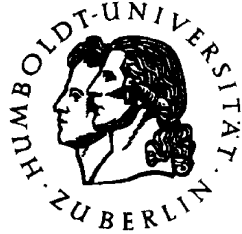


HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN

INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN ZUR BIBLIOTHEKSWISSENSCHAFT

HEFT 99

Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb:
Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken –
Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche
Bibliotheken.

VON
CHRISTINE GLÄSER

Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb:
Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken –
Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche
Bibliotheken.

VON
CHRISTINE GLÄSER

Berliner Handreichungen
zur Bibliothekswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Konrad Umlauf
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 99

Gläser, Christine

Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb: Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken : Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken / von Christine Gläser. - Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2001, 72 S. - (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft ; 99)

ISSN 14 38- 76 62

Abstract:

Eine neue bibliothekarische Dienstleistung in anglo-amerikanischen Bibliotheken wird vorgestellt. Es handelt es sich um elektronischen Auskunftsdienst, der über Chat-Softwaresysteme im Echtzeitbetrieb via Internet realisiert wird. Diese Dienstleistung wird in den historischen und aktuellen Kontext der Digitalen Bibliothek mit ihren veränderten Randbedingungen des Informations- und Auskunftsdienstes eingeordnet. Dazu werden die Entwicklungsstufen des elektronischen Auskunftsdienstes bis zu den aktuellen Chat-Auskunftsdienstangeboten in anglo-amerikanischen Bibliotheken illustriert. Ausgewählte Praxis-Beispiele von Chat-Auskunftsdiensten werden beschrieben und ausgewertet. Zum Schluß werden die Parallelen und Gegensätze der Situation in deutschen Bibliotheken zur anglo-amerikanischen Entwicklung verdeutlicht und Möglichkeiten der Übertragbarkeit für die Implementierung von Chat-Angeboten in deutschen Bibliotheken formuliert.

Diese Veröffentlichung entspricht einer schriftlichen Hausarbeit am Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin.

Inhalt:

1. Einleitung	7
2. Digitale Bibliothek und elektronischer Auskunftsdienst	8
2.1 Digitale Bibliothek	8
2.1.1 Begriffsbestimmungen	8
2.1.2 Internationale Entwicklungen zur Digitalen Bibliothek	9
2.1.2.1 Projekte	11
2.1.3 Der Bibliothekar in der Digitalen Bibliothek	13
2.2 Informations- und Auskunftsdienst in der Digitalen Bibliothek	15
2.2.1 Veränderungen in den Arbeitsumgebungen	15
2.2.2 Neues Berufsbild der Auskunftsbibliothekare	18
2.3 Elektronischer Informations- und Auskunftsdienst	20
2.3.1 Einzelne Dienste	21
2.3.1.1 Auskunfts-Web-Angebote/-Seiten	21
2.3.1.2 Email / Web-Formulare	22
2.3.1.3 Videokonferenz- und MOO-Projekte	25
2.3.1.4 Diskussions- oder Mailinglisten	26
2.3.2 Zusammenfassung	27
3. Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken	29
3.1 Chat als Kommunikationsmedium	29
3.1.1 Einführung	29
3.1.2 Verbreitung	29
3.2 Chat-Angebote in Bibliotheken	30
3.3 Kooperative Chat-Projekte in Bibliotheken	32
3.4 Beschreibung von Chat-Auskunftsangeboten	34
3.4.1 Kriterienkatalog	34
3.4.2 Ausgewählte Beispiele für Chat-Auskunftsdienste	36
Temple University / Camden	37
University of North Texas / Conference Room	40
University of Chicago / LiveAssistance	43
Virginia Tech / LivePerson	45
University of Leicester / Human Click	47
North Carolina State University / VRD	50
3.4.3 Zusammenfassung und Bewertung der dargestellten Chat-Auskunftsdienste	53
4. Einsatz von Chat-Auskunftsangeboten in deutschen Bibliotheken	56
4.1 Digitale Bibliothek in Deutschland als Ausgangssituation	56
4.2 Elektronische Auskunftsangebote in Deutschland – eine Bestandsaufnahme	58
4.2.1 Elektronischer Auskunftsdienst im Webangebot	58
4.2.2 Emailumfrage zu Auskunftskonzepten	59
4.3 Thesen zur Umsetzung von Chat-Auskunftsangeboten in deutschen Bibliotheken	59
5. Schlußbemerkung	61

