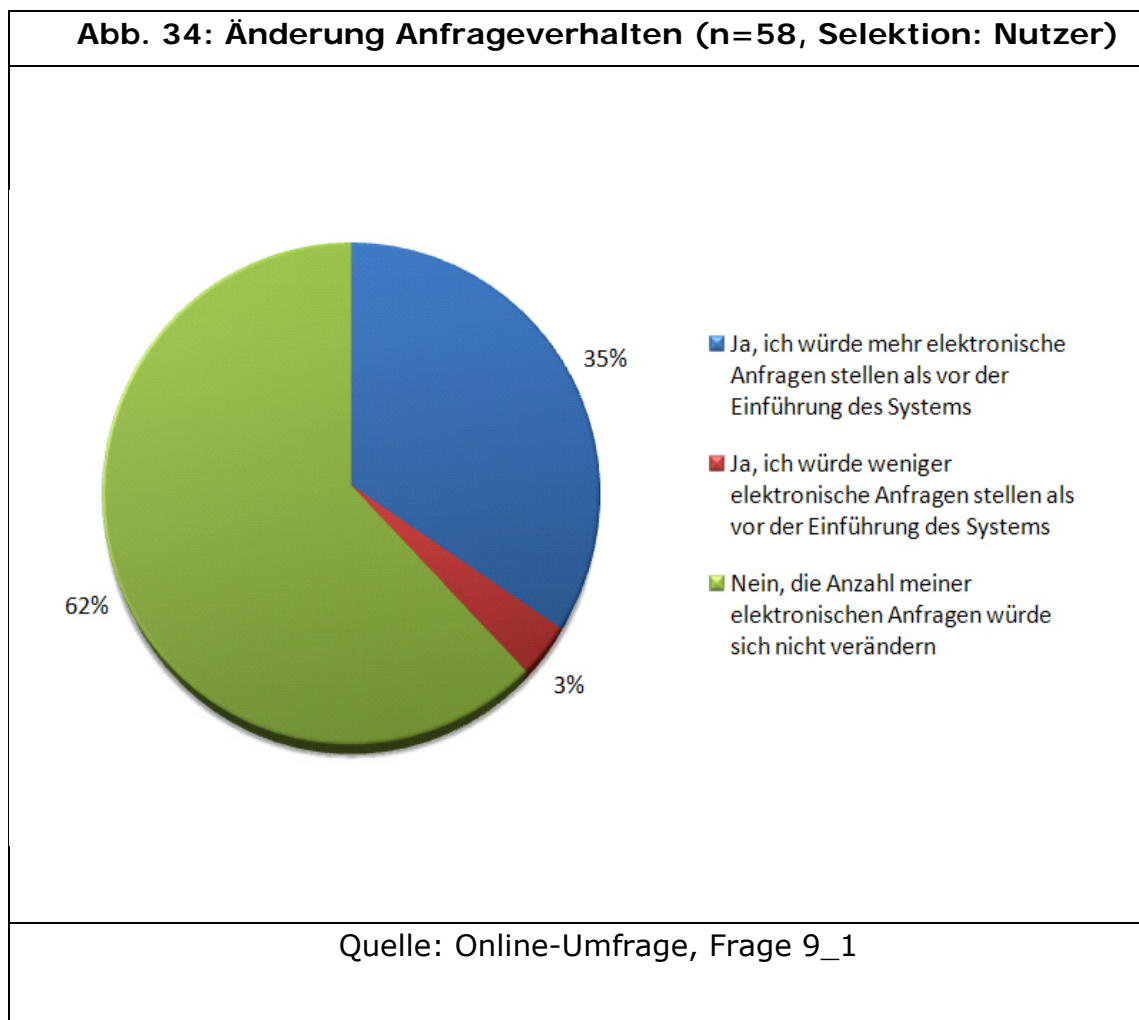
*„Die Hemmschwelle Fragen zu stellen ist im Internet geringer, als vor Ort in der Bibliothek“*

Dies sind Gründe, die auch schon im Kapitel 2.6 dargestellt sind. Die Hemmschwelle sinkt und die Bibliothek braucht nicht mehr persönlich aufgesucht zu werden. Dies brächte zudem eine Zeitersparnis mit sich. Für viele Benutzer ist es deshalb eine Sache des persönlichen Komforts, Fragen beispielsweise per Chat an die Bibliothek zu richten.

Die 3% der Bibliotheksbenutzer, die ihre elektronischen Fragen einschränkten, falls die Möglichkeit einer virtuellen Auskunft gegeben wäre, sagen darüber:

*„Da ich denke, dass ein solches [S]ystem viele Fragen vorweg erklären kann.“*

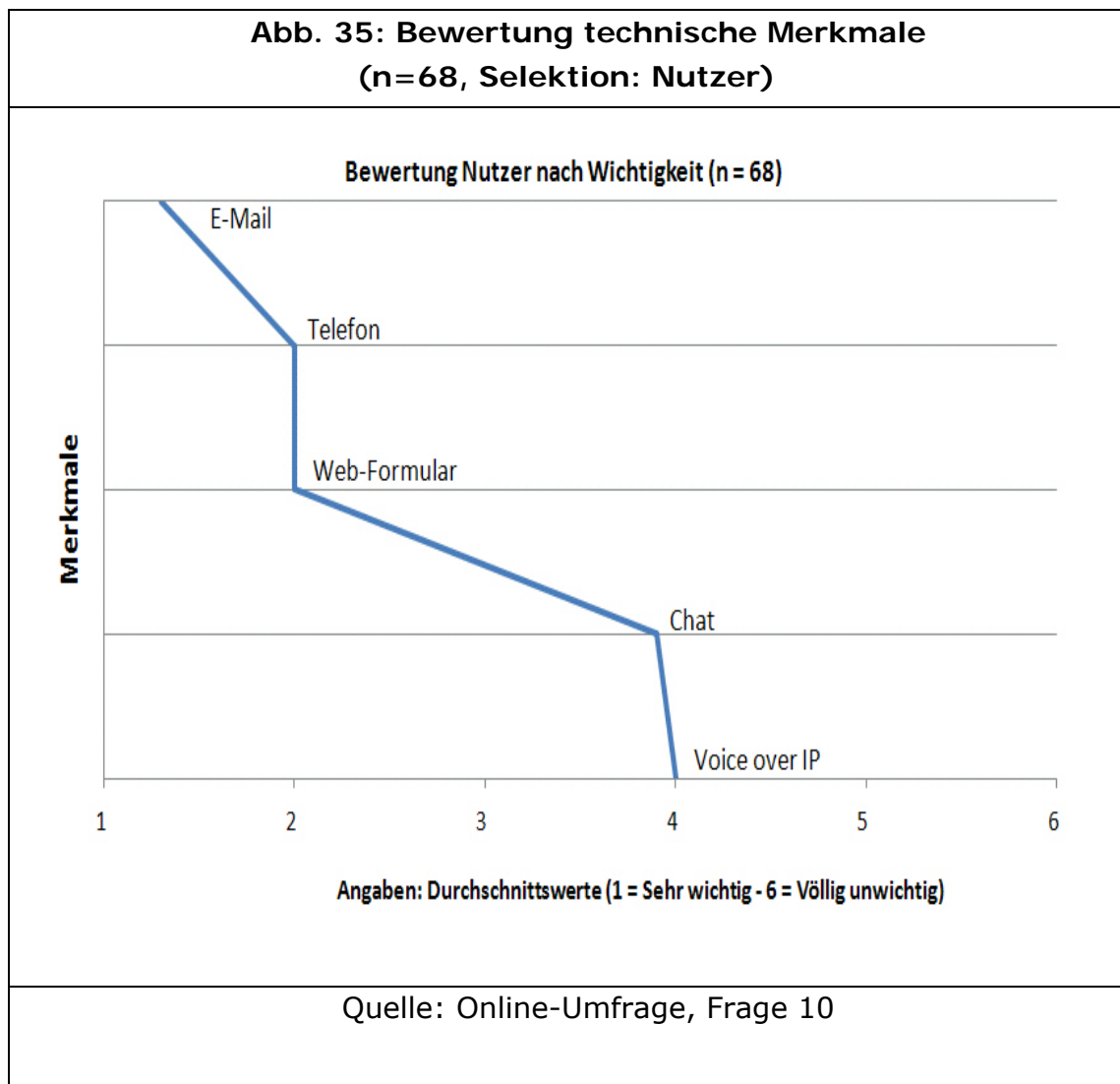
Dieser Teilnehmer hatte vermutlich an einen automatischen Antwort-Service gedacht, wie es in sogenannten „Chatbots“<sup>122</sup> realisiert ist. Diese reagieren auf die Fragen der Benutzer mit vorgefertigten Antworten und sollen somit die Auskunft entlasten. Nur die komplexeren Fragen werden von solchen „Chatbots“ an die Mitarbeiter der Auskunft weitergeleitet.



<sup>122</sup> Das Wort setzt sich zusammen aus „Chat“ und „Robot“ und meint textbasierte Dialogsysteme im Internet, die auf natürlichsprachliche Eingaben reagieren (vgl. Chatbot 2007)

Mit Frage 10 wurden die Nutzer um die Einschätzung der Wichtigkeit der verschiedenen Kommunikationsmöglichkeiten gebeten. Hierfür wurden Durchschnittswerte der jeweils zu den Merkmalen gemachten Antworten gebildet und in einem Vergleichsdiagramm nach Wichtigkeit geordnet dargestellt. Für die Beurteilung stand den Umfrageteilnehmern eine Skala von 1 („Sehr wichtig“) bis 6 („Völlig unwichtig“) zur Verfügung. Abb. 35 zeigt den Verlauf dieser Bewertung nach Wichtigkeit an.

Diesen Angaben zufolge bevorzugen die Nutzer eindeutig die E-Mail als Kommunikationsmittel, gefolgt vom als wichtig bewerteten Telefon. Das Web-Formular, welches zentraler Gegenstand einer Kontaktaufnahme über ein virtuelles Auskunftssystem wie beispielsweise QP ist, rangiert auf Platz 3 der Wichtigkeit. Als eher unwichtig werden der Chat und Voice over IP gewertet. Die Basis (n) variiert, da als Antwortmöglichkeit ein „Kann ich nicht beurteilen“ ausgewählt werden konnte.



Anhand der Kommentare in einem Freitextfeld lassen sich die Meinungen der Nutzer ungefiltert herausfinden. Die Beiträge aus Frage 11 „Möchten Sie uns noch weitere Informationen oder Anregungen zum Thema ‚Online-Auskunftssysteme‘ mitteilen, so haben Sie jetzt die Gelegenheit dazu“ waren unterschiedlicher Art (Auswahl):

