

Digitale Auskunft im Verbund

Ein Jahr InfoPoint Rhein-Main¹

Rita Albrecht

Konzeption und Gründung eines Konsortiums

Im Sommer 2003 hielt *Diane Kresh*² von der *Library of Congress* (LoC)³ in *Der Deutschen Bibliothek* (DDB) vor Bibliothekaren⁴ aus der erweiterten Rhein-Main-Region einen Vortrag über den virtuellen⁵ Auskunftsdienst *QuestionPoint*⁶. Grundidee von QuestionPoint ist das Arbeiten in einer Kooperative und das gegenseitige Zugreifen auf Fachressourcen und Informationskompetenz. Die LoC hatte die Möglichkeiten und Vorteile eines solchen kooperativen Auskunftsdienstes in einem Projekt *Collaborative Digital Reference Service* in Zusammenarbeit mit einer kontinuierlich wachsenden Anzahl von Bibliotheken⁷ aus der ganzen Welt untersucht⁸. Ergebnisse und Erkenntnisse aus diesem Projekt flossen in die Entwicklung des QuestionPoint-Dienstes unmittelbar ein. Im *Online Computer Library Center* (OCLC)⁹ fand die LoC einen kompetenten Partner, der die technische Betreuung übernahm; in diesem Rahmen hat OCLC die Erst- und Weiterentwicklung der Software übernommen und stellt

1 Bei dem Text handelt es sich um eine überarbeitete und im Statistikeil fortgeschriebene Version des internen Evaluationsberichtes der InfoPoint-Arbeitsgruppe vom Juni 2005.

2 Diane Kresh ist *Director for Public Service Collections* und in dieser Funktion maßgeblich an der Entwicklung und Einführung von QuestionPoint beteiligt gewesen.

3 <<http://www.loc.gov>>

4 Ausschließlich wegen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Text nur die männliche Sprachform verwendet. Diese schließt die weibliche Form aber ausdrücklich mit ein!

5 Virtueller oder digitaler Auskunftsdienst ist gemeint als ein Service, der über die verschiedenen zur Verfügung stehenden Protokolle des Internet abgewickelt wird.

6 <<http://www.questionpoint.org>>

7 An dem Projekt beteiligten sich im Laufe von 2 Jahren je nach Entwicklungsstand zwischen 16 und 260 Bibliotheken unterschiedlichen Typs.

8 Eine komprimierte Darstellung des Projektverlaufes findet sich unter <<http://www.loc.gov/rr/digiref/history.html>>

9 <<http://www.oclc.org>>

außerdem die für den Dienst notwendigen Maschinenressourcen zur Verfügung¹⁰.

Von der Idee einer vernetzten, kooperativ organisierten digitalen Auskunft waren bei dem Vortrag von *Diane Kresh* spontan einige der anwesenden Bibliothekare so begeistert, dass bereits unmittelbar nach der Veranstaltung die Idee geboren wurde, einen solchen Dienst auch für die Rhein-Main-Region aufzubauen und dabei von dem engmaschigen Netz an Bibliotheken verschiedenen Typs und verschiedener Größe in der Region zu profitieren¹¹. Es folgte eine Nachbereitung des Vortrages und im November 2003 die offizielle Gründung einer Arbeitsgruppe mit Vertreterinnen und Vertretern verschiedener Bibliotheken. Die Arbeitsgruppe erhielt den Auftrag zu untersuchen, ob die Einführung eines digitalen Auskunftsdienstes für die Region sinnvoll und machbar wäre und welche Rahmenbedingungen dafür idealerweise in Frage kämen.

Nach nur wenigen Monaten intensiver Beratungen legte die Gruppe ein Konzept für den Aufbau einer digitalen Auskunft vor¹². Ziel des neuen Service sollte es hauptsächlich sein, den Nutzern, die über das Internet Dienstleistungen von Bibliotheken in Anspruch nehmen¹³, entgegenzukommen und ihnen eine Anlaufstelle für Fragen, Auskünfte und Beratung anzubieten. Man hatte sich nach Abwägung aller möglichen Vor- und Nachteile für ein kooperatives Modell entschieden und empfahl die Gründung eines Konsortiums, das als Ganzes wiederum dem weltweit operierenden QuestionPoint-Service beitreten solle. In einem mehrwöchigen Test hatte die Gruppe zudem die Funktionalität

10 Im August 2004 hat OCLC den Dienst 24/7 von Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) übernommen und verschmilzt ihn seitdem sukzessive mit QuestionPoint. Zum neuen Serviceumfang s. <<http://www.oclc.org/services/brochures/questionpointand24-7.pdf>>

11 Insbesondere in Frankfurt gibt es zahlreiche Bibliotheken in öffentlicher und privater Trägerschaft. Eine Zusammenstellung der wissenschaftlichen Bibliotheken enthält die Publikation: Treffert, Gisela ; Scholz, Reiner: Wissenschaftliche Bibliotheken in Frankfurt am Main. 7. Aufl. – Frankfurt 2003. – <<http://www.ub.uni-frankfurt.de/wbfffm/wbfffm2003.pdf>>. Dazu kommt die Stadtbücherei mit ihrem Netz an Stadtteilbibliotheken, der Zentralbibliothek sowie der Kinder- und Jugendbibliothek.

12 QuestionPoint AG Rhein-Main: Konzept für den Aufbau einer virtuellen Auskunft in Bibliotheken des Rhein-Main-Gebietes. Frankfurt, 8.4.2004 [internes Arbeitspapier, nicht veröffentlicht]

13 Hier sind insbesondere sämtliche lokalen Ausleihoptionen wie Bestellen, Vormerken, Verlängern zu nennen, die Fernleihe über den HeBIS-Verbund, Bestellungen über Dokumentlieferdienste sowie die Bereitstellung von Online-Datenbanken und Online-Zeitschriften.

der von QuestionPoint zur Verfügung gestellten Software zur Verwaltung der digitalen Auskunft untersucht und war von deren Leistungsfähigkeit überzeugt. Als beeindruckend wurden insbesondere die speziell für Konsortien zur Verfügung stehenden Systemroutinen empfunden, mit denen die Partner sich gegenseitig unterstützen können, wobei alle Vorgänge stets sowohl für Bibliothekare als auch für Benutzer transparent gehalten werden.

Auch die HeBIS-Verbundzentrale entschloss sich zu einer Mitarbeit in der Arbeitsgruppe. Dort werden bereits seit einigen Jahren Nutzer über ein Chat-Modul von einer Mitarbeiterin bei Recherchen im VerbundOPAC oder bei Fernleihbestellungen unterstützt und beraten. Ein Ausbau dieser Basisdienstleistung hin zur verbundweiten, kooperativ getragenen (Fach-)Auskunft wäre ein logischer Schritt in die Zukunft. Für die Verbundzentrale war es deshalb wichtig, Erfahrungen in einem kleineren Konsortium zu sammeln, um daraus mögliche Schlüsse für den HeBIS-Verbund ziehen zu können.

Im Mai 2004 wurde das von der Arbeitsgruppe vorgelegte Konzept von den Leitungsebenen der beteiligten Bibliotheken geprüft und fand breite Zustimmung. Folgende Institutionen sagten ihre Beteiligung am Auskunftskonsortium als Gründungsmitglieder zu:

- Die Deutsche Bibliothek
- Stadtbücherei Frankfurt am Main
- Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg, Frankfurt am Main¹⁴
- USA-Bibliothek der Universitätsbibliothek Mainz
- HeBIS-Verbundzentrale.

Aufgrund ihrer Erfahrungen auf diesem Gebiet bot sich die HeBIS-Verbundzentrale in dem Modell als idealer Partner für Koordinierungs- und Administrationsaufgaben an.