Literatur:	62
Anlagen:	67
I. Homepage-Überprüfung	68
II. Umfrage zur Email-Auskunft	69
III. Chat-Transkript	70

1. Einleitung

„Over the last several years we have made much progress in building digital libraries, but one major problem remains largely unsolved. **The digital library is a lonely place**“(Tennant 1999).

Dieses Bild steht im Gegensatz zur Situation, die Benutzer in realen Bibliotheken antreffen, wo Bibliothekare¹ für Fragen und Probleme zur Verfügung stehen.

Das Ziel neuer elektronischer Serviceleistungen in Bibliotheken muß sein, der menschlichen Interaktion zwischen Bibliothekar und Benutzer wieder ihren Platz zu geben.

In dieser Arbeit geht es um die Betrachtung einer neuen Dienstleistung, die in anglo-amerikanischen Bibliotheken² seit 1-2 Jahren zum Einsatz kommt.

Hierbei handelt es sich um elektronische Auskunftsdienste, die über Chat-Softwaresysteme im Echtzeitbetrieb via Internet realisiert werden. Im wesentlichen werden dafür Beispiele und Fachliteratur aus den USA und Großbritannien ausgewertet.

Im ersten Kapitel wird diese Dienstleistung in den historischen und aktuellen Kontext der Digitalen Bibliothek eingeordnet. Hierbei werden im Besonderen die veränderten Randbedingungen des Informations- und Auskunftsdienstes in Bibliotheken untersucht und die Entwicklungsstufen des elektronischen Auskunftsdienstes illustriert. Dabei entsteht ein Anforderungsprofil für den elektronischen Auskunftsdienst in der Digitalen Bibliothek, das zum eigentlichen Kern, dem Chat-Auskunftsdienst überleitet.

Hierzu bietet das zweite Kapitel zunächst eine Einführung in den Internet-Dienst Chat, um darauf aufbauend den Kontext der aktuellen Entwicklungen des Chat-Auskunftsdienstes in anglo-amerikanischen Bibliotheken zu beschreiben.

Zur Untersuchung dieser Chat-Dienste wird zunächst ein Kategorienschema entwickelt, das deren umfassende Beschreibung ermöglicht. Diese Kategorien werden auf ausgewählte Praxis-Beispiele angewandt. Das Ergebnis wird an dem genannten Anforderungsprofil für elektronische Auskunftsdienste gemessen.

Die im anglo-amerikanischen Kontext gewonnenen Erkenntnisse zu elektronischen Auskunftsdiensten werden im letzten Kapitel – in stark verdichteter Form - auf deutsche Verhältnisse übertragen. Parallelen und Gegensätze zur anglo-amerikanischen Entwicklung werden aufgedeckt. Dies wird illustriert durch eine Sichtung bibliothekarischer Webangebote und eine kleine empirische Email-Umfrage. Sieben Thesen zur Umsetzung von Chat-Auskunftsangeboten in deutschen Bibliotheken bilden den Abschluß.

¹ In der Ausarbeitung wird zur Vereinfachung die männliche Form für Personengruppen und Berufsbezeichnungen gewählt, um ein flüssiges Lesen zu ermöglichen.

² Auch wenn die allgemeine Bezeichnung Bibliotheken gewählt wurde, so beziehen sich die folgenden Ausführungen primär auf wissenschaftliche Bibliotheken, wenn dies nicht ausdrücklich anders erwähnt wird.

2. Digitale Bibliothek und elektronischer Auskunftsdienst

2.1 Digitale Bibliothek

2.1.1 Begriffsbestimmungen

Ausgehend von der Prämisse, daß „fundierte Terminologie ... unverzichtbare Grundlage für jede fachwissenschaftliche Kommunikation“ (Ewert/Umstätter 1999: 958) ist, steht am Anfang die Klärung und Abgrenzung der vielfältigen Terminologie, die im Kontext der Digitalen Bibliothek benutzt wird.