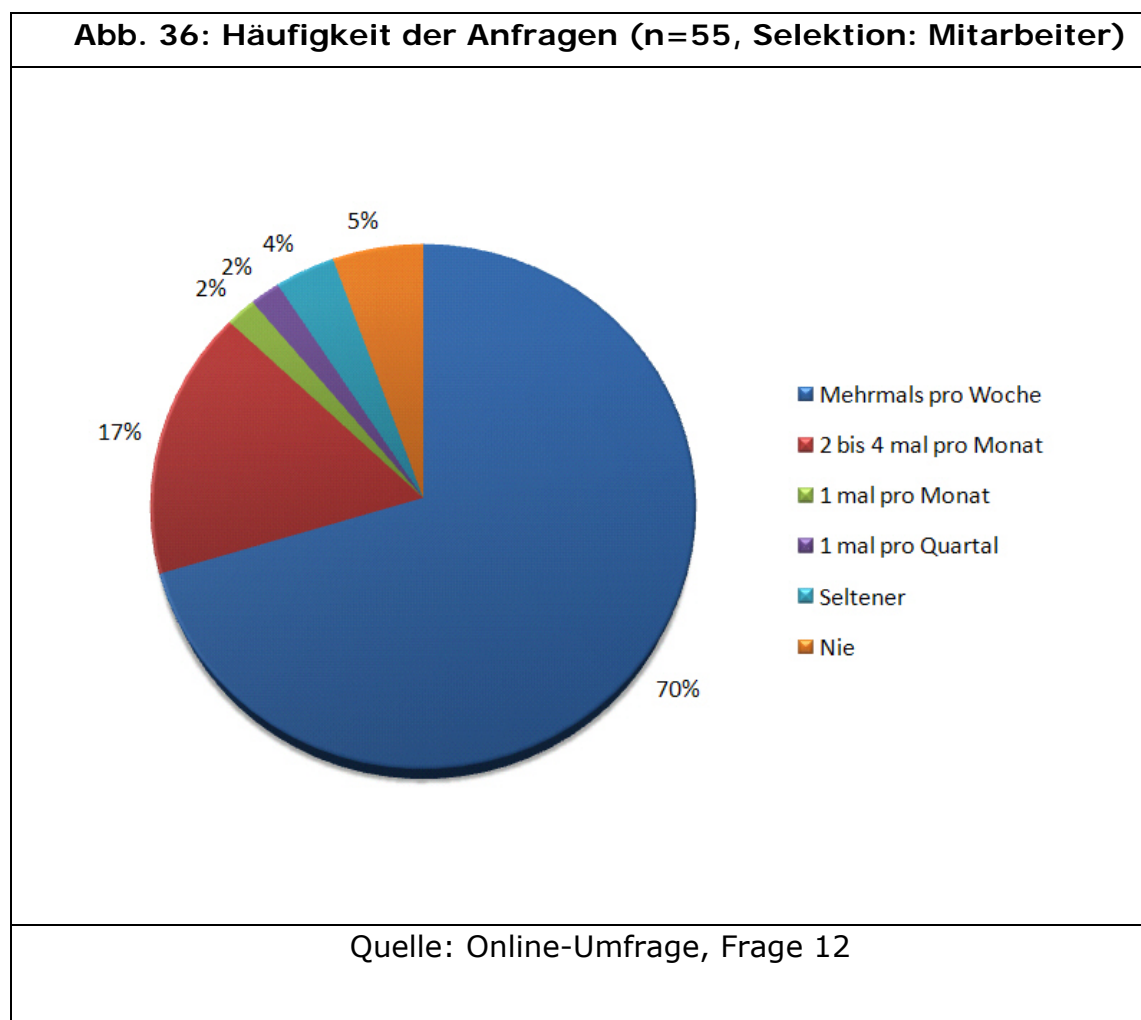
*„Ein Ticketsystem zum aktuellen Stand bei den Anfragen würde ich noch begrüßen.“*

*„Telefonisch nicht interessiert, da ertaubt. Mailbeantwortung ist sehr schnell, hauptamtliche Mitarbeiter bemühen sich zwar sehr gut, aber könnten mehr lächeln und Freude an der Arbeit zeigen.“*

*„[H]at die Uni-Giessen nicht schon ein Online-Auskunftssystem??? Vormerken, oder sehen ob es ein Buch in der Bibliothek gibt kann man doch auch jetzt schon, wozu also diese Umfrage? Wichtiger wäre es wenn man Bücher in seiner Zweigstelle aus anderen Stellen beziehen könnte, anstatt wegen einem Buch den halben Tag durch die Gegend zu gurken.“*

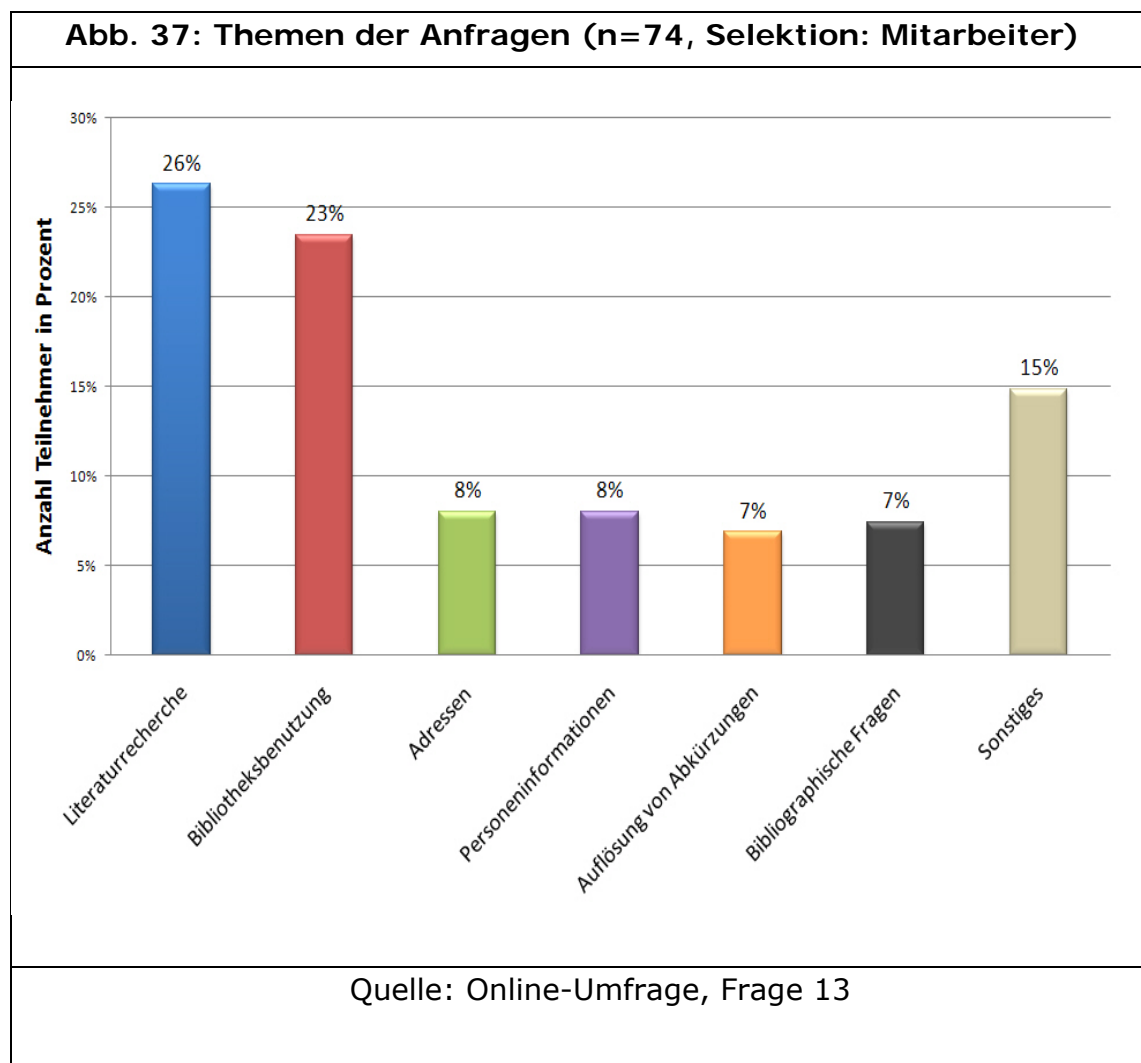
Unterschiedliche Sichtweisen von Nutzern auf die gestellte Situation zeichnen ein differenziertes Bild. Auf einen gemeinsamen Nenner lassen sich diese Antworten nicht bringen, da hier verschiedene Ansätze zu Grunde liegen.

Der Teil mit den Fragen für die Mitarbeiter ermittelte die Häufigkeit der Anfragebeantwortung im Rahmen ihrer Teilnahme am Auskunftsprozess. In Frage 12 „Wie häufig beantworten Sie elektronische oder telefonische Anfragen von Nutzern des Bibliothekssystems Gießen?“ fallen 70% der Stimmen auf „Mehrere Male pro Woche“. 17% der Mitarbeiter beantworten Anfragen von Nutzern noch zwei- bis viermal im Monat. Abb. 36 verdeutlicht, dass die überwiegende Mehrheit der Mitarbeiter im Bibliothekssystem am Auskunftsprozess beteiligt ist. 5% Prozent geben allerdings an, nie etwas mit Nutzeranfragen zu tun zu haben. Dies ist auch nicht weiter verwunderlich, denn Abteilungen wie Magazin, Titelaufnahme oder Poststelle haben nur selten direkten Nutzerkontakt und innerhalb der Kategorie „Mitarbeiter“ wurden keine weiteren Unterscheidungen nach Tätigkeitsmerkmalen vorgenommen.



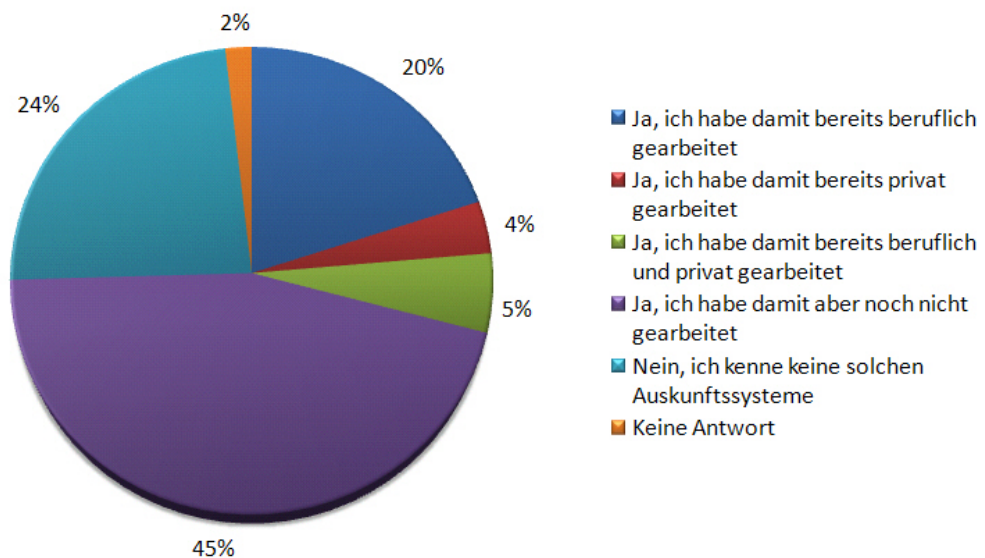


Die Antworten auf Frage 13 „Mit Anfragen zu welchen Themen werden Sie primär konfrontiert?“ werden in Abb. 37 dargestellt. Diese macht das Verhältnis zwischen den einzelnen Anfragethemen deutlich. Die Differenz zwischen den Themen ist allerdings weniger ausgeprägt als bei den Angaben der Nutzer zu dieser Frage. Jedoch beherrschen immer noch die Literaturrecherche (26%) und die Bibliotheksbenutzung (23%) das Gesamtbild. Der Anteil der Auskünfte von Adressen ist in etwa gleich (8%), dazu kommen aber noch die Bereiche Personeninformationen (8%) und Auflösung von Abkürzungen (7%). Bibliographische Fragen haben einen ähnlichen Stellenwert wie bei den Angaben der Nutzer zu dieser Frage (7%). Der Rest (15%) verteilt sich auf die Themenbereiche, die bereits bei den Ausführungen zu den Nutzerantworten auf diese Frage erwähnt wurden.