Mit der Gründung dieses Konsortiums kam es in Deutschland zugleich zum ersten Mal zu einer Bibliothekssparten übergreifenden Zusammenarbeit zwischen wissenschaftlichen und öffentlichen Bibliotheken im Bereich Auskunft und Informationsvermittlung. Eine offizielle Zusammenarbeit hatte es bis dahin nicht einmal zwischen Stadtbücherei und Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt gegeben, obwohl doch beide zumindest bis zum 31.12.2004 mit der Stadt Frankfurt denselben Dienstherrn hatten. Dass auch noch die Nationalbibliothek und eine Spezialbibliothek in das Modell integriert werden konnten, ist ein weiterer bemerkenswerter und bisher einmaliger Glücksfall.

Der gemeinsame Beitritt zu *QuestionPoint* erfolgte zum 1. August 2004. Es wurde beschlossen, den neuen Service unter dem Produktnamen *InfoPoint* zu vermarkten und dafür in allen beteiligten Bibliotheken ein einheitliches Logo

14 bis 31.12.2004: Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt am Main

zu verwenden. Basis des Logos ist eine von *QuestionPoint* verwendete Weltkugel, ergänzt um den Slogan „*InfoPoint – fragen Sie die Informationsprofis*“.



Abb. 1: InfoPoint-Logo

Die Bereitstellung des Dienstes für die Benutzer erfolgte je nach Voraussetzungen in den beteiligten Bibliotheken¹⁵ sukzessive bis Oktober 2004.

Parametrierung von QuestionPoint

Für den Produktionseinsatz von QuestionPoint sind keinerlei Investitionen in Maschinenressourcen erforderlich; es wird allerdings ein örtlicher Server für die Bereitstellung von Webformularen benötigt. Ansonsten läuft das komplette System inklusive aller Bibliothekars- und Benutzerkonten auf Maschinen von OCLC. Vor Produktionsaufnahme sind jedoch umfangreiche Parametrierungsarbeiten vorzunehmen wie die Hinterlegung von Adressdaten, von Servicezeiten, von Bestands- und Sammelschwerpunkten und von Standardtexten für Benachrichtigungs-E-Mails. Diese Informationen werden unter anderem für das automatisierte, vom System vorgenommene Zuweisen von Fragen aus dem globalen QuestionPoint-Netzwerk benötigt. Für die Parametrierungsarbeiten sind Systemadministratoren mit besonderen Systemberechtigungen zuständig. Eine ihrer weiteren Tätigkeiten ist das Einrichten von Konten für die beteiligten Auskunftsbibliothekare und die Zuweisung von Systemberechtigungen. Für das gesamte Konsortium muss darüber hinaus ein spezieller Systemadministrator einige Grundeinstellungen vornehmen.

Die Systemadministratoren hatten sich entschieden, die Grundparametrierung – insbesondere die Erfassung aller relevanten Bibliotheksdaten und der jeweiligen Bibliotheksprofile – gemeinschaftlich bei einem Treffen vorzunehmen. Dadurch konnten alle auftretenden Schwierigkeiten direkt kommuniziert werden, teilweise auch unter Zuhilfenahme von telefonischer Unterstützung durch OCLCPica in Birmingham und der bereits QuestionPoint erfahrenen Kollegen

¹⁵ In der Vorbereitungsphase mussten weitere Systemeinstellungen vorgenommen und organisatorische Entscheidungen getroffen werden. Außerdem waren Schulungsmaßnahmen notwendig. Je nach Bibliothek nahmen diese Arbeiten unterschiedliche Zeiträume in Anspruch.

der Zentral- und Landesbibliothek in Berlin. Sämtliche noch offenen Fragen und Probleme wurden so innerhalb von 2 Tagen ausgeräumt. Die erst ein paar Wochen später dazu gekommene USA-Bibliothek der UB Mainz profitierte von den bereits erledigten Klärungen und hatte keinerlei Schwierigkeiten bei der Anlegung ihres Systemprofils. Ohne jede Probleme verlief die Einstellung der Konsortialparameter.

Zuletzt war noch die Bereitstellung der Frageformulare auf den Webservern der beteiligten Bibliotheken zu erledigen. In der Arbeitsgruppe des Konsortiums hatte man sich darauf verständigt, für das Formular einen einheitlichen inhaltlichen Standard zu verwenden, um bei Frageweiterleitungen immer identische Informationen zur Frage vorzufinden. Bei den vom Fragesteller zu machenden Angaben wurde bewusst ein Umfang gewählt, der nicht abschreckend wirken soll, trotzdem aber die Bereitschaft zur Kooperation über die reine Fragestellung hinaus voraussetzt.

Wohnort und Land des Fragestellers werden abgefragt, um ihm in der Antwort gegebenenfalls Hinweise auf Bibliotheken und Literatur in seinem Umfeld geben zu können. Die Angaben des Nutzers zum Verwendungszweck seiner Frage geben den bearbeitenden Bibliothekaren Aufschluss über sein Ausbildungsniveau und helfen, die Antwort individuell daran anzupassen. Durch die Angabe einer Erledigungsfrist¹⁶ können beim Abarbeiten der Fragen Prioritäten gesetzt und Bearbeitungsreihenfolgen festgelegt werden. Es hat sich gezeigt¹⁷, dass die Fragesteller die Fristvorgabe sehr sorgfältig und überlegt machen und nicht etwa ausschließlich auf schnelle Erledigung drängen.

Im Layout wurde das Formular der Corporate Identity der jeweiligen Bibliothek angepasst bzw. in das vorhandene Webangebot integriert.

16 Da am Wochenende kein Fachpersonal zur Beantwortung von Fragen bereit steht, können Fragesteller als kürzeste Erledigungsfrist „3 Werktage“ auswählen. Tatsächlich werden die meisten Fragen aber deutlich unter den von den Benutzern gesetzten Fristen beantwortet.

17 Eine Umkehrung der Reihenfolge des Pulldown-Menüs im Frageformular der Universitätsbibliothek zog keine wesentlichen Veränderungen bei den Wünschen zur Erledigungsfrist nach sich; viele Benutzer wählen nach wie vor die kürzeste mögliche Frist von 3 Werktagen aus.

Nachname, Vorname*

E-Mail*

E-Mail wiederholen*

Wohnort, Land

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

Ich brauche die Antwort für* →

- bitte auswählen:
- Schule
- Studium
- Forschung
- Beruf
- Hobby
- Sonstiges

Ich habe schon nachgeschaut bei / in / unter:

Ich brauche die Antwort innerhalb von* →

- bitte auswählen:
- einem Monat
- zwei Wochen
- einer Woche
- drei Werktagen

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

ja
 nein

Abb. 2: Frageformular der UB Frankfurt

Die Stadtbücherei Frankfurt bietet zusätzlich ein eigenes Formular für Kinder und Jugendliche an, das im Wesentlichen ebenfalls die vereinbarten Standarddaten, allerdings in kindgerechter Sprache, abfragt¹⁸.

18 siehe unter <<http://www.frankfurt.de/sixcms/media.php/1907/InfoPoint%20f%FCr%20Kids%20Frageformular.html>>

Schulungen

Als Schulungsgrundlage wurde von der Arbeitsgruppe ein Trainingshandbuch erarbeitet und im September 2004 bereit gestellt. Basis für dieses Handbuch bildete ein englischsprachiges Pendant der Library of Congress, das übersetzt, an die lokalen Rahmenbedingungen angepasst und um ein ausführliches Kapitel zu den Wissensdatenbanken (Knowledge Bases) ergänzt wurde. Die hierfür notwendigen Arbeiten wurden arbeitsteilig durch die Mitglieder der Arbeitsgruppe Rhein-Main geleistet; die Endredaktion übernahm die HeBIS-Verbundzentrale. Anfang Oktober 2004 wurde jedoch von OCLC eine neue Version der QuestionPoint-Software mit tiefgreifenden Änderungen der Funktionen und der Oberfläche implementiert und ein Großteil des Trainingshandbuches damit unbrauchbar. Eine überarbeitete und aktualisierte Version entstand wiederum in bewährter Arbeitsteilung im März 2005.