Der Begriff „Digital Library“ wird ursprünglich in den USA geprägt, dort benutzt ihn 1994 der damalige Vizepräsident Al Gore im Zusammenhang von Informationsmanagement im Zeitalter des Internet. In der Folge werden Projekte, Förderprogramme und Konferenzen unter diesem Schlagwort initiiert.

Die Bedeutung dieses Begriffs „Digitale Bibliothek“³ für die Bibliotheken ist weitgehend geprägt von der digitalen oder digital aufbereiteten Form der Ressourcen, wie die folgende Definition zeigt: "A digital library is a library that maintains all, or a substantial part, of its collection in computer-processible form as an alternative, supplement, or complement to the conventional printed and microfilm materials that currently dominate library collections" (Saffady 1995: 224).

Diesen Aspekt nimmt auch Rusch-Feja in ihrer Charakterisierung auf, erweitert ihn jedoch um den Zugang: „Digitale Bibliotheken haben als Begriffskern ... digitale Informationen bzw. den Zugriff zu sowohl digitalen wie auch nicht-digitalen Informationen, auf die durch digitale Metadaten hingewiesen wird. Aber im Prinzip umfaßt der Begriff der digitalen Bibliothek noch mehr: Über vernetzte Kommunikationswege werden Informationen in verteilten Informationssystemen ganz heterogener Art suchbar und zugänglich gemacht“ (Rusch-Feja 1999a).

Die Bezeichnungen „Electronic Library“ und „Virtual Library“ werden in der Vergangenheit oft synonym zu Digital Library benutzt.

Als Elektronische Bibliothek (Electronic Library) werden bereits in den 80er Jahren die elektronischen Dienstleistungen (v. a. Katalog, OPAC und Datenbanken) in Bibliotheken genannt. Hier steht der veränderte – elektronische – und meist noch lokal begrenzte Zugang im Vordergrund.

Die Bestände und Ressourcen Digitaler wie Elektronischer Bibliotheken befinden sich im Eigentum oder originären Zugriff einer Bibliothek, dies ist der wesentliche Unterschied zur Virtuellen Bibliothek, die Zugriff auf verteilte Ressourcen bietet. Als Virtuelle Bibliothek werden Link-Sammlungen unter thematischen oder fachlichen Aspekten bezeichnet, wie die Definition von Thomas Hilberer deutlich macht: „Virtuelle Bibliotheken sind Sammlungen von Verweisungen (Link-Sammlungen) auf Informationen, die sich aber nicht im Besitz der betreffenden Realen Bibliothek befinden. Natürlich sind alle Virtuelle Bibliotheken immer auch

³ In der Ausarbeitung wird im wesentlichen die deutsche Begrifflichkeit Digitale Bibliothek benutzt. Auf eine Hervorhebung durch Anführungsstriche wird zugunsten der Großschreibung verzichtet.

digital, aber Digitale Bibliotheken keineswegs immer auch virtuell ...“ (Hilberer 2000)⁴.

Im Gegensatz zu den isolierten Einzeldefinitionen⁵ von Digitaler, Elektronischer und Virtueller Bibliothek bringen Umstätter / Ewert (1997: 14) die Begriffe in einen Zusammenhang und definieren die Digitale Bibliothek wie folgt:

„Die Digitale Bibliothek beinhaltet im Gegensatz zur klassischen Bibliothek nicht nur gedruckte Bücher bzw. andere analog gespeicherte und publizierte Dokumente. Sie ist durch die wesentliche Erweiterung um binäre Information gekennzeichnet. Im Gegensatz zur klassischen Dokumentation weist sie die Dokumente nicht nur bibliographisch nach, sondern stellt sie auch im Volltext zur Verfügung. Sie erweist sich damit als eine viergliedrige Bibliothek“ (Ewert/Umstätter 1997: 13). Neben der Verwaltung, der Benutzung und dem Magazin wird die „virtuelle Komponente“ als vierte genannt.

