

# DIE ONLINE-AUSKUNFT DER UNIVERSITÄTS- UND LANDESBIBLIOTHEK DÜSSELDORF

Erste Evaluation eines Erfolgsmodells

*(leicht modifizierte Fassung des Artikels aus ProLibris 04/2005, S. 160-163)*

Der Wandel der Informationslandschaft hin zur digitalen Bereitstellung von Informationen stellt die traditionelle Auskunft vor neue Aufgaben. Der Trend der Nutzer<sup>1</sup>, sich immer stärker und – je nach Fachgebiet – sogar schon ausschließlich auf Quellen aus dem Internet zu verlassen, verlangt von modernen Bibliotheken die Bereitschaft, auch dort –also im Internet – als Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen. Dies kann auf vielfältige Weise geschehen. Fast alle Bibliotheken haben zu diesem Zweck E-Mail-Adressen oder Kontaktformulare auf ihren Homepages platziert. Sie erlauben ortsunabhängige Benutzerkommunikation und sind – sofern die Infrastruktur ohnehin bereit steht – kostengünstig und asynchron, also auch unabhängig von den Öffnungszeiten der Bibliotheken absetzbar.

Geht es jedoch darum, ein akutes Informationsbedürfnis schnell zu befriedigen, ist synchrone Kommunikation gefragt: ein Auskunfts-Chat. Der Chat erweitert die digitale Auskunft per E-Mail nicht nur um die Komponenten der Gleichzeitigkeit, sondern auch um einen besonderen qualitativen Aspekt: die Möglichkeit, ein richtiges Auskunftsinterview zu führen.

Inzwischen bieten in Deutschland schon 13 Bibliotheken eine Chat-Auskunft an.<sup>2</sup> Die meisten dieser Dienste bekommen zwischen zwei Anfragen pro Woche und fünf pro Tag.<sup>3</sup> Demgegenüber erfreut sich die Online-Auskunft der ULB Düsseldorf (ULBD)<sup>4</sup> mit

mehr als dem vielfachen Aufkommen an Anfragen eines bemerkenswerten Zuspruchs. Die einzelnen Faktoren dieses Erfolges sollen in diesem Artikel dargestellt werden. Zuerst wird eine quantitative Evaluation der bisherigen Anfragen erstellt. Anschließend kommen die Besonderheiten der Online-Auskunft der ULBD zur Sprache: Die Open-Source-Software Rakim, die sich in entscheidenden Details von anderen Chat-Software-Paketen für den Bibliotheksbereich abhebt, die Bedeutung der Benutzerschnittstelle innerhalb der Homepage der ULBD, die Öffentlichkeitsarbeit und schließlich einer der wichtigsten Punkte: das Personalmodell, das auf einer großen Gruppe von freiwilligen Mitarbeitern beruht. Gesucht wurde eine mitarbeiterfreundliche Lösung, die gleichzeitig eine höchstmögliche Kommunikations- und Informationsvermittlungskompetenz für die Nutzer bündelt und bereit stellt.

## 1. EIN BLICK IN DIE STATISTIK

Vom 17. Januar bis zum 26. Juli 2005 wurden insgesamt 1578 Anfragen an die Online-Auskunft der ULBD gestellt. Die Abbildung 1 zeigt die Verteilung auf die Jahreswochen.

Der Durchschnitt liegt bei 13 Anfragen pro Tag, wobei auf die Samstage meist nur je ein bis zwei Anfragen entfallen. Auch an Freitagen ist das Aufkommen in der Regel erheblich geringer als in der übrigen Woche.

Die Statistik hinterlässt keinen eindeutigen Eindruck, ein einheitlicher Trend bezüglich der Entwicklung der Auskunftsfragen ist bislang nicht erkennbar. Dafür ist der Untersuchungszeitraum auch noch zu kurz. Eine erste seriöse Auswertung mit dem Versuch, Benutzungszyklen zu erkennen, könnte schon aufgrund des universitären Umfelds frühestens nach einem Jahr der Auskunftstätigkeit erfolgen. Bisher bleiben Effekte wie die geringe Auslastung in den Semesterferien nicht beachtet, ebenso können eventuelle Regelmäßigkeiten durch Prüfungszeiträume nicht eindeutig erkannt werden.