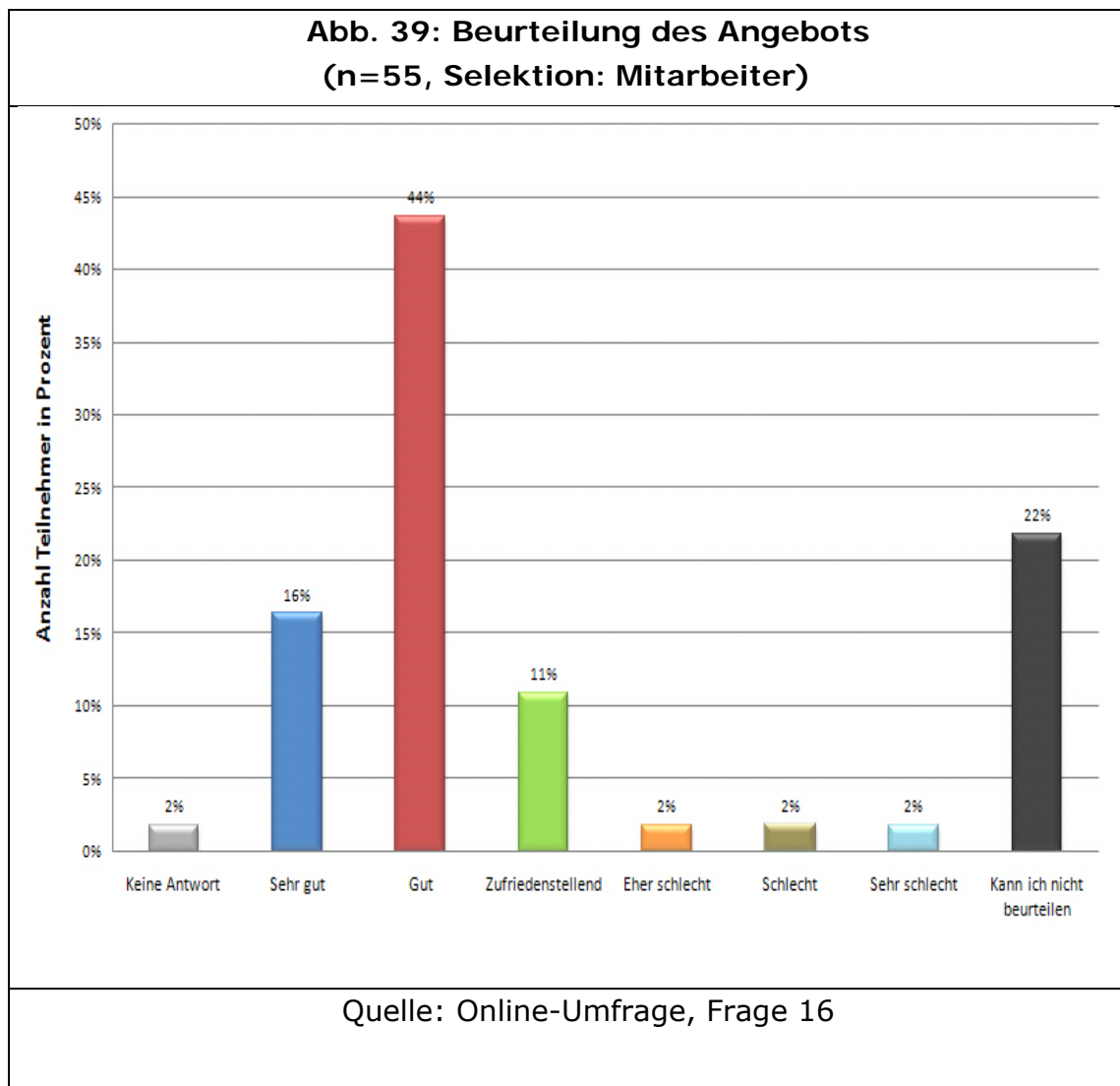
Anschließend wurden die Mitarbeiter gefragt: „Kennen Sie sogenannte Online-Auskunftssysteme z.B. in anderen Bibliotheken?“ (Frage 14) Auch hier war der Bekanntheitsgrad von Auskunftssystemen deutlich ausgeprägt. Den Angaben zufolge haben sich 45% Teilnehmer zumindest schon einmal mit einem in irgendeiner Weise gearteten Auskunftssystem beschäftigt. 20% der Mitarbeiter des Bibliothekssystems haben schon beruflich damit gearbeitet, 4% nutzten ein solches Angebot bereits privat. Ein immer noch großer Teil von 24% kennt solche Systeme überhaupt nicht (siehe Abb. 38).

**Abb. 38: Kenntnis Auskunftssysteme  
(n=55, Selektion: Mitarbeiter)**



Quelle: Online-Umfrage, Frage 14

Auch nach der Beurteilung des Angebots von Online-Auskunftssystemen in Bibliotheken wurden die Mitarbeiter gefragt (Frage 16.) Die Antworten fielen überwiegend positiv aus (siehe Abb. 39).



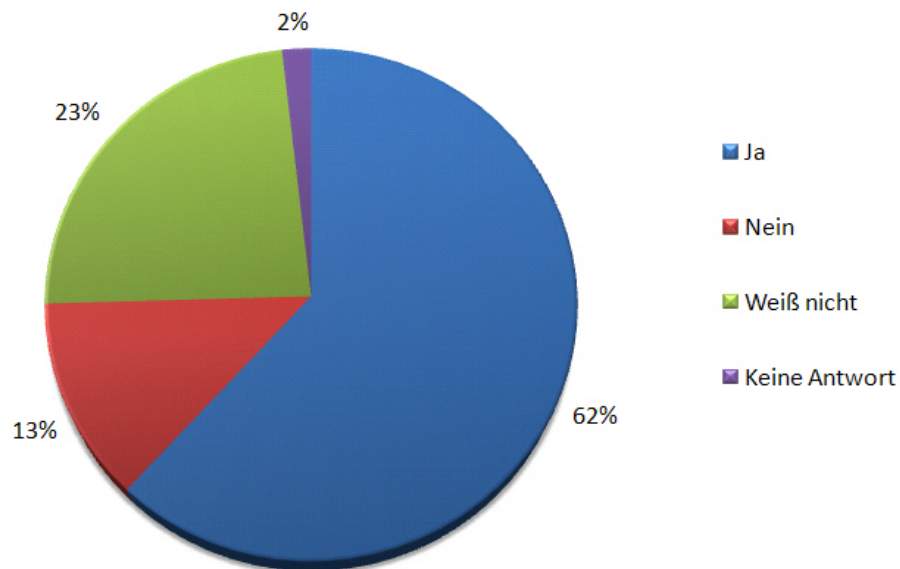
16% der Mitarbeiter meinen, ein solches Angebot sei „Sehr gut“, 44% schätzen die virtuelle Auskunft in anderen Bibliotheken als gutes Angebot ein. Zufriedenstellend sind die Möglichkeiten einer Online-Auskunft immerhin noch für 11%. Ganze 22% der Mitarbeiter können diese Angebote allerdings nicht einschätzen und wählen deshalb die Antwortmöglichkeit „Kann ich nicht beurteilen“. Je ein Mitarbeiter hat sich für die Option „Eher schlecht“, „Schlecht“ oder „Sehr schlecht“ entschieden. Die Begründung der Antworten war der darauffolgenden Freitextfrage zu entnehmen (Auswahl):

*„Weil nicht mehr miteinander gesprochen wird und man weiß ja bekanntlich , was fehlende Kommunikation für Folgen hat! Außerdem bin ich als Mitarbeiterin gegen solche technischen Lösungen, eine Maschine kann nie so gut herausfinden, was manche Studenten oder oft auch Professoren wirklich wollen! Natürlich könnte man damit wieder eine Menge Arbeitsplätze einsparen ...das dicke Ende kommt dann später !!“*

*„Ich finde es keine gute [I]dee einen Chat einzurichten, dann kann sich der Mitarbeiter schlechter um die Nutzer vor Ort kümmern!“*

Frage 17 lieferte mit der Antwort auf „Sollte das Bibliothekssystem Gießen aus Ihrer Sicht ein solches Online-Auskunftssystem einführen?“ wiederum ein ganz anderes, positives Bild: 62% der befragten Mitarbeiter sind für eine Einführung eines solchen Systems. Auf Ablehnung stößt eine mögliche Implementierung bei 13% der Mitarbeiter, 23% sind sich eher unsicher, und 2% geben keine Antwort ab (siehe Abb. 40).

**Abb. 40: Online-Auskunft ja oder nein?  
(n=55, Selektion: Mitarbeiter)**



Quelle: Online-Umfrage, Frage 17

Diese Frage war ebenfalls mit der Möglichkeit versehen, Kommentare zur Beurteilung abzugeben. Mitarbeiter, die der virtuellen Auskunft positiv gegenüberstehen, geben Folgendes zur Antwort (Auswahl):

*„Als Benutzer möchte man sofort eine Rückmeldung haben. Eine E-Mail-Anfrage wird aber erst dann beantwortet, wenn der/die Mitarbeiter/in Zeit dafür hat. Meiner Meinung nach haben E-Mails nicht bei allen Mitarbeiter/innen eine hohe Priorität.“*

*„So kommt der Nutzer schnell zu seinen Informationen. Folge: der Nutzer fühlt sich gut bedient. Den gleichen Effekt hat übrigens eine E-Mail, die rasch beantwortet wird. Habe dies selbst erlebt: Die Nutzer bedanken sich hinterher sehr oft für die schnelle Antwort!“*

*„Die Ausweitung der Öffnungszeiten durch Einsatz nicht-bibliothekarischer Hilfskräfte in den letzten Jahren führt dazu, dass zu einem immer kleineren Teil der Öffnungszeiten Fachpersonal zur Verfügung steht. Mit Hilfe einer Chatauskunft könnte in den Randzeiten eine echte (keine virtuelle "Stella"<sup>123</sup> o.ä.!) Ansprechperson zur Verfügung stehen, die als Spät- oder Wochenenddienst von einem einzigen Arbeitsplatz das gesamte Bibliothekssystem abdeckt und von jedem Rechner zu erreichen ist.“*

*„M.M. sollte ein solcher Service Bestandteil eines modernen Bibliothekssystems sein.“*

*„Weil man heute Benutzern alle Möglichkeiten bieten sollte mit der Bibliothek zu kommunizieren.“*

In diesen Antworten zeigt sich die deutliche Tendenz zu mehr Servicedenken innerhalb der Bibliothek. Benutzern müssen laut den Mitarbeitern des Bibliothekssystems sämtliche Optionen zur Kommunikation zur Verfügung gestellt werden, damit sie auch außerhalb der regulären Arbeitszeit vom Fachpersonal qualitativ hochwertige Antworten auf ihre Fragen bekommen. Das bisherige Verfahren der E-Mail-Kommunikation führt aufgrund dieser „Nicht-Erreichbarkeit“ des Personals an Abenden oder Wochenenden nicht in allen Fällen zu diesem Ziel.

Als Gegenmeinungen zu diesem positiv dargestellten Bild über die virtuelle Auskunft werden folgende Gründe angegeben (Auswahl):

*„Problem der personellen Besetzung - Anfrageaufkommen ist nicht so hoch, als daß ein Online-Auskunftssystem notwendig wäre - Anfragen lassen sich auch mit den "konventionellen" Auskunftsmitteln (E-Mail, Telefon, persönliche Betreuung in der Bibliothek) rasch und zufriedenstellend beantworten“*

*„Die jetzige Auskunft beantwortet ja schon zahlreiche Anfragen per eMail und auch telefonisch. Obendrein kann sie Besuchern im direkten Gespräch weiterhelfen, was so manchem Nutzer lieber sein wird als Fragen in ein Chatprogramm zu tippen.“*

---

<sup>123</sup> Informationen zu „Stella“ siehe unter URL:

<http://www.sub.uni-hamburg.de/informationen/projekte/infoass.html> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

*„Ich kenne nicht alle der genannten Systeme im Detail, nur grob: "Chat" ist viel zu umständlich, mehrere Fragen / Antworten laufen plötzlich parallel - besser am Telefon. Andere Systeme, die die Anfragen per E-Mail weiterverteilen sind oft teurer ohne einen Mehrwert gegenüber unserem Formular zu haben. Nochmal: Subjektiver Eindruck!“*

*„Aus meiner Sicht kann man sich dann nicht mehr um den Benutzerfluss vor Ort kümmern.“*

*„Um die Anonymität nicht noch zu verstärken!“*

Hier spielen vor allen Dingen personelle Aspekte in der Beurteilung eine Rolle. Die Personalkapazitäten sind vor Ort nicht so hoch, als dass zusätzlich zur normalen Auskunft auch noch extra ein Mitarbeiter für einen Chat oder Ähnliches verfügbar wäre. Das geringe Anfragevolumen, welches schon wiederholt genannt wurde, bekräftigt die Aussage gegen ein Auskunftssystem wie beispielsweise QP, das für die Verwaltung von großen Anfragemengen konzipiert ist. Auch die angesprochene Anonymität im Chat spricht gegen ein solches System. Benutzer und Bibliothekar können im persönlichen Gespräch mehr klären, als die Dialogform per Chat an Inhalten aufweisen könnte.

Den Mitarbeitern wurde in Frage 19 „Möchten Sie uns noch weitere Informationen oder Anregungen zum Thema "Online-Auskunftssysteme" mitteilen, so haben Sie nun die Gelegenheit dazu“ die Möglichkeit gegeben, unabhängig von einer Frage eigene Kommentare und Meinungen zum gefragten Thema abzugeben. Auch hier wurde das Thema differenziert betrachtet. Es folgen zwei ausgewählte Beispiele aus den Beiträgen:

*„Der Nutzen hängt von der Bedeutung der Bibliothek ab. In Giessen halte die bisherigen Verfahren (Telefon, Email-Formular, Email) für ausreichend. Bei überregional bedeutsamen Beständen und viel Personal sieht das sicher anders aus. Chat halte ich für ungeeignet, Auskunftsroboter wie in Hamburg habe ich noch nicht getestet. Aber so ein System benötigt Pflege und Wartung. [...]“*

*„Sehr wenig halte ich von rein virtuellen Systemen ("Stella"). Nach meiner Erfahrung fühlen sich Nutzer/innen eher für dumm verkauft, wenn sie plötzlich merken, dass sie mit einer Maschine kommuniziert haben. Als "erweiterter Arm" der Fachauskunft sind Online-Systeme aber sinnvoll.“*

## **5. Abschlussbetrachtung**

Dieser Teil der Arbeit fasst die Ergebnisse der Online-Umfrage noch einmal zusammen. Daraus resultieren Handlungsempfehlungen für das Bibliothekssystem Gießen. Im Fazit werden markante Punkte der Arbeit noch einmal dargestellt und ein Ausblick in die Zukunft der bibliothekarischen Auskunft gewagt.