Die Definition von Umstätter und Ewert begrenzt also die Definition der „Virtuellen Bibliothek“, im Gegensatz zu Hilberer, eng auf den Begriff der Bibliothek und ordnet diese somit der Digitalen Bibliothek unter.

Zusammenfassend läßt sich feststellen, daß die Digitale Bibliothek⁶ ihre Definition im engeren Sinn primär durch ihre Inhalte erfährt. Die Abgrenzung zur Elektronischen Bibliothek ist eher historisch und die zur Virtuellen Bibliothek, wie es scheint „Geschmacksache“ oder zumindest persönliche Definitionssache.

Im Verlauf dieser Arbeit wird der Begriff der Digitalen Bibliothek als Synonym für eine Bibliotheksrealität benutzt, die eine Vielzahl elektronischer Techniken und Dienste integriert und damit im Gegensatz zur traditionellen Bibliothek ständig in Bewegung ist und sich weiter entwickelt.

2.1.2 Internationale Entwicklungen zur Digitalen Bibliothek

An dieser Stelle sollen die wesentlichen Entwicklungen in den USA und Europa kurz umrissen werden, die zum Verständnis des aktuellen Entwicklungsstands der Digitalen Bibliothek notwendig sind.

Wie bereits erwähnt, nehmen die Entwicklungen zur Digitalen Bibliothek 1993/94 in den USA ihren Anfang und werden stark von der National Science Foundation (NSF) mit dem Förderprogramm „Research for the Digital Libraries Initiative“ und in der Folge auch von bibliothekarischen Institutionen und Verbänden, wie der Research Libraries Group (RLG) und der Library of Congress (LC) vorangetrieben. Die erste „Digital Libraries“-Konferenz⁷ findet 1994 in den USA statt.

⁴ Dr. Thomas Hilberer betreut das Projekt der „Düsseldorfer Virtuellen Bibliothek“.

⁵ Der Vollständigkeit halber muß im Zusammenhang mit der Terminologie zur Digitalen Bibliothek hier der Begriff der „Hybrid Library“ erwähnt werden. Dieser beinhaltet das Nebeneinander der Traditionellen und Digitalen Bibliothek als Übergangssituation. Hierauf wird im Zusammenhang mit der Electronic Library-Initiative in Großbritannien noch einzugehen sein (Kap. 2.1.2)

⁶ Die Bezeichnung Digitale Bibliothek wird heute oft plakativ zur Kennzeichnung entsprechender Ressourcen-Sammlungen gewählt, sei es auf WWW-Homepages von einzelnen Bibliotheken oder auf breiterer Ebene wie z.B. bei der Digitalen Bibliothek Nordrhein Westfalen: Die Digitale Bibliothek NRW. Online im Internet: <http://www.digibib-nrw.de/>. [Abrufdatum: 22.03.01].

⁷ First Annual Conference on the Theory and Practice of Digital Libraries in College Station, Texas, 19. – 21. Juni 1994 Proceedings of Digital Libraries '94. Online im Internet: <http://www.csdl.tamu.edu/DL94/> [Abrufdatum: 22.03.01]

Eine zentrale Bedeutung hat das Programm „Digital Libraries Initiative“ (DLI)⁸, das durch Unterstützung von verschiedenen staatlichen Stellen (u. a. NSF, DARPA⁹, NASA¹⁰) Projekte entwickelt und Kooperationen vorantreibt.

1995 wird die Digital Libraries Federation (DLF) gegründet, sie ist ein Zusammenschluß von Bibliotheken (Universitätsbibliotheken, Library of Congress, New York Public Library u.a.), der den kooperativen Anspruch von Projekten im Rahmen der Digitalen Bibliothek deutlich macht. Gemeinsame Standards für Retrieval, Speicherung und Langzeitarchivierung digitaler Ressourcen stehen im Mittelpunkt.

In der ersten DLI-Phase (1995-1998) werden vor allem Forschungsprojekte zur Entwicklung der Hard- und Software, sowie der Ressourcen-Standards (Retrievalsysteme, Vernetzung, Datenformate, Metadaten) eingeleitet. Erst in DLI-Phase-2 (1999-2000) werden die Entwicklungen in ihren sozialen und organisatorischen Kontext gesetzt und der Blickwinkel auf die Nutzung verschoben.