Das Trainingshandbuch wurde außer in der USA-Bibliothek in allen Konsortialbibliotheken zur Einarbeitung oder in Schulungen verwendet und dient auch im Praxisbetrieb als Nachschlagewerk. Der zu leistende Aufwand für die Erstellung einer solchen Unterlage konnte durch die arbeitsteilige Vorgehensweise in einem erträglichen Rahmen gehalten werden. Einen hohen Nutzen hat das Trainingshandbuch, wenn neue Kollegen eingearbeitet werden müssen oder irgendwann weitere Konsortialbibliotheken dazu kommen. Auch anderen deutschen QuestionPoint-Bibliotheken oder -Interessenten wurde das Handbuch auf Nachfrage zugeschickt und fand allgemein großes Lob.

Die Schulungsmaßnahmen im InfoPoint-Konsortium wurden nicht zentral, sondern individuell von allen Teilnehmerbibliotheken organisiert und durchgeführt. Dabei wurden unterschiedliche Wege gewählt: Während Die Deutsche Bibliothek und die USA-Bibliothek aufgrund der kleinen Zahl der am InfoPoint aktiv mitarbeitenden Bibliothekare auf „Learning by doing“ setzten, fanden in der Stadtbücherei Frankfurt sowie in der Universitätsbibliothek Frankfurt zielgruppenorientierte, ausführliche Schulungsveranstaltungen statt:

In der Stadtbücherei wurden in insgesamt 11 Schulungen nicht nur die direkt am InfoPoint beteiligten Auskunftsbibliothekare geschult, sondern auch alle Kollegen, die in der Benutzung eingesetzt werden, damit diese über den Dienst soweit informiert sind, um Benutzer adäquat dazu beraten zu können. Insgesamt wurden 62 Personen von 3 Referentinnen mit dem System vertraut gemacht; dafür wurden ca. 22 Stunden reine Schulungszeit (ohne Vorbereitung) aufgewendet.

In der UB Frankfurt wurde insgesamt 4 Schulungsveranstaltungen abgehalten, in denen insgesamt gut 50 Personen für die aktive Mitarbeit in InfoPoint geschult wurden. Dafür standen 3 Referenten bereit, die Schulungen dauerten jeweils ca. 4 Stunden. Zusätzlich wurde im Februar 2005 ein zweistündiger

Workshop angeboten, der sich an alle InfoPoint-Mitarbeiter mit Unsicherheiten oder Fragen richtete, die im Laufe der ersten Betriebswochen aufgetreten waren. Dieses Angebot zur Vertiefung nahmen 14 Kollegen wahr.

Organisation

An keiner der an InfoPoint beteiligten Institutionen mussten entscheidende organisatorische Veränderungen vorgenommen werden. Das liegt auch daran, dass die QuestionPoint-Software grundsätzlich verschiedene Workflows unterstützt und keine funktionalen Korsetts vorgibt.

In allen InfoPoint-Bibliotheken wird mindestens ein Systemadministrator eingesetzt, der für die Verwaltung des laufenden Betriebes zuständig ist und bei Bedarf Parametereinstellungen verändert oder neue Bibliothekarskonten einrichtet. Das erste Betriebsjahr hat gezeigt, dass der dafür zu leistende Aufwand relativ gering ist.

Der Einsatz von so genannten Ask Administratoren, die insbesondere über das Recht der Fragezuweisung an die einzelnen Auskunftsbibliothekare (Ask Librarians) verfügen, ist systemseitig nicht zwingend. Als einzige der InfoPoint-Bibliotheken verzichtet aber die Stadtbücherei Frankfurt auf diese Option. Bei dem dortigen Modell müssen sich alle beteiligten Auskunftsbibliothekare verpflichten, regelmäßig im System den Frageeingang zu kontrollieren und sich Fragen zur Beantwortung selbst auszuwählen. In den anderen Bibliotheken verteilen die Ask Administratoren nach individuell erarbeiteten Schlüsseln regelmäßig die eingegangenen Fragen auf die beteiligten Auskunftsbibliothekare (Details in nachfolgender Tabelle). An der UB Frankfurt wurde dafür ein ausführlicher Fächerkanon mit den jeweils dafür zuständigen Bibliothekaren und deren Vertretungen aufgestellt.

Die Zahl der innerhalb InfoPoint Auskunft erteilenden Bibliothekare ist je nach Bibliothek äußerst unterschiedlich, ebenso deren betrieblicher Hintergrund. Nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die organisatorischen Rahmenbedingungen in allen InfoPoint-Bibliotheken¹⁹:

19 Stand: 1.6.2005

| Institution | System-administratoren | Ask Administratoren | Ask Librarians | Betriebliche Herkunft der Ask Librarians | Zuweisung / Zuteilung der Fragen nach ... |
|----------------------------------|------------------------|--|----------------|---|---|
| Die Deutsche Bibliothek | 1 | 1 | 4 | Auskunfts-bibliothekare | Arbeitsanfall |
| Stadtbücherei Frankfurt | 2 | (2) [Anm.: nur für Verteilung übrig gebliebener Fragen] | 20 | Auskunfts-bibliothekare der Zentralbibliothek, der Musikbibliothek, der Kinder- und Jugendbibliothek und der schulbibliothekarischen Arbeitsstelle + Ausgewählte Bibliothekare aus der Zentralen Medienbearbeitung | eigener Auswahl durch die Ask Librarians unter Berücksichtigung der Lektoratszuständigkeiten und des individuellen Arbeitsanfalls |
| Universitätsbibliothek Frankfurt | 2 | 2 | 51 | Bibliothekare aus den Bereichen <ul style="list-style-type: none"> • Auskunft • Fachreferat • Sachkatalog • Benutzung • Hessische Bibliographie • Speziallesesäle + Freiwillige aus verschiedenen Abteilungen | Fächerkatalog |
| USA-Bibliothek | 1 | (2) [Anm: arbeits-teilig] | 3 | Auskunfts-bibliothekare | Neigung und Dienstplan |

In der Universitätsbibliothek Frankfurt wurden sämtliche Fachreferenten mit in die Auskunftstätigkeit über InfoPoint eingebunden. In Der Deutschen Bibliothek werden die Fachreferenten in schwierigen Fällen bei der Beantwortung mit einbezogen, die Abwicklung des digitalen Auskunftsvorgangs bleibt aber dem Auskunftsteam vorbehalten.

Gute Erfahrungen hat man an der UB Frankfurt mit den freiwilligen InfoPoint-Bibliothekaren gemacht, die sich auf einen internen Aufruf hin gemeldet und persönliche Interessen und Wissensschwerpunkte eingebracht haben. Diese

Personen haben sich als hoch motiviert erwiesen und beantworten die ihnen zugewiesenen Fragen auch ohne Erfahrungen im konventionellen Auskunftsgeschäft mit großer Fachkompetenz und Sorgfalt.

Ein regelmäßiger, strukturierter Informations- und Erfahrungsaustausch aller an InfoPoint beteiligten Bibliothekare gelingt am ehesten in den Bibliotheken mit kleineren Bearbeiterteams. In Der Deutschen Bibliothek und in der USA-Bibliothek wird ein solcher Austausch in Routinebesprechungen mit erledigt. Stadtbücherei und Universitätsbibliothek Frankfurt richteten spezielle Email-Verteiler für die InfoPoint-Mitarbeiter ein, und in beiden Institutionen wurden begleitende Arbeitsgruppen installiert, die sich hauptsächlich in der Anfangsphase um die Organisation des Dienstes kümmerten. Die Gruppe der Stadtbücherei wurde inzwischen offiziell aufgelöst, die der UB ist seit einiger Zeit nicht mehr aktiv.

Nutzung des Dienstes

Alle an InfoPoint beteiligten Bibliotheken stellen übereinstimmend fest, dass die Nutzer dieses Services meist externe sind; eingetragene Benutzer der jeweiligen Institutionen sind als Fragesteller in der Minderheit. In der UB Frankfurt wird jedoch ein Trend beobachtet, dass auch die lokalen Benutzer verstärkt Anfragen über InfoPoint stellen. Genaue Zahlen lassen sich aber nicht ermitteln, da OCLC dazu kein verwertbares Statistikmaterial anbietet.