Einzelne Spitzenwerte in der Benutzung erklären sich unter anderem durch spezielle

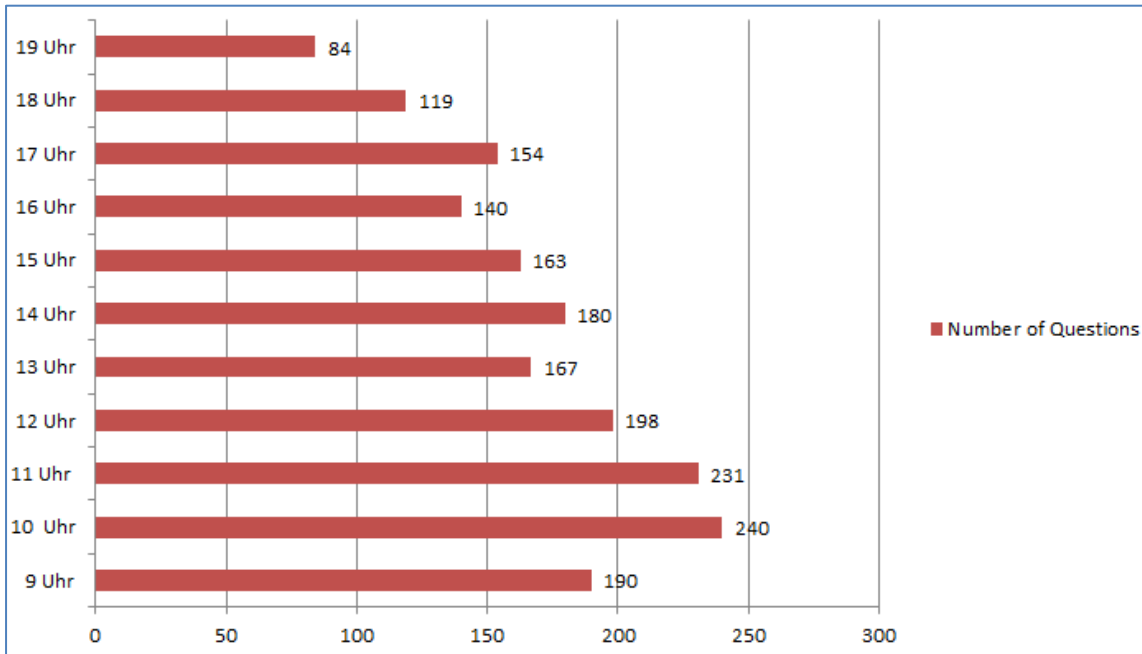


ABBILDUNG 1: ANFRAGEN NACH UHRZEIT

Ereignisse in der Bibliothek, zum Beispiel die Umstellung auf ein neues Bibliothekssystem, die mit kurzzeitigen OPAC-Ausfällen einherging. Andere Ausreißer (zum Beispiel in der 13. oder 14. Jahreswoche) sind wiederum scheinbar losgelöst von lokalen Gegebenheiten.

Die Öffnungszeiten der Online-Auskunft sind identisch mit der Servicezeit der ULBD: montags bis freitags von 9-20 Uhr und samstags von 9-13 Uhr. Die Benutzungsfrequenz nach Tageszeit zeichnet sich auch schon jetzt klar ab, wie die Abbildung 2 zeigt:

Die Benutzungsfrequenz korreliert mit den auch in der „konventionellen“ Auskunft festgestellten Zeiten. Es gibt einen absoluten Höhepunkt zwischen zehn und zwölf Uhr, danach sinkt die Zahl der Anfragen kontinuierlich. Gegen 17:50 Uhr gibt es dann noch einen starken Ausreißer nach oben, der auch die relativ hohe Gesamtzahl für die 17. Tagesstunde erklärt.

Auffällig ist jedoch eine negative Korrelation mit dem Wetter: Je strahlender der Sonnenschein, desto weniger Anfragen werden per Chat an die Bibliothek gestellt. Auch dies ist äquivalent zu anderen Auskunftsformen.<sup>5</sup>

## 2. DIE SOFTWARE

Bei der für die Online-Auskunft der ULBD verwendeten Software handelt es sich um das Programm Rakim<sup>6</sup>, ein im Quelltext unter der General Public License<sup>7</sup> veröffentlichtes und kostenlos verfügbares Programm von Rob Casson (Miami University Libraries). Bei der Auswahl der Softwarebasis für die Online-Auskunft der ULBD wurde darauf geachtet, an die Hard- und Software des Nutzers minimale Anforderungen zu stellen. Dies wird von Rakim in nahezu idealer Weise erfüllt.