Ähnliche Entwicklungen zur Digitalen Bibliothek vollziehen sich in Großbritannien. Hier wird 1993 der sog. Follett-Report¹¹ herausgegeben, der sich ebenfalls mit den Veränderungen im Hochschulbereich und speziell mit der Situation der Bibliotheken beschäftigt. In der Folge wird das UK Electronic Libraries Program (eLib¹²) vom „Joint Information Systems Committee“ (JISC)¹³ ins Leben gerufen, um besonders die Möglichkeiten der Informationstechnologien in Bibliotheken zu entwickeln. Die Projekte, die im Rahmen von eLib initiiert werden, haben im Gegensatz zur amerikanischen DLI jedoch weniger einen abgehobenen Forschungsansatz, sondern eher einen praxisnahen Implementierungsansatz, der die Institutionen und Nutzer in den Mittelpunkt stellt.

„Rather, the mission of the JISC is to stimulate and enable the cost effective exploitation of information systems and to provide a high quality national network infrastructure for the UK higher education and research councils communities“ (Rusbridge 1998).

In den ersten beiden eLib-Projektphasen (1994/1995) beschäftigen sich die Projekte mit Themen wie Elektronisches Publizieren, Dokumentlieferung sowie Lehr- und Lernumgebungen. In der dritten Phase von eLib (1997) werden Einzelstränge aus den beiden ersten Phasen zusammengebracht werden und neben anderen Themen¹⁴ wird vor allem die sog. „Hybrid Library“ durch verschiedene Projekte unterstützt.

Was unter diesem Begriff zu verstehen ist, formuliert Rusbridge folgendermaßen:

⁸ Digital Libraries Initiative Phase 2. Online im Internet: <http://www.dli2.nsf.gov/> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁹ Department of Advanced Research Projects Agency

¹⁰ National Aeronautics and Space Administration

¹¹ Prof. Brian Follett war der Vorsitzende der Untersuchungskommission Joint Funding Council's Libraries Review Group: Report. Online im Internet: <http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/follett/report/> [Abrufdatum: 22.03.01].

¹² Projektinformationen unter: eLib: Electronic Libraries Programm. Online im Internet: <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/> [Abrufdatum: 22.03.01].

¹³ Joint Information Systems Committee [JISC]. Online im Internet: <http://www.jisc.ac.uk> [Abrufdatum: 22.03.01].

¹⁴ Weitere Informationen hierzu unter: Project Details. Online im Internet: <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/projects/> [Abrufdatum: 22.03.01].

„The hybrid library was designed to bring a range of technologies from different sources together in the context of a working library, and also to begin to explore integrated systems and services in both the electronic and print environments. ... The name hybrid library is intended to reflect the transitional state of the library, which today can neither be fully print nor fully digital“ (Rusbridge 1998).

Auch die Europäische Union unterstützt seit 1990 Programme (Bibliotheksförderungsprogramm „Telematics and Libraries“¹⁵), um die Entwicklung der Digitalen Bibliothek länderübergreifend zu unterstützen.

Seit dem Ende der 90er Jahre vernetzen sich die verschiedenen Initiativen zur Digitalen Bibliothek aus den USA, Großbritannien und der Europäischen Union und führen zum Teil kooperative Projekte durch.

Als Beginn der Entwicklungen in Deutschland zur Digitalen Bibliothek ist das Programm des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie mit dem Titel: „Information als Rohstoff für Innovation“ (BMBF 1996) zu sehen. In der Folge wird von der 1995 gegründeten IuK (Informations und Kommunikations)-Initiative¹⁶ der wissenschaftlichen Fachgesellschaften das Programm „Global Info“¹⁷ als „German Digital Libraries Project“ (Rusch-Feja/Becker 1999) initiiert und ab 1997 entsprechende Projekte unterstützt. Die Kombination verschiedener Partner, wie der am Informationsprozeß Beteiligten (Wissenschaftler, Verleger, Bibliothekare, ...), unterscheidet dieses deutsche Programm vor allem von der amerikanischen DLI.