Die Frage, wie die Nutzer der digitalen Auskunft auf den Dienst aufmerksam geworden sind, lässt sich ebenfalls nur schwer beantworten. Konkrete Hinweise dieser Art gab es nur nach der Pressekonferenz im November 2004, als sich manche Fragesteller auf Presseartikel über InfoPoint bezogen. Vereinzelt erwähnen Benutzer beim Stellen einer Frage die guten Erfahrungen, die sie mit einer früheren Anfrage gemacht hätten. Insgesamt wurden bisher 1500 Benutzer durch die Eingabe einer Frage in eines der Webformulare für InfoPoint registriert. Knapp 10 Prozent davon haben den InfoPoint-Service mehr als einmal in Anspruch genommen²⁰.

Die Nutzungsintensität des Dienstes ist in den einzelnen InfoPoint-Bibliotheken sehr unterschiedlich. Keine ist aber an ihren Kapazitätsgrenzen zur Beantwortung von Fragen angekommen. Die meisten Fragen gehen bei der UB Frankfurt ein, danach folgen mit deutlichem Abstand die Stadtbücherei und die USA-Bibliothek. Die Deutsche Bibliothek bietet zurzeit kein eigenes Frageformular an, sondern lediglich einen Link zu dem der UB Frankfurt. Viele Benutzer nutzen diesen Link für Fragen zum OPAC oder zu Benutzungsmodalitäten Der Deutschen Bibliothek ohne zu merken, dass sie deren Webangebot

20 Stand: 10.8.2005

längst verlassen haben. Selbstverständlich werden solche Fragen sofort nach Eingang von der Universitätsbibliothek zurück an DDB geleitet und dort bearbeitet²¹.

Frageaufkommen

Insgesamt gingen seit Betriebsaufnahme 2.289 Fragen beim InfoPoint-Konsortium ein, davon mit 1.686 der weitaus größte Anteil (74%) bei der UB Frankfurt²². Dort entstand nach zahlreichen Presseveröffentlichungen im November 2004 ein erheblicher Engpass, als kurzfristig²³ bis zu 90 Fragen pro Tag gestellt wurden. Eine überdurchschnittlich hohe Zahl von Fragen verzeichnete auch die USA-Bibliothek, nachdem ein Artikel über digitale Auskunftsdienste in FOCUS erschienen war. In solchen Spitzenzeiten profitieren die Konsortialmitglieder von der Möglichkeit, auf die Ressourcen aller Institutionen zurückgreifen und Fragen weiterleiten zu können. Dadurch konnten sämtliche Engpass-Situationen aufgefangen werden. Seit Mai 2005 ist ein kontinuierliches Absinken des Frageaufkommens zu verzeichnen, für das es keine greifbare Erklärung gibt. Allerdings berichten auch andere digitale Auskunftsdienste immer wieder von solchen Phänomenen, sodass die Entwicklung vorerst ohne Anlass zur Sorge weiter beobachtet werden soll.

Die anfangs befürchteten Routinefragen nach Öffnungszeiten und Benutzungsmodalitäten spielen in allen Bibliotheken nur eine untergeordnete Rolle. Alle Bibliotheken gehen von einem diesbezüglichen Anteil von ca. 10 Prozent aus²⁴. Eindeutig überwiegen Fach- und Faktenfragen, deren Spektrum sehr breit ist. Teilweise werden hochspezialisierte Fragen gestellt, darunter an der UB auch von vielen interessierten Laien. In der USA-Bibliothek gehen nicht nur Fragen aus ihrem Fachgebiet ein, sondern auch allgemeine, die aber selbstverständlich ebenfalls beantwortet werden. Zu spezielle oder wissenschaftliche Fragen, die in der Stadtbücherei eingehen, werden von dort an die UB oder DDB weiter gereicht. Das gesamte Konsortium greift wiederum gerne bei eindeutig Kindern und Jugendlichen zuzuordnenden Fragen auf die spezielle Kompetenz der Stadtbücherei im Umgang mit dieser Zielgruppe zurück.

Insgesamt wird die Möglichkeit der Frageweiterleitung innerhalb des InfoPoint-Konsortiums als äußerst Gewinn bringend erachtet, weil dadurch die

21 Details im Statistikteil am Ende

22 Stand: 1.8.2005

23 s. Literaturlauswahl

24 Schätzwerte

insgesamt zur Verfügung stehenden Ressourcen und das gesamte vorhandene Wissen allen beteiligten Institutionen zu Gute kommt.

Das kooperative Arbeiten im InfoPoint-Konsortium funktioniert reibungslos und ersetzt daher in weiten Teilen die gezielte Nutzung des weltweiten QuestionPoint-Netzwerkes. Deswegen wurden auch nur sehr wenige Fragen überhaupt in dieses globale Netzwerk überstellt. Leider fiel in diesen Fällen die weitere Bearbeitung und die Antwort nicht immer zufriedenstellend aus, denn oft wurden die Fragen nur halbherzig und ohne besonderes Engagement beantwortet oder aus unerklärlichen Gründen einfach abgewiesen. Umgekehrt sind auch nur ganz vereinzelt Fragen aus dem globalen Netzwerk bei den InfoPoint-Bibliotheken eingegangen. Offenbar ist in allen QuestionPoint-Bibliotheken die Motivation zur Beantwortung von Fragen direkt vor Ort sehr hoch. Diese Einschätzung wird gestützt von der weltweiten QuestionPoint-Statistik für 2004: Insgesamt sind 333.824 Fragen in das System eingestellt wurden. Immerhin 24.605 davon (7,37%) wurden zur Beantwortung innerhalb von Konsortien weitergeleitet, aber nur 666 (!) Fragen (0,19%) wurden in das globale Netzwerk zur Beantwortung durch eine andere Bibliothek übergeben²⁵.

QuestionPoint bietet die Möglichkeit, auch Fragen, die außerhalb des digitalen Dienstes an die Bibliothek gerichtet wurden (z.B. über Telefon, Post, an der Info-Theke usw.), über eine spezielle Funktion direkt in das System einzugeben und dort weiterzuverwalten. Von dieser Möglichkeit wird aber in allen InfoPoint-Bibliotheken bisher nur sporadisch Gebrauch gemacht.

Knowledge Bases

Die QuestionPoint-Software enthält standardmäßig die Möglichkeit zum Aufbau einer durch erledigte Fragen und Antworten gespeisten lokalen Wissensdatenbank. Für das InfoPoint-Konsortium wurde eine kooperativ getragene Datenbank angelegt, in der bisher bereits über 200 Datensätze dauerhaft gespeichert und wieder abrufbar gemacht wurden. Dass diese Datenbank insgesamt allen beteiligten Bibliotheken zur Verfügung steht, wird als äußerst positiv beurteilt, weil dadurch von unterschiedlichen Wissens- und Kompetenzschwerpunkten der beteiligten Institutionen profitiert werden kann.

Auf einen Kriterienkatalog für die Speicherungswürdigkeit von Fragen und Antworten wurde im InfoPoint-Konsortium bewusst verzichtet. Alle an InfoPoint beteiligten Bibliothekare haben den Auftrag, nach dem Beantworten einer Frage eigenverantwortlich darüber zu entscheiden, ob diese dauerhaft gespeichert werden soll. Empfohlen wird dies insbesondere bei Antworten mit

25 Systeminterne QP-Jahresstatistik 2004

vorangegangenen aufwendigen Recherchen oder für Quellenzusammenstellungen zu bestimmten Themen, aber auch für häufig gestellte Fragen²⁶. Ausgesuchte und intellektuell bewertete Internetquellen werden bewusst in die Antworten einbezogen, um die Einträge in der Wissensdatenbank qualitativ deutlich von Suchmaschinenergebnissen abheben zu können. Bedauerlicherweise bietet OCLC aber bisher keine regelmäßige Überprüfung von gespeicherten elektronischen Adressen (URLs) an.