### **5.1. Zusammenfassung der Ergebnisse**

Die Online-Umfrage war darauf ausgelegt, Meinungen, Verhaltensweisen und Kommentare von jenen Personen einzuholen, die das tägliche Leben in einer Bibliothek bestimmen. Dies sind zum einen die Mitarbeiter, die sich in unermüdlichem Einsatz um die Informationsversorgung der Bibliotheksbenutzer kümmern. Zum anderen sind es die Nutzer selbst, die für Lehre, Forschung, Studium und private Zwecke nach Informationen aller Art suchen. Um die Suche nach diesen Informationen zu unterstützen wurden Systeme entwickelt, die auf beiden Seiten dieser „Informationskette“ für eine effektive Verwaltung der Anfragen und Informationen selbst sorgen. In der hier dargestellten Umfrage wurden Fragen gestellt, die herausfinden sollten, ob die notwendigen Kenntnisse und Voraussetzungen für eine Implementierung eines Systems zur Unterstützung des Auskunftsprozesses gegeben sind und wie hoch die Akzeptanz dieser Systeme bei beiden befragten Gruppen ist.

Die Ergebnisse stellen sich dem Autor wie folgt dar: Es existiert eine relativ junge Nutzerschicht, die zum großen Teil aus Studenten besteht. Studentische Informationsbedürfnisse sind vor allem die Literaturrecherche zu bestimmten Themenbereichen des Studiums oder beziehen sich auf Veranstaltungen während der Vorlesungszeiten. Die Mitarbeiter der Bibliothek werden vorrangig mit Fragen zur Literaturrecherche konfrontiert, ein großer Teil der weiteren Fragen sind solche zur Benutzung, was in einem größeren wissenschaftlichen Bibliothekssystem auch nicht weiter verwundert, da es für die vielen jungen Nutzer meist eine völlig neue Erfahrung bedeutet. Unterschiedliche Standorte mit verschiedenen Themenkomplexen müssen erst einmal ermittelt werden, bevor der Nutzer



an die gewünschten Informationen kommen kann. Allerdings fällt auch auf, dass ein Teil der Nutzer sich auch ohne die Hilfe des Bibliothekars im System zurecht findet, denn ein Fünftel der befragten Nutzer stellt überhaupt keine Anfragen, weder per Telefon, noch per auf der Website vorhandenem Web-Formular, welches ausschließlich zu diesem Zweck erstellt wurde. Andere Formen der Online-Auskunft sind dem überwiegenden Teil der Bibliotheksbenutzer bekannt und werden auch als positive Bereicherung des Dienstleistungsangebots von Bibliotheken angesehen. Der Umgang mit solchen Systemen ist den meisten Benutzern geläufig. Die Akzeptanz gegenüber einer Einführung einer virtuellen Auskunft ist sehr hoch. Gründe dafür liegen vor allem im Bereich des verbesserten Serviceangebots. Auch ist es sicherlich komfortabler, von zu Hause seine Anfragen an die Bibliothek zu stellen und mit einer direkten und schnellen Antwort rechnen zu können. Dies zeigt sich auch bei der Einstufung der Wichtigkeit von bestimmten Merkmalen einer Auskunft. Die Schnelligkeit der Antworten rangiert auf dem ersten Platz der wichtigsten Merkmale im Auskunftsprozess. Informationen haben heutzutage eine kurze Halbwertszeit und müssen daher schnell verfügbar und flexibel handhabbar sein. Ob dies auf elektronischem Wege oder mittels eines normalen Auskunftsgesprächs geschieht, ist den Nutzern nicht so wichtig. Die E-Mail als Kommunikationsform wird aber dem Telefon oder dem Chat vorgezogen. Dieser Standard hat sich im Laufe der vergangenen Jahre etabliert und zeigt, dass asynchrone Kommunikation einen hohen Stellenwert in der Informationsversorgung hat.

Auf Nutzerseite zeichnet sich also ein durchaus positives Bild ab. Die Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Verfahren im Auskunftsprozess ist eindeutig gegeben, so lange sich die gewohnten Möglichkeiten der Informationsgewinnung weiterhin nutzen lassen.

Aus bibliothekarischer Sicht zeichnen die Ergebnisse der Umfrage ebenfalls ein deutliches Bild: Ein großer Teil der befragten Mitarbeiter ist in den Auskunftsprozess integriert und hat oft direkten Kontakt mit Anfragen von Bibliotheksnutzern. Zwei Bereiche der Auskunft haben sich hier als bedeutend herauskristallisiert. Literaturrecherche und Benutzung sind die meist gestellten Anfragethemen und decken sich somit mit den Beschreibungen der Nutzer. In diesem Zusammenhang ist auch die Kenntnis von Systemen zur virtuellen Auskunft recht hoch. Gut drei Viertel aller Mitarbeiter hat auf irgendeine Weise schon einmal mit einem solchen System gearbeitet, sei es beruflich oder privat. Dies zeigt, dass das Interesse an Möglichkeiten zur effizienten Informationsvermittlung sehr hoch ist und eine Auseinandersetzung mit diesen Themen stattfindet. Die Bewertung eines solchen Systems fällt aufgrund dessen auch sehr positiv

aus. Die hohe Akzeptanz einer möglichen Implementierung eines solchen Systems im Bibliothekssystem Gießen spricht ebenfalls für sich. Bibliothekare sehen sich heute als Dienstleister, die dem Nutzer, oder besser Kunden, ein möglichst breites Angebot an Kommunikationsformen zur Verfügung stellen wollen. Dies drückt sich auch in den Antworten der befragten Mitarbeiter aus. Der Nutzer sollte aus Sicht der Bibliothekare auch über die normalen Auskunftszeiten hinaus an die gewünschten Informationen gelangen können.

## **5.2. Handlungsempfehlungen**

Resultierend aus den Ergebnissen der Umfrage und auch aus den vorher gewonnenen Erkenntnissen seitens der Darstellung anderer Bibliotheken und den allgemeinen Betrachtungen von Software zur Unterstützung des Auskunftsprozesses folgen nun einige Handlungsempfehlungen für das Bibliothekssystem Gießen, die jedoch auch auf andere Einrichtungen anwendbar sein dürften.

- Web-Formular

Dieses könnte mit zusätzlichen Kontextinformationen angereichert werden, um eine thematische und fachliche Einteilung der Anfrage schon im Voraus durch den Nutzer vornehmen zu lassen. Durch Klappboxen könnten sowohl die Thematik der Anfrage als auch die fachlich entsprechende Abteilung auswählbar gemacht werden.

Die Position des Web-Formulars müsste weiter in den Vordergrund gerückt werden. Zum jetzigen Zeitpunkt gelangt man nur durch einen Link ganz unten auf der Website zum Formular. Generell gilt es, die Aufmerksamkeit mehr auf die Auskunft hinzulenken. Die Navigation ist zwar auf eine Hilfestellung für den Nutzer ausgelegt, jedoch wäre über einen zentralen „Fragen Sie die Auskunft“-Button der direkte Zugang zu einem Bibliothekar in der Abteilung Auskunft sehr viel leichter. Es wäre vorstellbar, dass diese Option auch die Bereitschaft der Nutzer, Fragen an die Auskunft zu richten, erhöhte. Die Abteilung Auskunft bekäme so einen zentraleren Stellenwert. Im Sinne der Erweiterung des Dienstleistungsangebotes ist diese Idee durchaus sinnvoll.

- E-Mail-Programme

Die aktuell verwendeten Programme „IMHO Webmail“ und „Horde Webmail“ sind zwar etabliert und finden regen Zuspruch, jedoch haben diese Programme keine Funktion zur automatischen Weiterleitung einer Anfrage beispielsweise an eine andere Abteilung. In „IMHO Webmail“ müssen bei der Beantwortung einer Anfrage die E-Mail-Adressen, die beim Ausfüllen des Web-Formulars mit angegeben werden, erst umständlich wieder ins Adressfeld kopiert werden. Dies entspricht nicht mehr den aktuellen Standards. Auch fehlt diesen Programmen die automatische Benachrichtigung beim Eingang einer neuen E-Mail. Der Bibliothekar muss sich in gewissen Zeitabständen immer wieder mit Kennung und Passwort anmelden. Ebenso muss bei der Beantwortung einer Anfrage der gesamte Auskunftsvorgang manuell in die Antwortmail eingefügt werden. E-Mail-Programme wie das kostenlos verfügbare „Mozilla Thunderbird“<sup>124</sup> machen diese manuelle Nachbearbeitung überflüssig und ermöglichen somit eine Vereinfachung als auch eine Zeitersparnis. Die Handhabung der eingehenden E-Mails und die Reaktionszeit auf Anfragen könnte mit einem E-Mail-Programm dieser Art wesentlich vereinfacht werden.

- Informationsmaterialien

Auch gedruckte Informationsmaterialien finden regen Zuspruch bei den Nutzern. Gerade bei Erstbenutzern des Bibliothekssystems sind diese Leitfäden eine willkommene Informationsquelle. Die vorhandenen Materialien zu Katalogbenutzung und Fernleih-Verfahren sind sehr hilfreich. Ein gedruckter Gesamtüberblick des Bibliothekssystems inklusive Benutzungsordnung wäre ebenfalls sinnvoll<sup>125</sup>. Jedoch müssen diese für aktuelle Ansprüche immer auf dem neuesten Stand gehalten werden. Dazu gehören regelmäßige Überarbeitungen. Da es bereits redaktionelle Teams für die einzelnen Materialien gibt, müssen lediglich zeitliche Kapazitäten für die Überarbeitung geschaffen werden.

---

<sup>124</sup> Der kostenlose Download von Mozilla Thunderbird ist möglich unter: URL: <http://www.mozilla-europe.org/de/products/thunderbird/> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

<sup>125</sup> Diese Gesamtinformationen sind schon vorhanden, werden aber nicht weiter überarbeitet und keine Neuauflagen produziert.

- Kontaktaufnahme

Die Eindrücke eines Systems zur virtuellen Auskunft, sei es die Form des Chats, der E-Mail-Auskunft oder Auskunftsverbünde beruhen auf Erfahrungswerten. Viele Bibliotheken nutzen bereits Systeme, die dazu beitragen, Anfragen von Nutzern effektiv zu verwalten und adäquate Antworten liefern zu können. Der Kontakt mit diesen Einrichtungen ist von enormer Wichtigkeit. Durch den Erfahrungsaustausch werden neue Erkenntnisse gewonnen, die im Bezug auf eine mögliche Implementierung einer virtuellen Auskunft im Entscheidungsprozess helfen könnten.

- Testphase

Für eine Implementierung einer Software für die Auskunftsunterstützung braucht es Zeit. In einer Testphase könnte eruiert werden, ob sich ein solches System überhaupt sinnvoll einsetzen ließe. Systeme wie OTRS sind kostenlos verfügbar, lediglich der Support ist kostenpflichtig. In der Testphase könnte die Bibliothek das Programm aber kostenfrei nutzen und die Reaktionen von Mitarbeitern und Nutzern in die Entscheidungsfindung mit einfließen lassen.

- Nuttermotivation

In den Ergebnissen der Online-Umfrage lässt sich erkennen, dass es auch Nutzer gibt, die sehr selten oder noch nie eine Anfrage an die Abteilung Auskunft gerichtet haben, sei es per Telefon, E-Mail oder mittels eines normalen Auskunftsgesprächs. Wenn Hemmschwellen vorhanden sind, Anfragen zu stellen, zu welchen Themen auch immer, so gilt es diese, durch gezielte Informationen an die Nutzer abzubauen. Ansätze wären hier die Erstellung von Flyern mit Informationen darüber, was die Auskunft leisten kann. Auch ein Hinweis auf der Website des Bibliothekssystems auf die Beantwortung von Fragen unterschiedlichster Art wäre denkbar.