Auch im Rahmen des DFG-Förderbereichs „Verteilte Digitale Forschungsbibliothek“¹⁸ sind ab 1996 eine ganze Reihe von Projekten zur Entwicklung der Digitalen Bibliothek in Deutschland entstanden. Hier gibt es drei wichtige Einzelprogramme: „Modernisierung und Rationalisierung an wissenschaftlichen Bibliotheken“, „Elektronische Publikationen im Literatur- und Informationsangebot wissenschaftlicher Bibliotheken“ und „Retrospektive Digitalisierung von Bibliotheksbeständen“, die ab 2000 durch ein viertes ergänzt werden: „Internationale Kooperation“. Das Schwerpunktprogramm „Verteilte Verarbeitung und Vermittlung digitaler Dokumente“ (V3D2) fördert eher forschungsorientierte Informatikprojekte.

2.1.2.1 Projekte

Die folgende Auswahl verdeutlicht das Spektrum der Projekte im Rahmen der Entwicklungen zur Digitalen Bibliothek. Die Beispiele beschränken sich auf die USA, Großbritannien und Deutschland.

Ein Teil der DLI-Projekte in den USA beschäftigt sich mit Datenformaten und Datenbeschreibungen (Metadaten). Ein bekanntes Projekt-Beispiel ist das

¹⁵ CORDIS: Telematics for Libraries home page. Online im Internet: <http://www.cordis.lu/libraries/> [Abrufdatum: 22.03.01].

¹⁶ IuK. Online im Internet: <http://www.iuk-initiative.org> [Abrufdatum: 22.03.01].

¹⁷ Willkommen bei Global Info. Online im Internet: <http://www.global-info.org> [Abrufdatum: 22.03.01].

¹⁸ DFG-Projekte Auswahl. Online im Internet: <http://www.dbi-berlin.de/vdbhome/projdfg.htm> [Abrufdatum: 22.03.01].

University of Virginia Library Electronic Text Center¹⁹. Als bereits 1992 gegründetes Digitalisierungszentrum gilt es als erstes E-Text-Archiv für den geisteswissenschaftlichen Bereich, das Standards für die Speicherung und Verarbeitung der Dokumente gesetzt hat.

Beim National Digital Library-Programm²⁰ der Library of Congress geht es um die Digitalisierung von historisch und sozialwissenschaftlich relevanten Primärquellen in großem Umfang. Dieses Digitalisierungsprojekt befaßt sich auch mit Aspekten des Zugangs und der Erschließung des Bestandes.

Konzepte vernetzter Informationssysteme sind ebenfalls DLI-Projektinhalte, wie z.B. die California Digital Library (CDL)²¹, die verteilte elektronische Informationsressourcen zentral für das Kalifornische Hochschulsystem bereitstellt.

Als „a working model of hybrid library“ (Hampson 1998) gilt das BUILDER²² (Birmingham University Integrated Library Development and Electronic Resource)-Projekt an der Universität Birmingham mit benutzergerechten, integrierten Schnittstellen über das WWW. BUILDER ist eins von mehreren Hybrid Library-Projekten im Rahmen der eLib in Großbritannien.

Als eines der bekanntesten von der EU geförderten Projekte kann DESIRE²³ (Developments of a European Service for Information on Research and Education) genannt werden, das sich ab 1996 um die Verarbeitung und Erschließung elektronischer Ressourcen sowie um den Aufbau von sog. Subject-Gateways kümmert.

Ergänzend zu den konkreten Projekten entstehen in den USA wie auch in Großbritannien Kommunikationsmedien, um aktuelle Themen der Digitalen Bibliothek zu behandeln: als rein elektronische Zeitschrift, die sich mit Themen der Digitalen Bibliothek und des Elektronischen Publizierens beschäftigt, wird 1995 das D-LIB-Magazine²⁴ als Projekt aus der DLI heraus gegründet. Auch in Großbritannien wird 1996 ein Publikationsorgan für das eLib-Programm namens Ariadne²⁵ geschaffen.