Rakim ist rein web-basiert, es müssen also keine Clients oder Plugins herunter geladen oder gar ein spezielles Betriebssystem benutzt werden. Dies ist in hochgradig heterogenen Netzen (wie sie im akademischen Bereich üblich sind) von essentieller Bedeutung. Linux wird in Zukunft im Desktop-Bereich größere Bedeutung erlangen und auch von Computern mit Mac OS/X muss die Online-Auskunft verfügbar sein. Alleine in der ULBD selbst sind 97 Benutzerarbeitsplätze mit Windows und 10 mit Suse Linux ausgestattet. Der Linux-Anteil wird in Zukunft noch deutlich erhöht werden.

Von gleicher und ebenfalls weiterhin ansteigender Bedeutung ist die Unabhängigkeit von bestimmten Browsern.

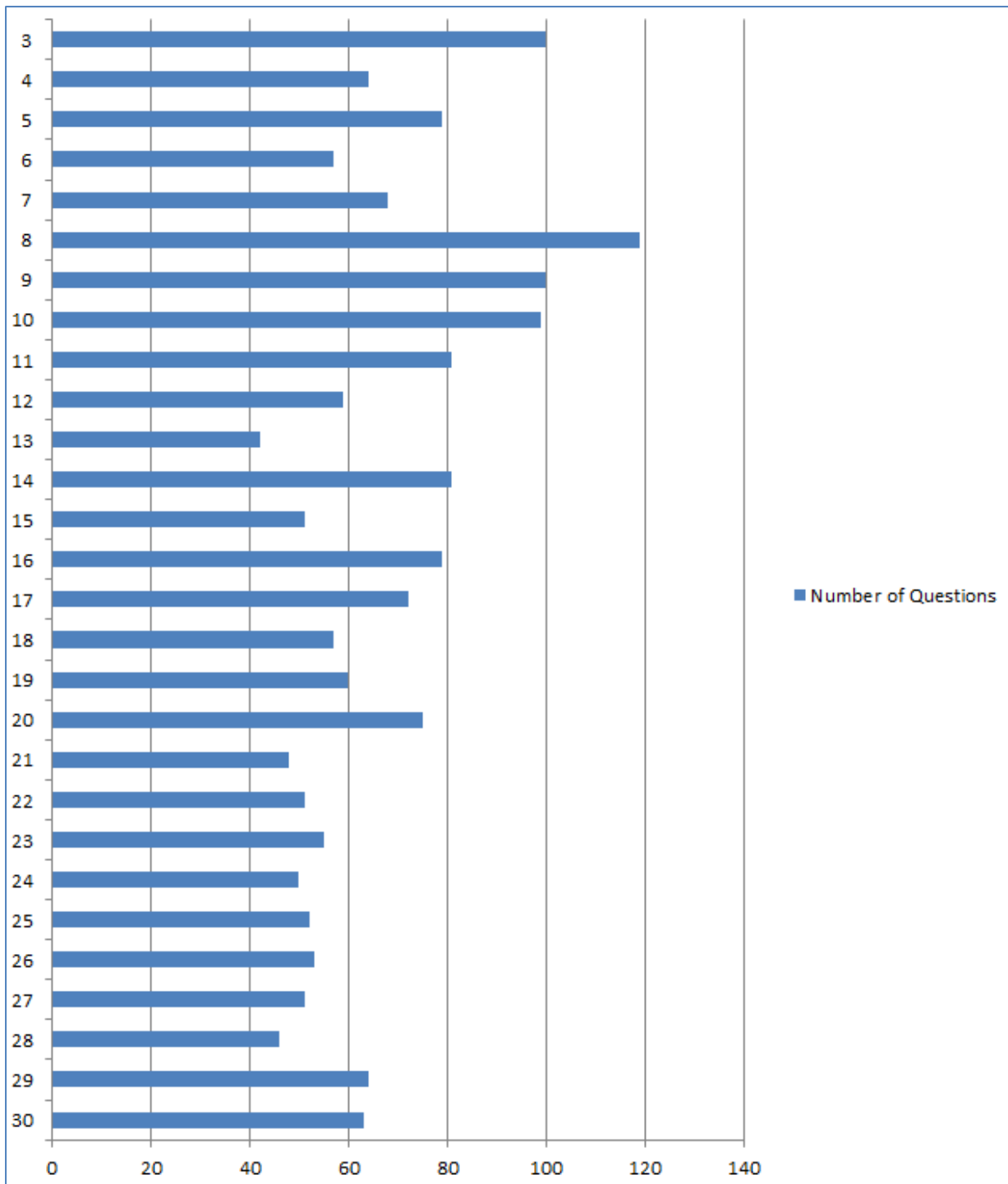


ABBILDUNG 2

Insgesamt kommen in der ULBD fünf verschiedene Browser<sup>8</sup> an drei Betriebssystemen zum Einsatz.<sup>9</sup>

### 3. DAS BENUTZERINTERFACE

Wichtiger, vielleicht sogar wichtigster Punkt für den Erfolg der Online-Auskunft in Düsseldorf ist wahrscheinlich die Einfachheit des Zugangs.

*„Unless you have a specific goal, and are able to spend a lot of time making your web page, your best bet is to keep it simple. Remember, people will read this information on computer screens. Conservative use of color, generous use of white space, and restrained use of fonts, go a long way toward making your page interesting and readable.“<sup>10</sup>*