Grundidee ist, die Auskunft einer Bibliothek so zu gestalten, dass sie für die Nutzer als Unterstützung und Dienstleistung gesehen wird. In vielen Bibliotheken wird diese Verfahrensweise bereits erfolgreich praktiziert und mit einem gesteigertem Anfragevolumen quittiert.

### 5.3. Fazit und Ausblick

Das Gebiet der „Digitalen Auskunft“ ist in vielen Bibliotheken kein Thema, dem sich erst in jüngster Zeit gewidmet wird. Es gibt viele Ansätze, den Auskunftsprozess zu steuern und zu optimieren. Einige Optionen wurden in dieser Arbeit beschrieben. Die Frage nach der grundsätzlichen Möglichkeit der Implementierung eines Systems zu Unterstützung dieses Auskunftsprozesses kann mit einem eindeutigen „Ja“ beantwortet werden. Dabei kommt es aber letztlich auf die Bedürfnisse einer jeden Bibliothek an. Nutzerzahlen, Anfragevolumen und die Bereitschaft, sich in Fragen der Auskunft auf eine zentrale Rolle im Bibliothekssystem einzustellen sind nur einige der Aspekte die es bei der Einführung des Angebots einer virtuellen Auskunft zu beachten gilt. Aber in Zeiten der weltweiten Vernetzung sämtlicher Informationen und der Forderung des schnellen Zugangs zu Informationen spielen die Bibliotheken eine entscheidende Rolle. Denn hier sitzen ausgebildete Informationsspezialisten, die gezielt die Informationen, die der Nutzer wünscht, aus dem gewaltigen Überangebot der verschiedenen Informationsquellen zu filtern in der Lage sind. Auch die schnelle und direkte Reaktion auf die Anfragen der Nutzer ist so nur in einer Bibliothek möglich. Die Vernetzung spielt da eine Rolle, wo einzelne Themengebiete mit den vorhandenen Kapazitäten nicht mehr abgedeckt werden können. Und hier kommen die Ansätze eines weltumspannenden Netzes wie QP zum Einsatz. Die Idee des internationalen Wissenstransfers bietet sowohl dem Nutzer, als auch dem Bibliothekar Vorteile, die nicht von der Hand zu weisen sind. Auf Nutzerseite ist es die Qualität der einzelnen Antwort, denn mit Hilfe des Netzes von Fachpersonal lassen sich Informationen zu hochwertigen Auskünften transferieren. Auf bibliothekarischer Seite sind es gerade die Möglichkeiten der Wissensdatenbanken, in denen zeitsparend und effektiv nach Antworten gesucht werden kann.

Aber auch die Kooperation mit anderen Bibliotheken, der Erfahrungsaustausch und die stetige Verbesserung einzelner Programme machen die Erweiterung des Dienstleistungsangebotes interessant. Der Gedanke an ein gesteigertes Servicebewusstsein ist in den Bibliotheken schon vorhanden und auch der Nutzer wünscht sich eine umfangreiche Informationsversorgung auch außerhalb der gewohnten Öffnungszeiten. Dieses Bedürfnis ist keine Neuigkeit. Schon Lipow meinte, der Nutzer müsse dort abgeholt werden, wo er gerade ist und wenn er gerade eine Frage hat<sup>126</sup>. Dabei sollen etablierte Standards wie das Anfragenmanagement per

---

<sup>126</sup> Vgl. Lipow, 1999

Telefon oder E-Mail nicht vernachlässigt werden, sie sind wichtig und haben bisher den Auskunftsprozess erfolgreich gestaltet. Dennoch ist eine Optimierung von Systemprozessen notwendig, um die Qualität von Auskünften auch weiterhin garantieren zu können. Kommerzielle Anbieter erkennen das Potential, welches im Informationsbedürfnis der Kunden liegt und führen selbst immer mehr Angebote ein, die diesem gesteigerten Bedarf nach qualitativ hochwertigen Informationen gerecht werden sollen. Individuelle und komplexe Anfragen können aber selbst diese Anbieter nicht beantworten, hier sind die Mitarbeiter der Bibliothek im entscheidenden Vorteil, da hier das Hintergrundwissen von ausgebildeten Fachkräften zugrunde liegt und die Bibliothek flexibel auf die Wünsche der Nutzer reagieren kann. Wenn dann noch unterstützend Programme und Plattformen zum Auskunftsprozess hinzutreten, kann dies nur eine Bereicherung sein. Sicherlich ist in Zeiten knapper Budgets darüber nachzudenken, wie diese sinnvoll eingesetzt werden können. Doch lassen sich auch kostenlose Alternativen dazu nutzen, die Auskunft effektiver und effizienter zu gestalten.

Das direkte Gespräch zwischen Nutzer und Bibliothekar ist auch weiterhin die sicherste Möglichkeit, direkt auf die Anfrage einzugehen. Doch die Bündelung der Kompetenzen durch Auskunftsverbände und die dazu notwendige Ausstattung mit Systemen, die diese Kooperation möglich machen, bieten dem Bibliothekar weitere Möglichkeiten, auch auf direkte Anfragen zu reagieren.

Die Online-Umfrage des Verfassers dieser Arbeit hat gezeigt, dass sowohl die etablierte Form der E-Mail-Auskunft immer noch hoch im Kurs steht, die Akzeptanz für ein integriertes System, eventuell mit Anschluss an einen Auskunftsverbund jedoch durchaus gegeben ist. Erfahrungen in der Anwendung der unterschiedlichen Systeme sind durchweg positiv. Für die Entwicklung von Bibliotheken als Dienstleister mit dem Angebot, flexibel auf Nutzerfragen zu reagieren, sind alle Formen der Online-Auskunft geeignet. Abstimmungen auf individuelle Gegebenheiten sind dennoch zu berücksichtigen.

Die vorliegende Arbeit hat anhand der Darstellungen unterschiedlicher Systeme und den Erfahrungswerten anderer Bibliotheken gezeigt, was möglich ist und sinnvoll erscheint. Die Reaktion darauf liegt aber in den Händen der Entscheidungsträger, die eine moderne Bibliothek mitgestalten wollen.

## Literaturverzeichnis

### Monografien

Gläser 2001

Gläser, Christine: *Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb: Chatangebote in anglo-Amerikanischen Bibliotheken: Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken.*

Berlin, 2001. 72 S. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 99)

Und Online in Internet: URL:

[http://www.ib.hu-berlin.de/%7Ekumlauf/handreichungen/h99/handreichung\\_99.pdf](http://www.ib.hu-berlin.de/%7Ekumlauf/handreichungen/h99/handreichung_99.pdf) [pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Harkönen 2003

Harkönen, Sonja: *Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund – Digital Reference Konsortien in den USA.* Köln, 2003. 115 S. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 36)

Und Online in Internet: URL:

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band036.pdf> [pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Janes 2003

Janes, Joseph: *Introduction to reference work in the digital age.* New York, 2003. 213 S.

JLU Bericht 2005

Der Präsident der Justus-Liebig-Universität Gießen (Hrsg.): *Bericht des Präsidiums der Justus-Liebig-Universität Gießen für die Jahre 2002-2003.* Gießen, 2005. 156 S.

Klostermann 2007

Klostermann, Jürgen:

*Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbänden.* Köln, 2007, 122 S.

(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 52)

Und Online in Internet: URL:

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/Band052.pdf> [pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Kresh 2000

Kresh, Diane; Arret, Linda: *Collaborative digital reference service - Update on LC initiative*, in: Lankes, David R.; Collins, John W. III; Kasowitz, Abby S. (Hrsg.): *Digital Reference Service in the New Millenium – Planning, Management, and Evaluation.* New York, 2000. S. 61-67

Rupp 2007

Rupp, Jochen: *Veränderungsmanagement in Bibliotheken.* Diplomarbeit. Hochschule Darmstadt, 2007. [o.S.] [Vorabdruck. Zur Veröffentlichung vorgesehen]



## **Zeitschriftenartikel**

Abels 1996

Abels, Eileen G.: *The e-mail reference interview* in: Reference and User Services Quarterly 35 (3), 1996. S. 345-358

Albrecht 2005

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

Und Online in Internet: URL:

[http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd\\_neu/heftinhalte2005/Infovermittlung011005.pdf](http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2005/Infovermittlung011005.pdf) [pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Albrecht 2006

Albrecht, Rita: *Aufbau einer virtuellen Auskunft über Bibliotheksgrenzen hinweg*, in: ZfBB 89 (Sonderheft), 2006. S. 219-227

Daniel 2006

Daniel, Frank [et al.]: *Die Kunden dort bedienen, wo sie sind – DigiAuskunft besteht Bewährungsprobe / Seit Anfang 2006 in Betrieb*, in: BuB 58 (7/8), 2006. S. 558-562

Und Online in Internet: URL:

[http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/digiauskunft/aktuell/veroeffentlichungen/bub\\_7\\_8\\_2006\\_digiauskunft.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/digiauskunft/aktuell/veroeffentlichungen/bub_7_8_2006_digiauskunft.pdf) [pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Haines 1999

Haines, Annette; Grodzinski, Alison: *Web forms: improving, expanding and promoting remote reference services*, in: College & Research Libraries News, 60 (2), 1999. S. 271-272

Infopoint Evaluation 2005

Infopoint Arbeitsgruppe Rhein-Main: *Evaluation des digitalen Auskunftsdienstes InfoPoint 2005 durch die Mitglieder des Konsortiums – Gemeinsamer Bericht und Stellungnahme der Arbeitsgruppe Rhein-Main* in: *Bibliotheksdienst* 39 (10), 2005. S. 1275-1295.

[zugl.: Albrecht, Rita: *Digitale Auskunft im Verbund – Ein Jahr InfoPoint Rhein-Main*, in: *Bibliotheksdienst* 39 (10), 2005. S. 1272-1296]

Janes 1999

Janes, Joseph, David Carter, Patricia Memmott: *Digital Reference Services in Academic Libraries*, in: *Reference and User Services Quarterly*, 39 (2), 1999. S. 145 – 150.

Lipow 1999

Lipow, Anne G.: *Serving the remote user: reference service in the digital environment (keynote address)*, in: *Information Online & On Disc 99 : Ninth Australasian Conference & Exhibition*. Sydney, 1999. Online in Internet: URL: <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Lüdtke 2001

Lüdtke, Helga: *Taking the Reference Desk to Cyberspace: Internet-Bibliotheken und Online-Auskunftsdienste / im Mittelpunkt die Internet Public Library (USA)*, in: *BuB* 53 (9), 2001, S. 544-552

Müllenbruck 2001

Müllenbruck, Stefan: *„Sind Sie ein Mensch?“ – Auskunft per Chat an der UB Trier*, in: *BuB* 53 (4), 2001. S. 216-218

Pomerantz 2003

Pomerantz, Jeffrey; Nicholson, Sott; Lankes, David R.: *Digital reference triage – An investigation using the Delphi method into the factors of influencing question routing and assignment*, in: *The Library Quarterly* 73 (2), 2003. S. 103-130

Und Online in Internet: URL:

<http://bibliomining.com/nicholson/nicholsonpdfs/triage.pdf> [pdf-Dokument]

(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Rösch 1998

Rösch, Hermann: *Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes*, in: *BuB* 50 (4), 1998. S. 220-229

Rösch 2003

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

Ulrich 2002

Ulrich, Paul S.: *It works – Die Arbeit des Collaborative Digital Reference Service´ (CDRS)*, in: *BuB* 54 (4), 2002. S. 238-242

## Interne Papiere

### Bibliotheksstatistik 2005

[o.V.]: *Bibliotheksstatistik 2005*. [interne Jahresstatistik des Bibliothekssystems für das Berichtsjahr 2005]. [Gießen], [2005].

Online in Intranet: URL:

[http://dbs.ub.uni-giessen.de/intranet/upload/2005/biblstatistik\\_2005.pdf](http://dbs.ub.uni-giessen.de/intranet/upload/2005/biblstatistik_2005.pdf)

[pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

### InfoDesk

[o.V.]: *InfoDesk – Die virtuelle Auskunft des SWB*. [o.O.], [2006], [14] S. [internes Arbeitspapier, nicht veröffentlicht, im doc-Format]

### InfoPoint Anforderungen 2006

Infopoint Arbeitsgruppe Rhein-Main: *Anforderungen an eine Systemumgebung für die digitale Auskunft*. (Stand: Oktober 2006). [o.O.], 2006. [2] S. [internes Arbeitspapier, nicht veröffentlicht, im pdf-Format]

### Jahresstatistik 2006

[o.V.]: *Jahresstatistik 2006 – OUS Nutzer mit Aktiver Mitgliedschaft*. 2007.