Als Projektbeispiele für Deutschland können die BMBF-Projekte DBV-OSI (aus dem der SUBITO Dokumentlieferdienst hervorgegangen ist) und MeDOC (verteilte elektronische Bibliothek für den Bereich Informatik) genannt werden. Das GLOBAL-INFO-Projekt CARMEN befaßt sich mit einem ganzen Themenbündel wie Metadaten, heterogene Datenbestände und deren Retrieval.

¹⁹ Electronic Text Center -- University of Virginia. Online im Internet: <http://etext.lib.virginia.edu/> [Abrufdatum: 22.03.01].

²⁰ Home Page: American Memory from the Library of Congress. Online im Internet: <http://memory.loc.gov/> [Abrufdatum: 22.03.01].

²¹ California Digital Library. Online im Internet: <http://www.cdlib.org/> [Abrufdatum: 22.03.01].

²² BUILDER : Main Menu. Online im Internet: <http://builder.bham.ac.uk> [Abrufdatum: 22.03.01].

²³ Desire | Development of a European Service for Information on Research and Education. Online im Internet: <http://www.desire.org> [Abrufdatum: 22.03.01].

²⁴ D-Lib Forum and D-Lib Magazine. Online im Internet: <http://www.dlib.org> [Abrufdatum: 22.03.01].

²⁵ Ariadne's Home Page. Online im Internet: <http://www.ariadne.ac.uk/> [Abrufdatum: 22.03.01].

Bei den von der DFG durch die verschiedenen Schwerpunktprogramme geförderten Projekten ist besonders das DissOnline-Projekt²⁶ zu nennen, da hier wichtige und nachhaltige Entwicklungen angestoßen und Standards für den Umgang mit elektronischen Dokumenten gesetzt werden.

Das Projekt der Virtuellen Fachbibliotheken²⁷ erstellt eine Infrastruktur für fachbezogene elektronische Informationsressourcen, die von überregionaler Bedeutung ist.

2.1.3 Der Bibliothekar in der Digitalen Bibliothek

Die Entwicklungen und Projekte der jüngsten Vergangenheit rund um die Digitale Bibliothek haben eine ganze Vielfalt neuer Techniken, Angebote und Dienste für die Bibliotheken geschaffen. Das Standard-Instrumentarium in Bibliotheken zu Beginn des 21. Jahrhunderts reicht von der Bereitstellung elektronischer Ressourcen wie WWW-Homepages, Kataloge und Datenbanken, Elektronischen Zeitschriften und Dissertationen bis zu Funktionen wie Online-Fernleihe und elektronischer Volltext-Dokumentlieferung.

Die Dynamik der Entwicklungen zur Digitalen Bibliothek und die Ansprüche der Informationsgesellschaft setzen die Bibliotheken zunehmend unter Druck. Zusätzlich haben sich die ökonomischen Rahmenbedingungen für Bibliotheken verschlechtert, Haushalte werden gekürzt bei gleichzeitiger Kostensteigerung der Medien (Beispiel Zeitschriftenpreisspirale). Unter diesem Druck ist die Akzeptanz und Wertschätzung von Bibliotheken nicht mehr selbstverständlich und Rechtfertigungszwänge entstehen. Hinzu kommt die immer drängender werdende Konkurrenz von kommerziellen Angeboten²⁸ im Internet.

„Im Klartext heißt das: die Bibliothekare überlassen ihr Aufgabengebiet anderen, beispielsweise beim Aufbau ‚Virtueller oder Digitaler Bibliotheken‘“ (Hobohm 1997: 268).

In diesem Spannungsfeld ist die fortdauernde intensive Auseinandersetzung mit den Auswirkungen der Digitalen Bibliothek vor allem in dem damit einhergehenden Vokabular ersichtlich. Umschreibungen wie „Umbruchprozeß“ (Halle 2000: 317), „scenarios for change“ (Abbas 1997), „Paradigmenwechsel“ (Rusch-Feja 1999c) oder „Identitätskrise“ (Ewert/Umsstätter 1999: 957) machen deutlich, daß die Entwicklung noch lange nicht abgeschlossen ist und mit einer grundsätzlichen Diskussion bibliothekarischer Werte einher geht.