Der Link zum Eingangsformular ist optisch schon durch eine Animation deutlich von der Homepage der ULB abgehoben und auf jeder einzelnen Seite an derselben Stelle zu finden, wie auch im Online-Katalog der ULBD. Eben genau dort, wo die meisten Fragen zur Benutzung (z.B. „Wie funktioniert eine Magazinbestellung, bzw. was ist das überhaupt?“) entstehen. Wie Bernie Sloan schon 2001 konstatierte:

„The first thing to consider is the VISIBILITY of the service.“<sup>11</sup>

Ebenso einfach gestaltet ist das Einstiegs-

#### 4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Öffentlichkeitsarbeit für die Online-Auskunft der ULBD war zurückhaltend, aber vielfältig. Es gab eine Presse-Erklärung für die lokalen Zeitungen, einen kleinen Artikel in der Campus-Zeitung und eine zweimalige Erwähnung der Dienstleistung im Newsletter der ULBD. Letzteres hatte merkliche Sprünge in der Benutzung des Dienstes zur Folge. Relativ zeitnah wurden jeweils Verdoppelungen des Chataufkommens verzeichnet. Auf der Startseite der ULBD-Homepage wurde dazu für längere Zeit in der Rubrik „Aktuelles“ ein Eintrag mit einem Hinweis auf die