Online in Intranet: URL:

<http://dbs.ub.uni-giessen.de>

[/intranet/upload/2006/ous204\\_bor06\\_ne\\_a1\\_lis\\_2007.txt](http://intranet/upload/2006/ous204_bor06_ne_a1_lis_2007.txt) [txt-Dokument]

(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

### Online-Umfrage 2007

Schwarz, Christoph: *Neue Formen der Benutzerauskunft in Bibliotheken*.

Online-Umfrage. Gießen, 2007. [internes Arbeitspapier, nicht veröffentlicht]

### Protokoll Verwaltungssitzung 2002

Hort, Irmgard: *Protokoll der Verwaltungssitzung vom 31.01.2002*. Gießen, 2002. 2 S. [internes Protokoll, nicht veröffentlicht, im doc-Format]

### QP-AG Konzept 2004

QuestionPoint AG Rhein-Main: *Konzept für den Aufbau einer virtuellen Auskunft in Bibliotheken des Rhein-Main-Gebietes*. Frankfurt am Main, 2004. 8 S. [internes Arbeitspapier, nicht veröffentlicht, im pdf-Format]

## Websites

### Bibliothekssystem Gießen Website 1

Justus-Liebig-Universität Gießen (Hrsg.): *Bibliothekssystem Gießen*. [zuletzt aktualisiert: k. A.].

Online in Internet: URL:

<http://www.ub.uni-giessen.de/> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

### Bibliothekssystem Gießen Website 2

Justus-Liebig-Universität Gießen (Hrsg.): *Bibliothekssystem Gießen – Unsere Bibliotheken – Über unsere Bestände*. [zuletzt aktualisiert: k. A.].

Online in Internet: URL:

[http://dbs.ub.uni-giessen.de/faqs/faq\\_lang.php?id=257](http://dbs.ub.uni-giessen.de/faqs/faq_lang.php?id=257) (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

### DigiAuskunftWiki Website

[o.V.]: *Hauptseite – DigiAuskunft*. [zuletzt aktualisiert: 15.05.2007], [o.S.].

Online in Internet: URL:

<http://digiAuskunft.digibib.net/wiki/index.php?title=Hauptseite&oldid=81>  
[Permanentlink] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

### eTicket Website

[o.V.]: *HM2K > eTicket*. [zuletzt aktualisiert: 15.01.2007].

Online in Internet: URL:

<http://www.hm2k.com/posts/eticket> [Permanentlink] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

### HRZ Website

[o.V.]: *Uni Gießen Webmail*. [zuletzt aktualisiert: 10.11.2005].

Online in Internet: URL:

<http://www.uni-giessen.de/hrz/webmail/> [Letzter Zugriff am: 15.06.2007]

### netbib Website

IP-Adresse 194.95.250.30: *rakim: modifikationen <onlineauskunft>*  
[zuletzt aktualisiert: 2006-06-20].

Online in Internet: URL:

<http://onlineauskunft.netbib.de/doku.php/rakim:modifikationen> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### OCLC Website

OCLC: *Questionpoint and 24/7 (OCLC)*. [zuletzt aktualisiert: k.A.].

Online in Internet: URL:

<http://www.oclc.org/news/releases/20048.htm> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### OCLC PICA Website

OCLC PICA: *OCLC PICA*. [zuletzt aktualisiert: k.A.].

Online in Internet: URL:

<http://www.oclc-pica.org/dasat/index.php?cid=100541> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### OTRS Website

OTRS GmbH: *((otrs)):: OTRS GmbH – Consulting, Software Development, Support und Training rund um OTRS*. [zuletzt aktualisiert: k.A.].

Online in Internet: URL:

<http://www.otrs.de/de/> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### phpsurveyor Website

[o.V.]: *LimeSurvey.org – Startseite*. [zuletzt aktualisiert: 01.06.2007].

Online in Internet: URL:

<http://www.limesurvey.org/> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### Questionpoint Website

[o.V.]: *FAQs About the Transition and Questionpoint and 24/7 <Questionpoint Transition Task Force>* [zuletzt aktualisiert: 11.07.2005].

Online in Internet: URL:

[http://questionpoint.org/community/TransitionTaskForce/FAQ\\_rev4.htm](http://questionpoint.org/community/TransitionTaskForce/FAQ_rev4.htm) (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### Skype Website

Skype Limited: *Skype. Atmen Sie tief durch*. [zuletzt aktualisiert: k.A.].

Online in Internet: URL:

<http://www.skype.com/intl/de/> (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

## Sonstige Quellen

Bibliotheksstatistik 2005

[o.V.]: *Bibliotheksstatistik 2005*. [interne Jahresstatistik des Bibliothekssystems Gießen]. [2005].

Online in Internet: URL:

[http://dbs.ub.uni-giessen.de/intranet/upload/2005/biblstatistik\\_2005.pdf](http://dbs.ub.uni-giessen.de/intranet/upload/2005/biblstatistik_2005.pdf) [pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Captcha 2007

Wikipedia: *Captcha*, in: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. [zuletzt aktualisiert am: 15.06.2007]. URL:

<http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Captcha&oldid=33186085>  
[Permanentlink] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Chatbot 2007

Wikipedia: *Chatbot*, in: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. [zuletzt aktualisiert: 23.05.2007]

Online in Internet: URL:

<http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Chatbot&oldid=32191907>  
[Permanentlink] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Empfehlungskatalog Web-Usability 2006

Dynkowska, Malgorzata: *Gestaltung von benutzerfreundlichen Online-Angeboten wissenschaftlicher Bibliotheken – Empfehlungskatalog*. (DFG-Projekt: „Web-Usability des Informations- und Interaktionsangebotes von Hochschulbibliotheken“). Gießen, 2006. 36 S.

Online in Internet: URL:

[http://www.uni-giessen.de/usability/downloads/Empfehlungskatalog\\_.pdf](http://www.uni-giessen.de/usability/downloads/Empfehlungskatalog_.pdf)  
[pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

GNU 2007

Wikipedia: *GPL*, in: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. [zuletzt aktualisiert: 5.10.2005].

Online in Internet: URL:

<http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=GPL&oldid=9752903>  
[Permanentlink] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### HTML 2007

Wikipedia: *Html*, in: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. [zuletzt aktualisiert: 20.04.2004].

Online in Internet: URL:

<http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Html&oldid=6759969>

[Permanentlink] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### Infopoint Trainingshandbuch 2005

Infopoint Arbeitsgruppe Rhein-Main: *Virtuelle Auskunft mit QuestionPoint – Trainingshandbuch für Auskunftsbibliothekare*. (Stand: März 2005). [o.O.], 2005, 63 S.

Online in Internet: URL:

<http://www.questionpoint.org/community/resources/infopointtraining.pdf>

[pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### ORTS Application Support

OTRS-GmbH: *Produktblatt\_ApplicationSupport\_20070320.pdf*.

Online in Internet: URL:

<http://www.otrs.de/otrs-web>

[/download/broschueren/Produktblatt\\_ApplicationSupport\\_20070320.pdf](#)

[pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

#### OTRS Böttcher 2007

Böttcher, Hauke: *OTRS – Open Ticket Request System*. Präsentation. [o.O.], 2007, 15 S.

Online in Internet: URL:

<http://www.otrs.de/otrs-web/download>

[/OTRS-Heise\\_OMB-Boettcher\\_20070124.pdf](#) [pdf-Dokument] (Letzter

Zugriff am: 15.06.2007)

#### OTRS Handbuch 2007

Schöppelein, Christian; Kammermeyer, Richard; Rother, Stefan [u.a.]: *OTRS 2.2 Admin-Handbuch*. 2007, 495 S.

Online in Internet: URL:

[http://doc.otrs.org/2.2/de/pdf/otrs\\_admin\\_book.pdf](http://doc.otrs.org/2.2/de/pdf/otrs_admin_book.pdf) [pdf-Dokument]

(Letzter Zugriff am: 15.06.2007)



Rösch 2006

Rösch, Hermann: *Digitale Auskunft: Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement*. Seoul, 2006. (World Library And Information Congress: 72<sup>nd</sup> IFLA General Conference And Council)

Und Online in Internet: URL:

[http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch\\_trans-de.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf) [pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Spam 2007

Wikipedia: *Spam*, in: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie [zuletzt aktualisiert am: 15. Juni 2007]

Online in Internet: URL:

<http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Spam&oldid=33187487>  
[Permanentlink] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Wesseling 2002

Wesseling, Michel G. : *Collaborative Digital Reference Service – Rund um die Uhr "Virtual Reference Service"*, [o.O.], 2002. 1 S.

Und Online in Internet: URL:

[http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/06Publikationen/Bibliothekartage/2002/2002\\_1847.pdf](http://www.gbv.de/vgm/info/biblio/01VZG/06Publikationen/Bibliothekartage/2002/2002_1847.pdf)  
[pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

Winkler 2006

Winkler, Stefan: *Virutelle Auskunft im SWB – Regelbetrieb aufgenommen*, Präsentation zum 95. Deutschen Bibliothekartag in Dresden, vorgetragen am 23.03.2006, 12 S.

Online in Internet: URL:

<http://titan.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/VirtAuskDresden.pdf> [pdf-Dokument] (Letzter Zugriff am: 15.06.2007)

## **Eidesstattliche Erklärung gemäß §21 Abs. 1 StPO**

Ich versichere, daß die Arbeit von mir selbständig verfaßt und noch nicht anderweitig für Prüfungszwecke vorgelegt wurde. Es wurden keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtliche und sinngemäße Zitate sind als solche gekennzeichnet.

*Ort, Datum*

*Unterschrift*

## Anhänge

### Anhang 1: Umfrage Handzettel

**Bibliothekssystem  
Gießen**

#### **Sagen Sie uns Ihre Meinung!**

Online-Umfrage zum Thema „Auskunftssysteme in Bibliotheken“

Link: [www.ub.uni-giessen.de](http://www.ub.uni-giessen.de) unter „Aktuelles“

**Sagen Sie uns Ihre Meinung!**

**Online-Umfrage zum Thema  
„Auskunftssysteme in Bibliotheken“**

**Link:**

**[www.ub.uni-giessen.de unter „Aktuelles“](http://www.ub.uni-giessen.de/unter_„Aktuelles“)**

**Die Umfrage beschäftigt sich mit neuen Formen der Benutzer Auskunft in Bibliotheken. Chat, E-Mail, Voice over IP (VoIP, Internettelefonie) und Web Contact Center sind nur einige Beispiele der Möglichkeiten, die sich modernen Bibliotheken heutzutage erschließen. Die Umfrage soll evaluieren, in wieweit Erfahrungen im Umgang mit solchen Systemen gemacht wurden und welche Voraussetzungen für eine Implementierung gegeben sein müssen.**

### **Anhang 3: Online-Umfrage mit Ergebnissen**

#### **Ergebnisse**

**Anzahl der Datensätze in dieser Abfrage: 139**  
**Gesamtzahl der Datensätze dieser Umfrage: 139**  
**Anteil in Prozent: 100.00%**

#### **Feld Zusammenfassung für Frage 01: Sind Sie heute zum ersten Mal auf der Website des Bibliothekssystems?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
Ja (01)	7	5.04%
Nein, ich habe diese Website schon einmal besucht (02)	10	7.19%
Nein, ich besuche diese Website öfter (03)	122	87.77%
Weiß nicht (04)	0	0.00%

#### **Feld Zusammenfassung für Frage 02: Was veranlasst Sie heute hauptsächlich zum Besuch dieser Webseite?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
Ich bin Nutzer der Universitätsbibliothek Gießen (01)	74	53.24%
Ich bin Mitarbeiter der Universitätsbibliothek Gießen (02)	54	38.85%
Ich bin aus anderen Gründen auf der Website (03)	11	7.91%

**Feld Zusammenfassung für Frage 03:**

**Wie häufig besuchen Sie die Universitätsbibliothek Gießen oder deren Zweigbibliotheken persönlich (z.B. zur Ausleihe bestimmter Literatur)?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
Mehrmals pro Woche (01)	37	26.62%
2 bis 4 mal pro Monat (02)	20	14.39%
1 mal pro Monat (03)	9	6.47%
1 mal pro Quartal (04)	6	4.32%
Seltener (05)	1	0.72%
Nie (06)	1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04:**