Für November 2004 war von OCLC ein direkter Zugang für Benutzer zur lokalen Knowledge Base angekündigt worden. Diese Ankündigung wurde aber dann doch (noch) nicht umgesetzt. Realisiert ist aber der Benutzerzugriff auf die globale Wissensdatenbank von allen Benutzerkonten aus. Dabei handelt es sich um eine übergreifende, von allen QuestionPoint-Teilnehmern gespeicherte Quelle. Es überwiegen darin die Sprachen (z.B. englisch, holländisch) und Themen der Teilnehmer, die bereits seit einigen Jahren QuestionPoint als Software einsetzen. Für das InfoPoint-Konsortium wäre deshalb der nicht verwirklichte Benutzerzugang zur lokalen Knowledge Base auch unter dem Aspekt, eine Sammlung von Wissen und Quellen vollständig in deutscher Sprache der Öffentlichkeit zur Verfügung stellen zu können, von großer Bedeutung.

Ausgewählte Fragen werden vom InfoPoint-Konsortium zusätzlich zur lokalen auch in der globalen Wissensdatenbank abgespeichert und dabei gegebenenfalls ins Englische übersetzt. Eine Kollegin der USA-Bibliothek hat zudem von OCLC/LoC die Aufgabe der Zentralredaktion für alle deutschsprachigen Einträge in der globalen Knowledge Base übertragen bekommen. Diese Tätigkeit beinhaltet eine redaktionelle Bearbeitung der Einträge nach Vorgaben der LoC und die Freishaltung für die weltweite Recherche und Nachnutzung.

Beide Wissensdatenbanken stehen den Ask Librarians bei der Bearbeitung von Fragen zur Verfügung; der Zugang ist direkt in die Arbeitsoberfläche zum Beantworten von Fragen integriert. Von dort aus kann in den Knowledge Bases recherchiert und gegebenenfalls eine frühere Antwort direkt für die aktuelle Fragestellung übernommen werden. Die in der Statistik dokumentierten nicht unerheblichen Zugriffszahlen²⁷ auf die Knowledge Bases lassen zumindest vermuten, dass durchaus von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht wird. In der konventionellen Auskunftsarbeit spielt die Recherche in den Wissensdatenbanken noch keine Rolle, obwohl z.B. die Stadtbücherei ihre Mitarbeiter in den Stadtteilbibliotheken explizit daraufhin geschult hat. Vermutlich

26 Beispiel: Bezug nehmend auf ihr Sondersammelgebiet „Judentum“ erreicht die UB Frankfurt immer wieder die Frage: „Was genau bedeutet eigentlich ‚koscher‘?“

27 s. Statistikteil

wird insbesondere die lokale Knowledge Base erst dann zum routinemäßigen Rechercheinstrument werden, wenn ihr Umfang und Inhalt deutlich angewachsen ist.

Systemhandling

In allen InfoPoint-Bibliotheken beurteilen die Mitarbeiter die QuestionPoint-Software insgesamt als gut und einfach zu handhaben, wenn man sich erst einmal mit ihr vertraut gemacht und ihre innere Logik verstanden hat. In der Regel kann dann die Bedienung intuitiv erfolgen, allerdings gibt es an einigen Stellen durchaus diesbezügliche Brüche. So erschließt sich einem nicht explizit darauf hingewiesenen Bibliothekar keinesfalls, dass eine Frage nach der Beantwortung durch eine Systemfunktion geschlossen und damit in eine Art Ablage verschoben werden muss. Ebenfalls problematisch und erklärungsbedürftig ist die Notwendigkeit, Benutzerrückmeldungen zunächst editieren und abspeichern zu müssen, ehe man weitere Aktionen durchführen kann. Weitere Kritikpunkte der Praktiker betreffen die als unzureichend empfundene Größe des Bearbeitungsfensters für Antworten oder die deutsche Übersetzung, die an vielen Stellen sehr holprig ist und dringend einer Überarbeitung bedarf.

Positiv beurteilt wird das Ende 2004 eingeführte My-QuestionPoint-Fenster, mit dem jedem Auskunftsbibliothekar eine personalisierte Sicht auf das System und die für ihn und das gesamte Team anstehenden Aufgaben (Fragen) angeboten wird. Von diesem Fenster aus kann zudem sehr schnell auf persönliche Einstellungen zugegriffen und diese bei Bedarf verändert werden.

Für jeden Fragesteller legt QuestionPoint automatisch ein Benutzerkonto an, das in Aufbau und Funktionsweise dem der Auskunftsbibliothekare sehr ähnlich ist. Inwieweit die Benutzer damit zurecht kommen und zufrieden sind, ist nicht bekannt, da entsprechende Rückmeldungen fehlen. Die unerwartet hohen Statistikzahlen über die Benutzer-Logins lassen jedoch vermuten, dass diese Option und das dahinter stehende Konzept der Transparenz bei den Benutzern durchaus Anklang findet: der Benutzer kann jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstatus seiner aktuellen Fragen einsehen und die Archivfunktion des Systems für die bereits beantworteten Fragen über einen Zeitraum von 90 Tagen nutzen.



Hilfe
Beenden

Autorisation: 293830

Meine beantworteten Fragen

Fragen:

| Name | | E-Mail-Adresse | |
|--|--------|---|---|
| Schlüssel: ? = Neu = Offen <input checked="" type="checkbox"/> = Beantwortet = Weitergeleitet an eine andere Bibliothek | | | |
| Status | ID | Eingangsdatum und -zeit (Greenwich-Zeit (GZ=GMT)+1) | Frage |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 930806 | 12:06 2005/07/27 | Ich suche detaillierte Information zum Tischtennis als Turniersport: Spielregeln, Vorschriften über die Ausrüstung (Schläger, Platte, Bälle). Wo kann ich feundig werden? |
| | | | <input type="button" value="Eine neue Frage stellen"/> <input type="button" value="Liste aktualisieren"/> |

* Berücksichtigung der Sommerzeit, April - Oktober

Abb. 3: Übersichtsbildschirm eines QuestionPoint-Benutzerkontos

Qualitätsmanagement

Eine gemeinsame Leitlinie für die Beantwortung von Fragen im Rahmen des InfoPoint-Dienstes wurde in der begleitenden Arbeitsgruppe als Qualitätsstandard vereinbart: Danach sollen die Antworten nicht nur reines Faktenwissen weitergeben, sondern immer auch der Vermittlung von Informationskompetenz dienen. Deshalb wird großer Wert darauf gelegt, den Benutzern sämtliche bei der Beantwortung vorgenommenen Recherchen zu dokumentieren und zu erläutern sowie benutzte oder mögliche weitere Quellen (Print, Offline und/oder Online) zu nennen.

Ein dezidiertes Qualitätsmanagement für die Auskunftsdienste gibt es bisher an keiner der InfoPoint-Bibliotheken, weder für den konventionellen noch für den digitalen Rahmen. In Der Deutschen Bibliothek existieren Standards, die der Auskunft vorgegeben, aber nicht schriftlich fixiert sind. Zur Einhaltung dieser Standards nimmt die Leiterin der Auskunftsstelle eine regelmäßige Sichtung der gegebenen Auskünfte vor.

In Stadtbücherei und Universitätsbibliothek orientiert man sich beim digitalen Auskunftsservice an den Standards anderer Dienste, z.B. denen der LoC, der Deutschen Internetbibliothek und der Internet Public Library. Die Stadtbücherei hat zur Gewährleistung eines einheitlichen Auftritts nach außen in einem Papier für die InfoPoint-Mitarbeiter Vorgaben für die Struktur und die Form von Antworten festgelegt, z.B. zur Anrede, zu einleitenden und abschließenden Wendungen, zu Höflichkeitsbezeugungen, zur Signatur. Eine Beschrei-

bung von Qualitätsanforderungen oder gezielte Qualitätskontrollen gibt es dort aber nicht.