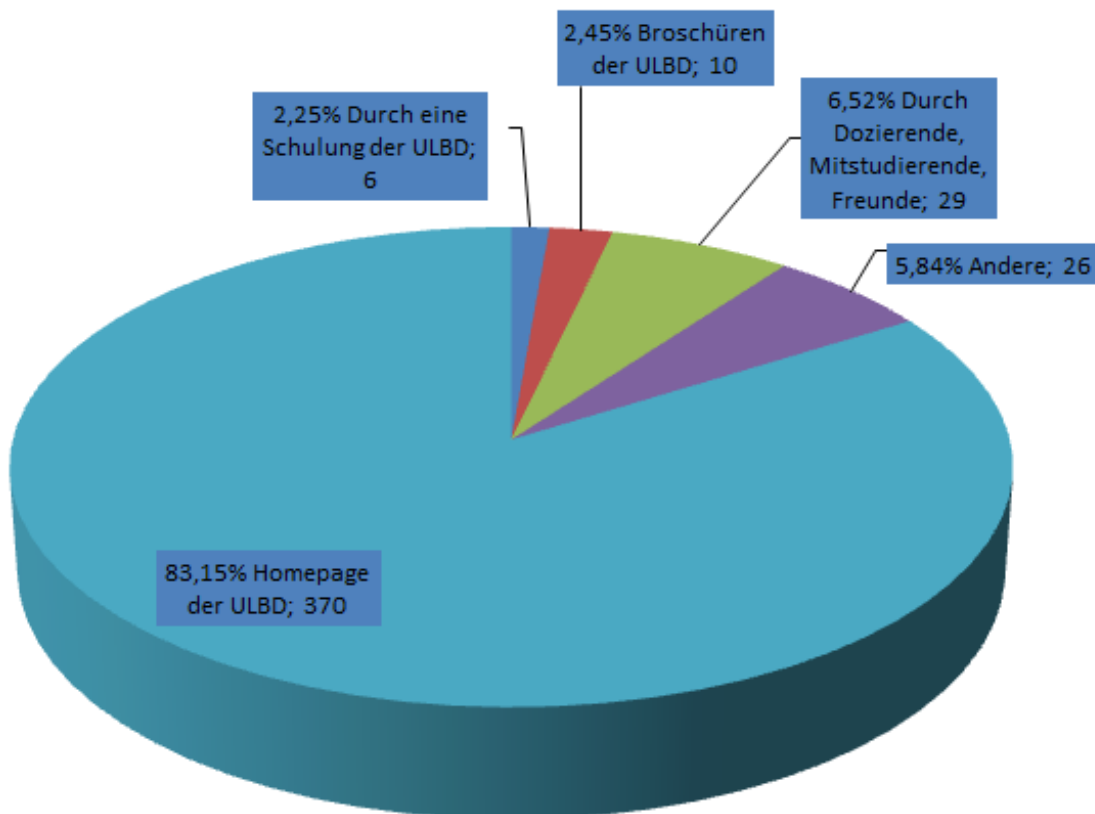


ABBILDUNG 3: WIE HABEN SIE VON DER ONLINE-AUSKUNFT ERFAHREN? (TOTAL 445, 100%, STAND: 2. AUGUST 2005)

formular in die Online-Auskunft. Es werden lediglich zwei Textfelder angeboten: ein Feld für die E-Mail-Adresse des Nutzers. Diese Eingabe ist optional und nur für den Fall, dass das Transkript des Chats zugesandt werden soll. Ein Feld mit der Initialfrage des Nutzers an die Bibliothek. Darunter ist nur noch der Button zum Abschicken der Anfrage zu finden.

Möglichkeit der Kontakt-aufnahme per Online-Auskunft platziert.

Laut Benutzerfragebogen hat die überwiegende Mehrheit der Teilnehmer von der Online-Auskunft über die Homepage der ULBD erfahren. Zwischen dem Eintrag in der Rubrik „Aktuelles“ und den Links auf den Dienst in der übrigen Navigation der Homepage wurde in der Umfrage nicht

unterschieden. Mit weitem Abstand folgen dann die Verbreitung via Mundpropaganda und die Information bei Schulungen durch das Bibliothekspersonal, (s. Abb. 3).

In näherer Zukunft werden in unregelmäßigem Abstand über Blog und Newsletter der ULBD Meldungen (zum Beispiel zur 2000. Chatanfrage) veröffentlicht, um die Dienstleistung im Bewusstsein der Bibliotheksnutzerschaft präsent zu halten. Hier ist sicherlich noch Potential, um die Akzeptanz und Bekanntheit der Dienstleistung unter den Bibliotheksnutzern zu fördern.

#### 4.1 DAS PERSONALMODELL

In vielen Bibliotheken kam es bei Ankündigung einer Chat-Auskunft zu teils skeptischen Reaktionen der Mitarbeiter. Diese Bedenken beziehen sich größtenteils auf die oftmals unbekannte Kommunikationsform an sich, aber auch auf Spezielleres wie z.B. die Schwierigkeit, komplexe bibliothekarische Sachverhalte schnell und zugleich präzise zu vermitteln.

*„By nature, chat is quick and informal, and may pressure the librarian to provide an answer faster than a face-to-face interview or dumb down their responses. If librarians use words less relevant or appropriate because they are shorter or easier to type or spell, they may miss nuances.“<sup>12</sup>*

Manchen behagen aber auch die gemeinhin lockeren Umgangsformen im Chat nicht.

*„Then there are those, including librarians, who dislike informal language altogether. They would rather not see chat speak at all.“<sup>13</sup>*

So war es ebenfalls bei den Mitarbeitern der ULBD. Auch durch Vorführungen und Schulungen konnten diese Befürchtungen nicht vollständig ausgeräumt werden.