**Wie häufig stellen Sie elektronische oder telefonische Anfragen zu bestimmten Themen an die Universitätsbibliothek Gießen oder deren Zweigbibliotheken?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
Mehrmals pro Woche (01)	10	7.19%
2 bis 4 mal pro Monat (02)	15	10.79%
1 mal pro Monat (03)	6	4.32%
1 mal pro Quartal (04)	10	7.19%
Seltener (05)	18	12.95%
Nie (06)	15	10.79%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04a:**

**Welche Anfragen sind dies primär? (Mehrfachnennung möglich)**

Antwort	Anzahl	Prozent
Literaturrecherche (01)	52	37.41%
Bibliotheksbenutzung (02)	24	17.27%
Statistische Daten (03)	2	1.44%
Adressen (04)	8	5.76%
Firmen - / Institutsinformationen (05)	0	0.00%
Personeninformationen (06)	4	2.88%
Länderinformationen (07)	0	0.00%
Definition von Fachbegriffen (08)	5	3.60%
Übersetzung englischer Fachbegriffe (09)	3	2.16%
Auflösung von Abkürzungen (10)	3	2.16%
Allgemeine Informationen aus Lexika (11)	2	1.44%
Zitatenüberprüfung (12)	4	2.88%
Bibliographische Fragen (13)	11	7.91%
Sonstiges	2	1.44%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04b(01):**

**Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an Bibliotheken?**

**[Schnelle Antwort auf Ihre Anfrage (innerhalb von drei Werktagen)]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	47	33.81%
2 - Wichtig (02)	10	7.19%
3 - Eher wichtig (03)	1	0.72%
4 - Eher unwichtig (04)	0	0.00%
5 - Unwichtig (05)	1	0.72%
6 - Völlig unwichtig (06)	0	0.00%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04b(02):  
Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen  
an Bibliotheken?**

**[Fachliche Kompetenz der Antwortenden]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	46	33.09%
2 - Wichtig (02)	10	7.19%
3 - Eher wichtig (03)	2	1.44%
4 - Eher unwichtig (04)	0	0.00%
5 - Unwichtig (05)	0	0.00%
6 - Völlig unwichtig (06)	1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04b(03):  
Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen  
an Bibliotheken?**

**[Hohe Anzahl verschiedener Kommunikationsmöglichkeiten (z.B.  
Chat, E-Mail, Telefon etc.)]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	8	5.76%
2 - Wichtig (02)	17	12.23%
3 - Eher wichtig (03)	24	17.27%
4 - Eher unwichtig (04)	4	2.88%
5 - Unwichtig (05)	3	2.16%
6 - Völlig unwichtig (06)	3	2.16%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04b(04):  
Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen  
an Bibliotheken?**

**[Literaturrecherche im Internet]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	44	31.65%
2 - Wichtig (02)	11	7.91%
3 - Eher wichtig (03)	4	2.88%
4 - Eher unwichtig (04)	0	0.00%
5 - Unwichtig (05)	0	0.00%
6 - Völlig unwichtig (06)	0	0.00%



**Feld Zusammenfassung für Frage 04b(05):  
Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen  
an Bibliotheken?**

**[Leichte Bedienbarkeit von Anfrageformularen im Internet]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	32	23.02%
2 - Wichtig (02)	18	12.95%
3 - Eher wichtig (03)	8	5.76%
4 - Eher unwichtig (04)	1	0.72%
5 - Unwichtig (05)	0	0.00%
6 - Völlig unwichtig (06)	0	0.00%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04b(06):  
Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen  
an Bibliotheken?**

**[Freundlichkeit des Personals]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	25	17.99%
2 - Wichtig (02)	18	12.95%
3 - Eher wichtig (03)	11	7.91%
4 - Eher unwichtig (04)	3	2.16%
5 - Unwichtig (05)	0	0.00%
6 - Völlig unwichtig (06)	2	1.44%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04b(07):  
Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen  
an Bibliotheken?**

**[Flexibilität des Personals]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	17	12.23%
2 - Wichtig (02)	22	15.83%
3 - Eher wichtig (03)	14	10.07%
4 - Eher unwichtig (04)	3	2.16%
5 - Unwichtig (05)	2	1.44%
6 - Völlig unwichtig (06)	1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04b(08):**

**Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an Bibliotheken?**

**[Angebot der "Häufigst gestellten Fragen" oder "FAQ" im Internet]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
1 - Sehr wichtig (01)	2	1.44%
2 - Wichtig (02)	9	6.47%
3 - Eher wichtig (03)	23	16.55%
4 - Eher unwichtig (04)	12	8.63%
5 - Unwichtig (05)	6	4.32%
6 - Völlig unwichtig (06)	6	4.32%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04b(09):**

**Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an Bibliotheken?**

**[Weiterführende Informationen]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
1 - Sehr wichtig (01)	1	0.72%
2 - Wichtig (02)	21	15.11%
3 - Eher wichtig (03)	25	17.99%
4 - Eher unwichtig (04)	6	4.32%
5 - Unwichtig (05)	3	2.16%
6 - Völlig unwichtig (06)	2	1.44%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04c(01):**  
**Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an**  
**die Universitätsbibliothek Gießen?**  
**[Schnelle Antwort auf Ihre Anfrage (innerhalb von drei**  
**Werktagen)]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr gut (01)	14	10.07%
2 - Gut (02)	25	17.99%
3 - Zufriedenstellend (03)	13	9.35%
4 - Eher schlecht (04)	0	0.00%
5 - Schlecht (05)	0	0.00%
6 - Sehr schlecht (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	7	5.04%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04c(02):**  
**Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an**  
**die Universitätsbibliothek Gießen?**  
**[Fachliche Kompetenz der Antwortenden]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr gut (01)	9	6.47%
2 - Gut (02)	31	22.30%
3 - Zufriedenstellend (03)	13	9.35%
4 - Eher schlecht (04)	1	0.72%
5 - Schlecht (05)	0	0.00%
6 - Sehr schlecht (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	5	3.60%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04c(03):**

**Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an die Universitätsbibliothek Gießen?**

**[Hohe Anzahl verschiedener Kommunikationsmöglichkeiten (z.B. Chat, E-Mail, Telefon etc.)]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr gut (01)	9	6.47%
2 - Gut (02)	16	11.51%
3 - Zufriedenstellend (03)	16	11.51%
4 - Eher schlecht (04)	5	3.60%
5 - Schlecht (05)	2	1.44%
6 - Sehr schlecht (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	11	7.91%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04c(04):**

**Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an die Universitätsbibliothek Gießen?**

**[Literaturrecherche im Internet]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr gut (01)	24	17.27%
2 - Gut (02)	23	16.55%
3 - Zufriedenstellend (03)	8	5.76%
4 - Eher schlecht (04)	2	1.44%
5 - Schlecht (05)	0	0.00%
6 - Sehr schlecht (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	2	1.44%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04c(05):  
Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an  
die Universitätsbibliothek Gießen?**

**[Leichte Bedienbarkeit von Anfrageformularen im Internet]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr gut (01)	6	4.32%
2 - Gut (02)	27	19.42%
3 - Zufriedenstellend (03)	17	12.23%
4 - Eher schlecht (04)	3	2.16%
5 - Schlecht (05)	0	0.00%
6 - Sehr schlecht (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	6	4.32%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04c(06):  
Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an  
die Universitätsbibliothek Gießen?**

**[Freundlichkeit des Personals]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr gut (01)	12	8.63%
2 - Gut (02)	27	19.42%
3 - Zufriedenstellend (03)	13	9.35%
4 - Eher schlecht (04)	2	1.44%
5 - Schlecht (05)	1	0.72%
6 - Sehr schlecht (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	4	2.88%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04c(07):  
Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an  
die Universitätsbibliothek Gießen?**

**[Flexibilität des Personals]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr gut (01)	8	5.76%
2 - Gut (02)	20	14.39%
3 - Zufriedenstellend (03)	18	12.95%
4 - Eher schlecht (04)	5	3.60%
5 - Schlecht (05)	3	2.16%
6 - Sehr schlecht (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	5	3.60%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04c(08):  
Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an  
die Universitätsbibliothek Gießen?**

**[Angebot der "Häufigst gestellten Fragen" oder "FAQ" im Internet]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr gut (01)	3	2.16%
2 - Gut (02)	11	7.91%
3 - Zufriedenstellend (03)	15	10.79%
4 - Eher schlecht (04)	7	5.04%
5 - Schlecht (05)	1	0.72%
6 - Sehr schlecht (06)	1	0.72%
Kann ich nicht beurteilen (07)	21	15.11%

**Feld Zusammenfassung für Frage 04c(09):  
Wie beurteilen Sie die folgenden Merkmale bei Ihren Anfragen an  
die Universitätsbibliothek Gießen?**

**[Weiterführende Informationen]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr gut (01)	1	0.72%
2 - Gut (02)	14	10.07%
3 - Zufriedenstellend (03)	17	12.23%
4 - Eher schlecht (04)	5	3.60%
5 - Schlecht (05)	1	0.72%
6 - Sehr schlecht (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	21	15.11%

**Feld Zusammenfassung für Frage 05:  
Kennen Sie sogenannte Online-Auskunftssysteme z.B. in anderen  
Bibliotheken?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
Ja, ich nutze ein solches Auskunftssystem regelmäßig in anderen Bibliotheken (01)	15	10.79%
Ja, ich habe ein solches Auskunftssystem bereits einmal genutzt (02)	22	15.83%
Ja, ich kenne solche Auskunftssysteme, habe sie aber bisher noch nicht genutzt (03)	8	5.76%
Nein, ich kenne keine solchen Auskunftssysteme (04)	29	20.86%

**Feld Zusammenfassung für Frage 07:  
Wie beurteilen Sie grundsätzlich einen solchen Service von  
Bibliotheken?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr gut (01)	14	10.07%
2 - Gut (02)	35	25.18%
3 - Zufriedenstellend (03)	14	10.07%
4 - Eher schlecht (04)	1	0.72%
5 - Schlecht (05)	1	0.72%
6 - Sehr schlecht (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	9	6.47%

**Feld Zusammenfassung für Frage 07a:  
Aus welchen Gründen beurteilen Sie einen solchen Service von  
Bibliotheken als "eher schlecht"?**

	Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort		0	0.00%
Keine Antwort		2	1.44%

**Feld Zusammenfassung für Frage 07b:  
Aus welchen Gründen beurteilen Sie einen solchen Service von  
Bibliotheken als "schlecht" ?**

	Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort		1	0.72%
Keine Antwort		1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 07c:  
Aus welchen Gründen beurteilen Sie einen solchen Service von  
Bibliotheken als "sehr schlecht" ?**

	Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort		0	0.00%
Keine Antwort		1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 08:  
Sollte die Universitätsbibliothek Gießen und deren  
Zweigbibliotheken aus Ihrer Sicht ein solches System in Zukunft  
anbieten?**

	Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort		0	0.00%
Ja (01)		51	36.69%
Nein (02)		5	3.60%
Weiß nicht (03)		18	12.95%

**Feld Zusammenfassung für Frage 08a:  
Aus welchen Gründen sollten die Universitätsbibliothek und deren  
Zweigbibliotheken ein solches Auskunftssystem anbieten?**

	Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort		29	20.86%
Keine Antwort		23	16.55%



**Feld Zusammenfassung für Frage 08b:**

**Aus welchen Gründen sollten die Universitätsbibliothek und ihre Zweigbibliotheken kein solches Auskunftssystem anbieten?**

	Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort		3	2.16%
Keine Antwort		3	2.16%

**Feld Zusammenfassung für Frage 09:**

**Bitte stellen Sie sich vor, die Universitätsbibliothek Gießen und deren Zweigbibliotheken würde mit einem solchen Online-Auskunftssystem arbeiten. Würde sich die Anzahl Ihrer Ausleihen aus der Universitätsbibliothek oder deren Zweigbibliotheken verändern?**

	Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort		0	0.00%
Ja, ich würde mehr Bücher ausleihen als vor der Einführung des Systems. (01)		11	7.91%
Ja, ich würde weniger Bücher ausleihen als vor der Einführung des Systems (02)		1	0.72%
Nein, die Anzahl meiner Ausleihen würde sich nicht verändern (03)		61	43.88%

**Feld Zusammenfassung für Frage 09a:**

**Warum würden Sie mehr Bücher ausleihen als vor der Einführung des Systems?**

	Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort		8	5.76%
Keine Antwort		4	2.88%

**Feld Zusammenfassung für Frage 09b:**

**Warum würden Sie weniger Bücher ausleihen als vor der Einführung des Systems?**

	Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort		0	0.00%
Keine Antwort		2	1.44%