Rückmeldungen von Fragestellern nach Beantwortung ihrer Frage wären ein geeignetes Mittel zu Qualitätskontrollen. Es gibt vereinzelt zwar überaus positive bis begeisterte Rückmeldungen via E-Mail, aber generelle Rückschlüsse auf die Zufriedenheit mit dem Service und dessen Qualität lassen diese keinesfalls zu. QuestionPoint bietet die Möglichkeit, das Zusenden einer Antwort mit der Bitte um die Beantwortung eines Feedback-Bogens seitens des Benutzers zu verbinden. Dabei ist der Inhalt des Fragebogens aber auf eine fest eingerichtete und vorformulierte Menge an Fragen beschränkt, unter denen lediglich eine Auswahl vorgenommen werden kann. Individuelle Rückmeldungen können über diese Funktion nicht abgefragt werden. Die Stadtbücherei hat diese Systemfunktion aktiviert, aber nur einen geringen Rücklauf von ca. 5 Prozent zu verzeichnen. Immerhin gaben aber 83 Prozent dieser Fragesteller an, mit der Antwort auf ihre Fragen zufrieden gewesen zu sein und ausreichend Informationen erhalten zu haben; sogar 100 Prozent würden den Dienst bei Bedarf wieder benutzen²⁸.

Bei einer Fortführung des InfoPoint-Services soll auch an den anderen Bibliotheken die Feedback-Funktion eingesetzt werden, um insgesamt verlässlichere Daten über die Nutzerzufriedenheit gewinnen zu können. Von OCLC wird eine an die individuellen Rahmenbedingungen angepasste inhaltliche Gestaltungsmöglichkeit des Feedback-Formulars gefordert.

Statistik

QuestionPoint bietet eine Fülle von statistischen Auswertungen standardmäßig zum Online-Abwurf im System an. Diese Statistiken können je nach Systemberechtigung bezogen auf die eigene Institution, auf das gesamte Konsortium oder sogar den kompletten QuestionPoint-Dienst weltweit abgerufen werden. Über eine integrierte Exportfunktion ist eine Ausgabe als Datei und die Weiterverarbeitung in anderen Programmen (z.B. Microsoft Excel) möglich.

Mit den Statistikfunktionen des Systems konnten sich die Mitglieder des InfoPoint-Konsortiums einen guten Überblick über die Nutzung des Dienstes verschaffen²⁹. Diese Funktionen bieten eine Vielzahl von Abfrageoptionen mit verschiedenen Feineinstellungen bis hin zur Aufgliederung nach Stunden. Trotzdem bleiben Wünsche offen, insbesondere solche, die sich auf eine Auswertung der Zusatzinformationen im Frageformular beziehen, also individuell in

28 Stand: 1.6.2005

29 Eine Auswahl wichtiger Statistikwerte finden Sie im Statistikteil am Schluss.

der QuestionPoint-Datenbank abzufragen wären. Interessant scheinen zum Beispiel Zahlen zum Verwendungszweck der Fragen oder zu einer durchschnittlichen Erledigungsfrist. Nach Auskunft von OCLC soll aber in naher Zukunft eine freie Definition von Abfragen im Rahmen einer Softwareüberarbeitung realisiert werden.

Werbung/Öffentlichkeitsarbeit

Werbung und Öffentlichkeitsarbeit für den neuen Servicedienst InfoPoint wurde in Fachkreisen, unter den Bibliotheksbenutzern des InfoPoint-Konsortiums wie auch in der allgemeinen Öffentlichkeit gemacht.

Die InfoPoint-Bibliotheken haben gemeinschaftlich am 16. November 2004 eine Pressekonferenz veranstaltet, bei der der Dienst erstmals öffentlich präsentiert wurde. Ausführliche Artikel oder kurze Mitteilungen erschienen anschließend bundesweit in vielen Zeitungen und Online-Diensten. Der Hessische Rundfunk und der Südwestrundfunk berichteten in Kultursendungen ihrer Hörfunkprogramme über den neuen Service.

Zusätzlich wurden in den einzelnen InfoPoint-Bibliotheken individuell verschiedene Maßnahmen ergriffen, um den neuen Auskunftsdienst bekannt zu machen:

- Die Deutsche Bibliothek: Link von der eigenen Homepage auf das Frageformular der UB.
- Stadtbücherei Frankfurt: Auslage von getrennten Flyern für Erwachsene und Kinder; Integration des Dienstes in die Homepage; Rundmail an alle Mitarbeiter als Kommunikatoren; seit einigen Wochen auch Einbindung eines entsprechenden Links in den OPAC.
- Universitätsbibliothek: über mehrere Wochen Banner auf der Homepage „Fragen Sie uns“ mit direktem Link zum Frageformular.
- USA-Bibliothek: Eintrag unter „Aktuelles“ auf der Homepage der Universitätsbibliothek für 4 Wochen; Einbindung in eigenes Webangebot; Plakataushang in der Bibliothek; Hinweis im Internetangebot der Anglisten; Hinweise in Bibliotheksführungen; Artikel in JOGUbites – Mitteilungen des Zentrums für Datenverarbeitung (7.12.2004).

Nur in der UB Frankfurt konnte das Frageformular nach den Wünschen der Bibliothekare im Webangebot an prominenter Stelle platziert werden. In den anderen Bibliotheken verhinderten die örtliche Rahmenbedingungen und Zuständigkeiten. In der Stadtbücherei soll sich demnächst durch die Einführung eines Service-Portals, in dem dann Informationsseiten selbsttätig eingepflegt werden können, diesbezüglich eine deutliche Verbesserung ergeben.

Darüber hinaus haben die Mitglieder der Arbeitsgruppe Rhein-Main alle sich bietenden Möglichkeiten genutzt, in Aufsätzen³⁰ und Vorträgen InfoPoint als kooperativen, digitalen Auskunftsservice vorzustellen und bekannt zu machen. Dabei ist insbesondere bei Vorträgen im Rahmen von Informations- oder Fortbildungsveranstaltungen ein sehr großes und lebhaftes Interesse am Thema Digitale Auskunft zu verzeichnen.

Die Vorteile des Konsortiums

Die kooperative Organisationsform des digitalen Auskunftsdienstes InfoPoint wird von allen beteiligten Institutionen als überaus erfolgreich bewertet. Durch den softwaregestützten verteilten Zugriff auf Wissen und Personalressourcen wird für alle InfoPoint-Bibliotheken ein erheblicher Mehrwert geschaffen, der insbesondere in Zeiten sinkender Erwerbungssetats und sich verringender Personalressourcen an Bedeutung gewinnt. Verteilte Arbeitsformen beim Aufbau, bei der Organisation und bei der Administration des Dienstes lassen deutliche Synergieeffekte erkennen. Der Auftritt als Konsortium stärkt darüber hinaus die Wirkung nach außen, aber überraschenderweise auch nach innen in die einzelnen Institutionen, wo Entscheidungen und Vorgaben des Konsortiums eine hohe Akzeptanz finden.

Neben den Bibliothekaren profitieren aber nicht zuletzt auch die Nutzer des Dienstes von den kooperativen Strukturen: Durch die Vielzahl von Spezialisten in den beteiligten Bibliotheken oder im weltweiten Netzwerk kann stets ein hoher Qualitätsstandard bei der Beantwortung von Fragen garantiert werden. Benutzer müssen sich zudem keine Gedanken darüber machen, wohin sie sich mit einer Frage oder einem Problem am Besten wenden, weil dies im Hintergrund von Bibliothekaren automatisch für sie geregelt wird. Bibliothekstourismus gehört damit zumindest für den Bereich Auskunft und Information in der Rhein-Main-Region der Vergangenheit an.

Wünschenswert wäre eine Erweiterung des Konsortiums um weitere Bibliotheken, um das fachliche Spektrum innerhalb des Konsortiums noch weiter auszubauen. Konkreten Bedarf gibt es z.B. an ausgewiesenen Spezialisten für die gesamte Technik oder für speziellere Frage- und Themenstellungen aus dem Bereich Informatik.