Daher wurde die Entscheidung getroffen, die Teilnahme der Mitarbeiter an der Online-Auskunft auf freiwilliger Basis zu ermöglichen. Es hat sich eine Gruppe von etwa 35 Mitarbeitern gefunden, die nun ohne Dienstplan an der Auskunft teilnehmen. Jeder meldet sich an, sobald er oder sie sich dazu in der Lage fühlt, die derzeitige Arbeit für die Beantwortung einer Frage in der Online-Auskunft kurzzeitig zu unterbrechen. Niemand

sollte sich ständig dem zweifellos vorhandenen Druck der Online-Auskunft ausgesetzt fühlen, jedoch wird jeder Mitarbeiter ermutigt, so oft wie möglich teilzunehmen.

Dies gewährleistet eine hohe Motivation und auch einen größeren Lernwillen der Auskunft erteilenden Kollegen, was sich wiederum in den Reaktionen der Nutzer niederschlägt, wie (durchaus repräsentative) Auszüge aus der Nutzerumfrage belegen, (s. Abb. 4).

Allen Mitarbeitern ist die Online-Auskunft inzwischen als selbstverständlicher Bestandteil des beruflichen Alltags im Bewusstsein. Probleme mit der Abdeckung der Chat-Zeiten sind so bisher nicht aufgetreten, obwohl es keinerlei Dienstplan gibt, der die Teilnahme am Chat zu bestimmten Uhrzeiten oder an bestimmten Tagen regelt. Auch die Reihenfolge, in der die Chats angenommen werden, ist nicht geregelt. Es gilt die einfache Regel: Wer will, der kann; wer nicht kann, der muss auch nicht.

Datum	Uhrzeit	Kommentar
2005-03-14	09:59:05	Sehr freundlich, geduldig und kompetent!
2005-04-22	15:43:47	Bin schnell, nett und kompetent informiert worden, danke
2005-05-19	19:44:58	Sie bieten einen Superservice mit kompetenten und sehr freundlichen Mitarbeitern! Vielen Dank!

ABBILDUNG 4

#### 4.2 FORTBILDUNG DES PERSONALS

Wichtigster Bestandteil einer Online-Auskunft sind – wie auch in allen anderen Bereichen der Bibliotheksbenutzung – die Mitarbeiter. Um diese optimal auf den Einsatz im Chat vorzubereiten, wurden verschiedene Maßnahmen ergriffen.

Vor dem öffentlichen Start der Dienstleistung wurde – nach einer Schulung im Umgang mit der Software und den grundlegenden Eigenheiten der Chat-Kommunikation<sup>14</sup> – eine interne Probephase initiiert. In dieser konnten

alle Teilnehmer der Online-Auskunft beide Seiten der Chat-Auskunft ausprobieren. Die Erfahrung, Fragesteller zu sein, hat die Kommunikation seitens der Mitarbeiter enorm verbessert. So wurden zu Beginn der Testphase häufig Abkürzungen (z.B. „Kat.“ für „Katalog“) verwendet. Erst die Erfahrung, dass übermäßige Verwendung die Kommunikation erheblich erschwert oder sogar verhindert, ließ die Sensibilität seitens der Mitarbeiter für solcherlei Hemmnisse deutlich steigen.

Nach dem Start der Produktionsphase gab es dann noch verschiedene interne Fortbildungen, die auf der Auswertung der Chat-Transkripte beruhten. Diese sollen auch in regelmäßigen Abständen fortgesetzt werden. Bisherige Veranstaltungen hatten u.a. neue Datenbanken im Angebot der ULBD oder geänderte Modalitäten in der Ausleihe zum Thema. Weiterhin werden sämtliche Chat-Transkripte allen Mitarbeitern anonymisiert und – je nach Bedarf – mit Verbesserungsvorschlägen versehen zur Verfügung gestellt. Durch diese Maßnahmen wird ein hoher Qualitätsstandard ermöglicht, sowohl inhaltlich als auch die Kommunikation im Chat als solche betreffend. Mögliche Schwächen werden schnell entdeckt und können gezielt behoben werden.

## 5. PERSPEKTIVEN

Um den hohen Anspruch der Online-Auskunft zu halten, sind verschiedene Anstrengungen erforderlich.