**Feld Zusammenfassung für Frage 09c:**

**Warum würde sich Ihr Ausleihverhalten auch mit der Einführung eines solchen Systems nicht verändern?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	42	30.22%
Keine Antwort	19	13.67%

**Feld Zusammenfassung für Frage 09\_1:**

**Bitte stellen Sie sich vor, die Universitätsbibliothek Gießen und deren Zweigbibliotheken würde mit einem solchen Online-Auskunftssystem arbeiten. Würde sich die Anzahl Ihrer Anfragen an die Universitätsbibliothek oder deren Zweigbibliotheken verändern?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
Ja, ich würde mehr elektronische Anfragen stellen als vor der Einführung des Systems. (01)	20	14.39%
Ja, ich würde weniger elektronische Anfragen stellen als vor der Einführung des Systems (02)	2	1.44%
Nein, die Anzahl meiner elektronischen Anfragen würde sich nicht verändern (03)	36	25.90%

**Feld Zusammenfassung für Frage 09\_1a:**

**Warum würden Sie mehr elektronische Anfragen stellen als vor der Einführung des Systems?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	15	10.79%
Keine Antwort	6	4.32%

**Feld Zusammenfassung für Frage 09\_1b:**

**Warum würden Sie weniger elektronische Anfragen stellen als vor der Einführung des Systems?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	1	0.72%
Keine Antwort	2	1.44%

**Feld Zusammenfassung für Frage 09\_1c:**

**Warum würde sich Ihr Anfrageverhalten auch mit der Einführung eines solchen Systems nicht verändern?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	13	9.35%
Keine Antwort	24	17.27%

**Feld Zusammenfassung für Frage 10(01):**

**Wie wichtig beurteilen Sie die folgenden technischen Möglichkeiten eines Online-Auskunftssystems?**

**[E-Mail]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	50	35.97%
2 - Wichtig (02)	20	14.39%
3 - Eher wichtig (03)	1	0.72%
4 - Eher unwichtig (04)	1	0.72%
5 - Unwichtig (05)	0	0.00%
6 - Völlig unwichtig (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	2	1.44%

**Feld Zusammenfassung für Frage 10(02):**

**Wie wichtig beurteilen Sie die folgenden technischen Möglichkeiten eines Online-Auskunftssystems?**

**[Chatmöglichkeit]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	1	0.72%
2 - Wichtig (02)	11	7.91%
3 - Eher wichtig (03)	14	10.07%
4 - Eher unwichtig (04)	25	17.99%
5 - Unwichtig (05)	14	10.07%
6 - Völlig unwichtig (06)	8	5.76%
Kann ich nicht beurteilen (07)	1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 10(03):**

**Wie wichtig beurteilen Sie die folgenden technischen Möglichkeiten eines Online-Auskunftssystems?**

**[Telefonische Auskunftserteilung]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	32	23.02%
2 - Wichtig (02)	23	16.55%
3 - Eher wichtig (03)	7	5.04%
4 - Eher unwichtig (04)	7	5.04%
5 - Unwichtig (05)	1	0.72%
6 - Völlig unwichtig (06)	2	1.44%
Kann ich nicht beurteilen (07)	2	1.44%

**Feld Zusammenfassung für Frage 10(04):**

**Wie wichtig beurteilen Sie die folgenden technischen Möglichkeiten eines Online-Auskunftssystems?**

**[Web-Formular im Internet]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	27	19.42%
2 - Wichtig (02)	27	19.42%
3 - Eher wichtig (03)	12	8.63%
4 - Eher unwichtig (04)	5	3.60%
5 - Unwichtig (05)	0	0.00%
6 - Völlig unwichtig (06)	1	0.72%
Kann ich nicht beurteilen (07)	2	1.44%

**Feld Zusammenfassung für Frage 10(05):  
Wie wichtig beurteilen Sie die folgenden technischen Möglichkeiten  
eines Online-Auskunftssystems?**

**[Voice over IP (VoIP, Internettelefonie)]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
1 - Sehr wichtig (01)	2	1.44%
2 - Wichtig (02)	9	6.47%
3 - Eher wichtig (03)	13	9.35%
4 - Eher unwichtig (04)	17	12.23%
5 - Unwichtig (05)	16	11.51%
6 - Völlig unwichtig (06)	9	6.47%
Kann ich nicht beurteilen (07)	8	5.76%

**Feld Zusammenfassung für Frage 11:**

**Möchten Sie uns noch weitere Informationen oder Anregungen zum  
Thema "Online-Auskunftssysteme" mitteilen, so haben Sie nun die  
Gelegenheit dazu.**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	8	5.76%
Keine Antwort	66	47.48%

**Feld Zusammenfassung für Frage 12:**

**Wie häufig beantworten Sie elektronische oder telefonische  
Anfragen von Nutzern des Bibliothekssystems Gießen?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
Mehrmals pro Woche (01)	38	27.34%
2 bis 4 mal pro Monat (02)	9	6.47%
1 mal pro Monat (03)	1	0.72%
1 mal pro Quartal (04)	1	0.72%
Seltener (05)	2	1.44%
Nie (06)	3	2.16%

**Feld Zusammenfassung für Frage 13:  
Mit Anfragen zu welchen Themen werden Sie primär konfrontiert?  
(Mehrfachnennung möglich)**

Antwort	Anzahl	Prozent
Literaturrecherche (01)	46	33.09%
Bibliotheksbenutzung (02)	41	29.50%
Statistische Daten (03)	4	2.88%
Adressen (04)	14	10.07%
Firmen - / Institutsinformationen (05)	9	6.47%
Personeninformationen (06)	12	8.63%
Länderinformationen (07)	0	0.00%
Definition von Fachbegriffen (08)	4	2.88%
Übersetzung englischer Fachbegriffe (09)	0	0.00%
Auflösung von Abkürzungen (10)	13	9.35%
Allgemeine Informationen aus Lexika (11)	5	3.60%
Zitatenüberprüfung (12)	1	0.72%
Bibliographische Fragen (13)	26	18.71%

**Feld Zusammenfassung für Frage 14:  
Kennen Sie sogenannte Online-Auskunftssysteme z.B. in anderen  
Bibliotheken?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
Ja, ich habe damit bereits beruflich gearbeitet (01)	11	7.91%
Ja, ich habe damit bereits privat gearbeitet (02)	2	1.44%
Ja, ich habe damit bereits beruflich und privat gearbeitet (03)	3	2.16%
Ja, ich habe damit aber noch nicht gearbeitet (04)	25	17.99%
Nein, ich kenne keine solchen Auskunftssysteme (05)	13	9.35%

**Feld Zusammenfassung für Frage 16:  
Wie beurteilen Sie grundsätzlich einen solchen Service von  
Bibliotheken?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
1 - Sehr gut (01)	9	6.47%
2 - Gut (02)	24	17.27%
3 - Zufriedenstellend (03)	6	4.32%
4 - Eher schlecht (04)	1	0.72%
5 - Schlecht (05)	1	0.72%
6 - Sehr schlecht (06)	1	0.72%
Kann ich nicht beurteilen (07)	12	8.63%

**Feld Zusammenfassung für Frage 16a:  
Aus welchen Gründen beurteilen Sie einen solchen Service von  
Bibliotheken als "eher schlecht"?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	1	0.72%
Keine Antwort	1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 16b:  
Aus welchen Gründen beurteilen Sie einen solchen Service von  
Bibliotheken als "schlecht"?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	1	0.72%
Keine Antwort	1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 16c:  
Aus welchen Gründen beurteilen Sie einen solchen Service von  
Bibliotheken als "sehr schlecht"?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	1	0.72%
Keine Antwort	1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 17:  
Sollte das Bibliothekssystem Gießen aus Ihrer Sicht ein solches  
Online-Auskunftssystem in Zukunft anbieten?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
Ja (01)	34	24.46%
Nein (02)	7	5.04%
Weiß nicht (03)	13	9.35%

**Feld Zusammenfassung für Frage 17a:  
Aus welchen Gründen sollte das Bibliothekssystem Gießen ein  
solches Online-Auskunftssystem anbieten?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	23	16.55%
Keine Antwort	12	8.63%

**Feld Zusammenfassung für Frage 17b:  
Aus welchen Gründen sollte das Bibliothekssystem Gießen kein  
solches Online-Auskunftssystem anbieten?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	7	5.04%
Keine Antwort	1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 18(01):  
Wie wichtig beurteilen Sie die folgenden technischen Möglichkeiten  
eines Online-Auskunftssystems?**

**[E-Mail]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
1 - Sehr wichtig (01)	32	23.02%
2 - Wichtig (02)	7	5.04%
3 - Eher wichtig (03)	1	0.72%
4 - Eher unwichtig (04)	1	0.72%
5 - Unwichtig (05)	0	0.00%
6 - Völlig unwichtig (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	0	0.00%



**Feld Zusammenfassung für Frage 18(02):  
Wie wichtig beurteilen Sie die folgenden technischen Möglichkeiten  
eines Online-Auskunftssystems?**

**[Chatmöglichkeit]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
1 - Sehr wichtig (01)	2	1.44%
2 - Wichtig (02)	3	2.16%
3 - Eher wichtig (03)	11	7.91%
4 - Eher unwichtig (04)	16	11.51%
5 - Unwichtig (05)	5	3.60%
6 - Völlig unwichtig (06)	3	2.16%
Kann ich nicht beurteilen (07)	1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 18(03):  
Wie wichtig beurteilen Sie die folgenden technischen Möglichkeiten  
eines Online-Auskunftssystems?**

**[Telefonische Auskunftserteilung]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
1 - Sehr wichtig (01)	30	21.58%
2 - Wichtig (02)	10	7.19%
3 - Eher wichtig (03)	1	0.72%
4 - Eher unwichtig (04)	0	0.00%
5 - Unwichtig (05)	0	0.00%
6 - Völlig unwichtig (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	0	0.00%

**Feld Zusammenfassung für Frage 18(04):  
Wie wichtig beurteilen Sie die folgenden technischen Möglichkeiten  
eines Online-Auskunftssystems?**

**[Leichtes Archivieren von Anfragen zu späteren  
Wiederverwendung]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
1 - Sehr wichtig (01)	10	7.19%
2 - Wichtig (02)	14	10.07%
3 - Eher wichtig (03)	9	6.47%
4 - Eher unwichtig (04)	6	4.32%
5 - Unwichtig (05)	0	0.00%
6 - Völlig unwichtig (06)	1	0.72%
Kann ich nicht beurteilen (07)	1	0.72%

**Feld Zusammenfassung für Frage 18(05):  
Wie wichtig beurteilen Sie die folgenden technischen Möglichkeiten  
eines Online-Auskunftssystems?**

**[Bedienungsfreundlichkeit]**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	1	0.72%
1 - Sehr wichtig (01)	38	27.34%
2 - Wichtig (02)	2	1.44%
3 - Eher wichtig (03)	1	0.72%
4 - Eher unwichtig (04)	0	0.00%
5 - Unwichtig (05)	0	0.00%
6 - Völlig unwichtig (06)	0	0.00%
Kann ich nicht beurteilen (07)	0	0.00%

**Feld Zusammenfassung für Frage 19:  
Möchten Sie uns noch weitere Informationen oder Anregungen zum  
Thema "Online-Auskunftssysteme" mitteilen, so haben Sie nun die  
Gelegenheit dazu.**

Antwort	Anzahl	Prozent
Antwort	5	3.60%
Keine Antwort	50	35.97%

**Feld Zusammenfassung für Frage 1:**

**Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
Weiblich (F)	89	64.03%
Männlich (M)	50	35.97%

**Feld Zusammenfassung für Frage 2:**

**Welcher Altersgruppe gehören Sie an?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
unter 20 (01)	4	2.88%
zwischen 20 und 29 (02)	70	50.36%
zwischen 30 und 39 (03)	26	18.71%
zwischen 40 und 49 (04)	26	18.71%
zwischen 50 und 59 (05)	10	7.19%
über 60 (06)	3	2.16%

**Feld Zusammenfassung für Frage 3:**

**Welche Tätigkeit üben Sie aus?**

Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Antwort	0	0.00%
Angestellte(r) (01)	5	3.60%
Beamte(r) (02)	6	4.32%
Selbständige(r) (03)	0	0.00%
Freiberufler(in) (04)	1	0.72%
Student(in) / Schüler(in) (05)	65	46.76%
Rentner(in) (06)	0	0.00%
Hausfrau / -mann (07)	0	0.00%
Ich bin zur Zeit nicht berufstätig (08)	5	3.60%
Sonstiges (-oth-)	3	2.16%