30 siehe Literaturlistenauswahl

Arbeitsgruppe Rhein-Main

Die Arbeitsgruppe wurde wie beschrieben bereits vor der Gründung des InfoPoint-Konsortiums installiert; sie setzt sich aus Vertretern aller an InfoPoint beteiligten Institutionen zusammen. Gelegentlich werden zusätzlich zu den 8 festen Mitgliedern zu bestimmten Themenkreisen auch Gäste eingeladen. Die Arbeit der Gruppe ist von einer hohen Bereitschaft zu Kooperation und Kommunikation geprägt. Ihr erklärtes Ziel, möglichst bibliotheksübergreifend eine Dienstleistung auf den Weg bringen zu wollen, hat sie sehr konsequent und in einem erstaunlich kurzen zeitlichen Rahmen verfolgt und realisiert.

Die Gruppe sah auch nach Erledigung des ursprünglichen Arbeitsauftrages Bedarf an einer Begleitung der Einführung und des Produktionsbetriebes von QuestionPoint/InfoPoint. Es wurden wichtige Grundlagen wie die gemeinsame Entwicklung des Frageformulars gelegt und Rahmenbedingungen abgesprochen. Die Beschlüsse der Arbeitsgruppe hatten eine starke Wirkung in die einzelnen Institutionen hinein und mussten dort aufgrund der hohen Akzeptanz „nur noch“ umgesetzt werden. Durch die gegenseitige Unterstützung innerhalb der Arbeitsgruppe gelang es, das Motivationspotential der beteiligten Mitglieder durchgängig zu erhalten und dadurch gute Arbeitsergebnisse zu erzielen. Innerhalb der Arbeitsgruppe wurde die zentrale Administration und Koordination durch die HeBIS-Verbundzentrale als arbeitsentlastend und zeitsparend empfunden.

Durch die Installation der Arbeitsgruppe wurde eine neue bibliothekarische Arbeitsebene fernab aller bisherigen Strukturen geschaffen. Die Zusammenarbeit zwischen Bibliotheken unterschiedlichen Typs und der regelmäßige Austausch von Informationen über Organisationsformen, Geschäftsgänge, Arbeits- und Sammlungsschwerpunkte hat allen Mitgliedern der Arbeitsgruppe einen unschätzbaren Blick über den eigenen Tellerrand hinaus erlaubt, der durchaus auch zur Hinterfragung der eigenen Praxis und zu einer konstruktiven Selbstkritik befähigt.

Eine weitere wichtige Aufgabe der Arbeitsgruppe war eine Evaluation des ersten Betriebsjahres von InfoPoint und das Abfassen eines Berichtes darüber. Der Bericht sollte die Entscheidungsgrundlage für die Fortführung des Dienstes sein.

Ausblick

In ihrem Evaluationsbericht ist die Arbeitsgruppe zu einer uneingeschränkt positiven Bewertung des ersten Betriebsjahres von InfoPoint gekommen. Die eingesetzte Verwaltungssoftware QuestionPoint wird darin als idealer und zuverlässiger Partner bezeichnet, auch wenn sie einige kleine Schwächen offenbart habe. Die Zusammenarbeit der Bibliotheken wird als hervorragend und

Gewinn bringend beurteilt sowie insgesamt die Empfehlung zu einer Fortführung von InfoPoint gegeben.

Die Leitungen aller beteiligten Bibliotheken haben sich dieser Sichtweise angeschlossen und entschieden, mit der erfolgreich eingeführten digitalen Auskunft im regionalen Verbund weiterzumachen. Nun soll an deren Ausbau und dauerhafter Etablierung gearbeitet werden. Geplant ist ein Test und die Einsatzvorbereitung der standardmäßigen Chatkomponente von Question-Point, die die Bibliotheken auch vor neue organisatorische Herausforderungen stellen wird. Beim Einsatz der Chatkomponente erwartet man sich wiederum deutliche Vorteile durch die Konsortialstruktur und denkt bereits über verteilte zeitliche Abdeckungsmodelle nach. Eine Inbetriebnahme ist bis Ende 2005 vorgesehen.

Weiteres Nahziel ist die Erweiterung des InfoPoint-Konsortiums um weitere Bibliotheken. Gespräche und Verhandlungen mit potentiellen neuen Partnern sind bereits für die nächsten Wochen und Monate geplant oder in konkreter Vorbereitung.

Statistikteil^{31 32}

| GESAMTSTATISTIK INFOPOINT-KONSORTIUM | 2004 | | | | | 2005 | | | | | | | Summe |
|---|------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| | Aug | Sep | Okt | Nov | Dez | Jan | Feb | Mär | Apr | Mai | Jun | Jul | |
| FRAGESERVICE | | | | | | | | | | | | | |
| Insgesamt eingegangene Fragen | 59 | 14 | 130 | 562 | 209 | 199 | 171 | 231 | 265 | 168 | 153 | 128 | 2289 |
| Über Frageformular eingegangene Fragen | 14 | 3 | 108 | 478 | 166 | 167 | 141 | 188 | 226 | 141 | 135 | 104 | 1871 |
| Von Bibliothekaren eingegebene Fragen | 41 | 10 | 17 | 8 | 3 | 3 | 13 | 14 | 8 | 2 | 1 | 0 | 120 |
| Eingegangene Fragen aus dem globalen Netzwerk aus automatischem Routing | 1 | 0 | 0 | 6 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 13 |
| Sonstige aus dem globalen Netzwerk eingegangene Fragen | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 11 |
| Abgewiesene Fragen | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| Rückfragen an Fragesteller | 12 | 1 | 7 | 10 | 4 | 12 | 10 | 16 | 4 | 2 | 4 | 1 | 83 |
| Innerhalb des InfoPoint-Konsortiums weitergeleitete Fragen | 3 | 1 | 4 | 75 | 39 | 28 | 14 | 28 | 31 | 25 | 16 | 22 | 286 |
| An externe Experten weitergeleitete Fragen | 3 | 1 | 14 | 14 | 5 | 6 | 3 | 10 | 5 | 4 | 3 | 7 | 75 |
| An Partner in virtuellen (Fach)Gruppen weitergeleitete Fragen | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 33 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 39 |
| Anzahl der Bibliothekaren zugewiesenen Fragen | 16 | 4 | 92 | 490 | 174 | 173 | 152 | 207 | 193 | 133 | 130 | 97 | 1861 |
| Gelöschte Fragen | 32 | 11 | 139 | 17 | 4 | 1 | 28 | 17 | 18 | 0 | 0 | 0 | 267 |
| Versandte Antworten | 22 | 13 | 92 | 433 | 212 | 199 | 152 | 210 | 218 | 147 | 150 | 119 | 1967 |

31 Sämtliche Werte enthalten für die Anfangsmonate des Dienstes noch Test- und Übungsdaten in geringem Umfang.

32 Stand aller Angaben: 1.8.2005

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|----|-----|----|----|-------------|
| BENUTZER-LOGINS | 14 | 2 | 29 | 335 | 125 | 97 | 57 | 78 | 96 | 122 | 46 | 54 | 1055 |
| KNOWLEDGE BASES | | | | | | | | | | | | | |
| Lokale Wissensdatenbank | | | | | | | | | | | | | |
| Datensätze abgespeichert | 23 | 7 | 44 | 56 | 22 | 15 | 58 | 60 | 24 | 13 | 4 | 35 | 361 |
| Datensätze aktiviert | 15 | 3 | 24 | 13 | 3 | 3 | 56 | 12 | 45 | 1 | 0 | 43 | 218 |
| Datensätze gelöscht | 0 | 0 | 87 | 77 | 0 | 0 | 2 | 8 | 30 | 0 | 0 | 10 | 214 |
| Recherchen mit den Suchfunktionen | 180 | 29 | 313 | 90 | 6 | 42 | 177 | 154 | 72 | 15 | 7 | 23 | 1108 |
| Recherchen mit der Blätterfunktion | 0 | 0 | 83 | 46 | 8 | 31 | 51 | 49 | 28 | 9 | 6 | 25 | 336 |
| Globale Wissensdatenbank | | | | | | | | | | | | | |
| Datensätze manuell abgespeichert | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Datensätze automatisch abgespeichert ³³ | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 11 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 22 |
| Datensätze aktiviert | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 5 | 0 | 3 | 4 | 16 |
| Datensätze gelöscht | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 8 | 0 | 6 | 0 | 8 | 14 | 46 |
| Recherchen mit den Suchfunktionen | 124 | 20 | 241 | 75 | 4 | 42 | 149 | 118 | 55 | 3 | 2 | 10 | 843 |
| Recherchen mit der Blätterfunktion | 0 | 0 | 74 | 10 | 2 | 32 | 79 | 24 | 21 | 2 | 7 | 13 | 264 |