Der angestrebte und teils realisierte hohe Qualitätsstandard der Auskünfte ist selbstverständlich beizubehalten. Dies kann nur durch qualitative Evaluation der Chat-Transkripte und darauf aufbauende Schulungen erfolgen. Eine weitere Maßnahme zur Stärkung der fachlichen Kompetenz des Auskunftsteams sind monatliche interne Schwerpunktschulungen z.B. zum Thema Fernleihe oder zu einzelnen Datenbanken.

Eine umfassende qualitative Auswertung aller Chat-Transkripte steht ebenso wie eine quantitative Erfassung der verschiedenen Fragetypen (z.B. nach den Kategorien „Benutzung“ oder „Faktenfrage“) noch aus.

Die Anzahl der Chat-Anfragen soll mittelfristig mindestens konstant bleiben. Dazu sind wiederholt Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit vorgesehen. Die oben erwähnten Erwähnungen in Newsletter oder Blog der ULBD sind hier nur exemplarisch zu betrachten.

Der Service soll hinreichend flexibel auf neue (auch, aber nicht nur) technische Gegebenheiten reagieren können. Beispielhaft zu nennen wäre eine eventuelle Verbreitung von WAP-Handys, mit denen dann auch Anfragen möglich sein müssten.

Die Online-Auskunft der ULBD hat sicherlich noch Entwicklungspotential. Doch zeigt ihr Erfolg eindeutig, dass ihr Aufbau als ergänzender Kommunikationskanal in einem integrierten Auskunftskonzept der richtige Weg war.

*(Christian Hauschke, Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf)*

## LITERATURVERZEICHNIS

(Krauss 2005) Krauss, Gesa; Leibing, Isabell: Fragen Sie uns online! – Vergleich der Chatauskunft im deutschen Bibliothekswesen und Konzept zur Einführung dieser Dienstleistung an der Bibliothek der Universität Konstanz. – Konstanz: Bibliothek der Universität, 2005 URL <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:352-opus-14614> (Stand 16.01.2013)

(Rovner2005) Rovner, Abigail J.: Chat Reference and Chat Speak. – Chapel Hill, North Carolina, 2005 URL <http://ils.unc.edu/MSpapers/3075.pdf> (Stand: 16.01.2013)

(Sloan 2001) Sloan, Bernie: Evaluating digital reference. – (Februar 2001) URL <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/evaldigref.htm> (Stand 05.08.2005)

(Stabenau 2005) Stabenau, Edlef. Online Auskunft in deutschen Bibliotheken URL <http://web.archive.org/web/20060207042939/http://www.bibliothek.de/content/view/full/15/26/> (Stand 16.01.2013)

(Strauss 2001) Strauss, Sharon: Web Design and Usability: Tri-College IT Associates Summer Workshop 2001 URL <http://www2.haverford.edu/acc/webdev/ITS2001/webdesign.html> (Stand: 28.07.2005)

(Wilkens 2005) Willkens, Andreas: Mozilla Firefox knabbert weiter am Marktanteil des Internet Explorer URL <http://www.heise.de/newsticker/meldung/60561> (Stand: 15.07.2005)

---

## ANMERKUNGEN

<sup>1</sup> Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wurde hier – wie auch bei anderen Personengruppenbezeichnungen – auf die Schreibweise männlich/ weiblich verzichtet

<sup>2</sup> (Stabenau 2005)

<sup>3</sup> (Krauss 2005), S. 39

<sup>4</sup> [http://www.ub.uni-duesseldorf.de/ueber\\_uns/onlineauskunft](http://www.ub.uni-duesseldorf.de/ueber_uns/onlineauskunft) (Abgerufen 22. Juni 2005)

<sup>5</sup> Dies Phänomen scheint für Bibliotheken noch nicht eindeutig untersucht und nachgewiesen zu sein.

<sup>6</sup> <http://sourceforge.net/projects/rakim/> (Abgerufen 22. Juni 2005)

<sup>7</sup> <http://www.gnu.org/copyleft/gpl.html> (Abgerufen 22. Juni 2005)

<sup>8</sup> Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, KDE Konqueror, Netscape Navigator, Opera

<sup>9</sup> Zur Entwicklung der Browser-Anteile im Netz allgemein vgl. (Wilkens 2005)

<sup>10</sup> (Strauss 2001)

<sup>11</sup> (Sloan 2001)

<sup>12</sup> (Rovner 2005). S. 10

<sup>13</sup> Ebd., S. 11

<sup>14</sup> Vgl. (Rovner 2005)