33 Fragen, die innerhalb des globalen Netzwerkes weitergeleitet wurden, werden von QuestionPoint automatisch mit den dazugehörigen Antworten in der globalen Knowledge Base abgespeichert.

| AUSGEWÄHLTE EINZELSTATISTIKEN PRO INFOPOINT-INSTITUTION | 2004 | | | | | 2005 | | | | | | | Summe |
|--|------|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| | Aug | Sept | Okt | Nov | Dez | Jan | Feb | Mär | Apr | Mai | Jun | Jul | |
| Insgesamt eingegangene Fragen | | | | | | | | | | | | | |
| Die Deutsche Bibliothek | 8 | 0 | 2 | 17 | 23 | 17 | 10 | 18 | 19 | 21 | 13 | 17 | 165 |
| Universitätsbibliothek Frankfurt am Main | 6 | 0 | 97 | 447 | 158 | 152 | 134 | 163 | 195 | 113 | 122 | 99 | 1686 |
| Stadtbücherei Frankfurt am Main | 27 | 11 | 20 | 80 | 24 | 26 | 16 | 40 | 28 | 21 | 12 | 10 | 315 |
| HeBIS-Verbundzentrale | 18 | 1 | 7 | 2 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 |
| USA-Bibliothek | 0 | 2 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 10 | 23 | 13 | 6 | 2 | 88 |
| Summe | 59 | 14 | 130 | 562 | 209 | 199 | 171 | 231 | 265 | 168 | 153 | 128 | 2289 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Über Frageformular eingegangene Fragen³⁴ | | | | | | | | | | | | | |
| Universitätsbibliothek Frankfurt am Main | 4 | 0 | 86 | 438 | 154 | 150 | 128 | 150 | 186 | 109 | 119 | 95 | 1619 |
| Stadtbücherei Frankfurt am Main | 10 | 1 | 18 | 38 | 9 | 14 | 10 | 30 | 19 | 20 | 10 | 8 | 187 |
| USA-Bibliothek | 0 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 8 | 21 | 12 | 6 | 1 | 65 |
| Summe | 14 | 3 | 108 | 478 | 166 | 167 | 141 | 188 | 226 | 141 | 135 | 104 | 1871 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Versandte Antworten | | | | | | | | | | | | | |
| Die Deutsche Bibliothek | 1 | 0 | 1 | 12 | 20 | 19 | 7 | 17 | 16 | 20 | 14 | 16 | 143 |
| Universitätsbibliothek Frankfurt am Main | 4 | 0 | 69 | 351 | 157 | 148 | 128 | 149 | 160 | 98 | 120 | 94 | 1478 |
| Stadtbücherei Frankfurt am Main | 8 | 12 | 15 | 58 | 32 | 28 | 16 | 35 | 25 | 20 | 11 | 8 | 268 |
| HeBIS-Verbundzentrale | 9 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| USA-Bibliothek | 0 | 1 | 3 | 12 | 3 | 4 | 1 | 9 | 17 | 9 | 5 | 1 | 65 |

34 Die Deutsche Bibliothek wie auch die HeBIS-Verbundzentrale bieten kein eigenes Frageformular an und fehlen deshalb in dieser Statistik.

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|---|----|-----|-----|----|----|----|----|-----|----|----|--|------|
| Aktiv weitergeleitete Fragen | | | | | | | | | | | | | | |
| Die Deutsche Bibliothek | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | | 4 |
| Universitätsbibliothek Frankfurt am Main | 0 | 0 | 4 | 72 | 36 | 28 | 11 | 24 | 22 | 23 | 12 | 19 | | 251 |
| Stadtbücherei Frankfurt am Main | 1 | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 4 | 3 | 0 | 2 | 2 | | 18 |
| USA-Bibliothek | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 5 | 2 | 2 | 1 | | 13 |
| Summe | 3 | 1 | 4 | 75 | 39 | 28 | 14 | 28 | 31 | 25 | 16 | 22 | | 286 |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Empfang von weitergeleiteten Fragen | | | | | | | | | | | | | | |
| Die Deutsche Bibliothek | 1 | 0 | 0 | 17 | 22 | 16 | 6 | 18 | 18 | 21 | 12 | 17 | | 148 |
| Universitätsbibliothek Frankfurt am Main | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | | 22 |
| Stadtbücherei Frankfurt am Main | 1 | 0 | 1 | 41 | 15 | 12 | 4 | 6 | 6 | 1 | 1 | 2 | | 90 |
| HeBIS-Verbundzentrale | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 7 |
| USA-Bibliothek | 0 | 0 | 0 | 13 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | | 19 |
| Summe | 3 | 1 | 4 | 75 | 39 | 28 | 14 | 28 | 31 | 25 | 16 | 22 | | 286 |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Benutzer-Logins | | | | | | | | | | | | | | |
| Die Deutsche Bibliothek | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 3 |
| Universitätsbibliothek Frankfurt am Main | 5 | 1 | 23 | 287 | 96 | 85 | 49 | 65 | 68 | 104 | 36 | 43 | | 862 |
| Stadtbücherei Frankfurt am Main | 1 | 1 | 3 | 45 | 27 | 8 | 4 | 5 | 10 | 12 | 9 | 0 | | 125 |
| HeBIS-Verbundzentrale | 5 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | | 19 |
| USA-Bibliothek | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 0 | 6 | 18 | 6 | 1 | 9 | | 46 |
| Summe | 14 | 2 | 29 | 335 | 125 | 97 | 57 | 78 | 96 | 122 | 46 | 54 | | 1055 |

Literaturauswahl³⁵

Zu InfoPoint:

Albrecht, Rita: Bequem suchen, leichter finden : neuer Auskunftsservice ‚Info-Point‘ mit weltweitem Anschluss. In: Uni-Report, 38.2005, Ausg. vom 2.2.2005, S. 14.

Albrecht, Rita: Aufbau einer virtuellen Auskunft über Bibliotheksgrenzen hinweg. Düsseldorf, Deutscher Bibliothekartag, 17.3.2005 [*schriftliche Fassung im Tagungsband in Vorbereitung*].

Kneifel, Fabienne: Fachbesuch in der Heimat von QuestionPoint : wertvolle Erfahrungen aus New York für die Auskunft der Stadtbücherei Frankfurt. In: Buch und Bibliothek, 57.2005, H. 4, S. 301–306

Ortwein, Annette: InfoPoint : ... fragen Sie die Informationsprofis. In: Dialog mit Bibliotheken, 17.2005, H. 2, S. 14–18

Zu QuestionPoint:

Sauer, Christine-Dorothea ; Ulrich, Paul S.: Zuverlässige Brücke zu den Informationen im Netz : von der Allgemeinen Auskunft der Amerika-Gedenkbibliothek zum Referat Informationsdienste der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. In: Buch und Bibliothek, 56.2004, H.10/11, S. 673–677

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

Zum Thema *Digitale Auskunft* allgemein:

IFLA Digital Reference Guidelines. Stand: 19.4.2005. Nur online unter <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

Günzel, Cathrin: Gezielt fragen statt googeln. In: FOCUS, 2005, Nr. 15, S. 92–93

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 ; Projektarbeit. – Stuttgart 2005. – <<http://www.ub.uni-konstanz.de/kops/volltexte/2005/1461/>>

Lüdtke, Helga: Secret patrons, invisible users: digital reference @ your library : Fundstücke einer nicht nur virtuellen Erkundung in den USA. In: Buch und Bibliothek, 56.2004, H. 3, S. 202–210

35 Ausgewählt wurde neuere Literatur aus den Jahren 2004 und 2005.