Die traditionelle Rolle der Bibliothek, der Bibliothekare²⁹ und vor allem der bibliothekarischen Dienstleistungen wird in Frage gestellt. So beklagt Bernie Sloan, daß die meisten Beschreibungen Digitaler Bibliotheken von der Technik und den Ressourcen ausgehen: „One would almost get the impression that the service tradition of the physical library will be unnecessary and redundant in the digital library environment“ (Sloan 1997).

²⁶ Dissertation Online. Online im Internet: http://www.educat.hu-berlin.de/diss_online/index.html [Abrufdatum: 22.03.01].

²⁷ DFG - Wissenschaftliche Literaturversorgungs- und Informationssysteme. Online im Internet: http://www.dfg.de/foerder/biblio/e_pub.html [Abrufdatum: 22.03.01].

²⁸ AskA-Dienste wie Webhelp.com oder AskJeeves.com

²⁹ Das macht sich bemerkbar in Titeln wie: „Do digital libraries need librarians?“ (Matson/Bonski 1997).

Die Rolle der Bibliothekare in Digitalen Bibliotheken muß neu definiert und besonders ihre Qualität heraus gearbeitet werden.

Bonnie A. Nardi entwickelt bei ihren Untersuchungen eine Theorie, in der sie den Bibliothekaren (und speziell den Auskunftsbibliothekaren) die Rolle einer „Keystone-species“ (Nardi 1998) zuteilt: „Now I believe that in the information society librarians are a keystone species.“

Der Begriff Schlüsselart („keystone species“) stammt aus der Ökologie und meint eine Art, deren Vorhandensein über die Entwicklung eines ganzen Lebensraums entscheidet. Sie betont vor allem die „Unsichtbarkeit“ der bibliothekarischen Qualitäten, die Ihrer Meinung nach durch Maschinen nicht erreicht werden können.

Welches Zukunftsszenario ist nun für Bibliothekare denkbar?

Bibliothekare in der „Library without walls“ müssen sich immer mehr außerhalb ihres traditionellen Rollenverständnisses orientieren, ihre Aufgaben beziehen sich weniger auf den Bestand und die physische Präsenz in der Bibliothek als darauf, vielfältige elektronische Zugänge herzustellen:

"We're moving beyond the problems of information storage and delivery and beyond the issues of physical access. We're moving toward a world where information needs to be available during the knowledge process, where having intellectual access at the point of need will be (and probably always was) more important than physical access" (Abram 2000: 47).

Im krassen Gegensatz dazu steht die Ansicht, daß sich Bibliothekare auch in der Digitalen Bibliothek auf ihre traditionellen Stärken berufen sollen:

"We first need, however, to cure ourselves of the idiotic and suicidal notion that has taken hold of the library profession's soul in the last decade, that providing service within walls is our primary weakness when in fact it is precisely our primary strength" (Mann 1998).

Die Verwaltung und Pflege der Bestände und die Informationsversorgung vor Ort sollen hier ihren hohen Stellenwert behalten.

Die Frage der Fokussierung nach außen oder nach innen kann sich für Bibliotheken nicht in dieser Ausschließlichkeit stellen, denn die „reale“ Digitale Bibliothek muß beiden Ansprüchen gerecht werden:

„that the most effective approach, at least in the short to medium term, may be to develop services which draw the best of both the traditional and electronic world“ (Brophy 2000: 162).

Indem Bibliothekare sich in dieser Form auf ihre Stärken besinnen, werden sie der Digitalen Bibliothek ein anderes, menschlicheres Gesicht geben und Perspektiven für die bibliothekarische Rolle in der Digitalen Bibliothek entwickeln können (Creth 1996).

2.2 Informations- und Auskunftsdienst in der Digitalen Bibliothek

Neben dem Sammeln und Ordnen gehört das Verfügbarmachen³⁰ zur Grundfunktion von Bibliotheken. Unter „Verfügbarmachen“ ist nicht nur die Bestandsvermittlung, sondern auch die Informationsvermittlung zu verstehen. Für letztere ist traditionell der Informations- und Auskunftsdienst in Bibliotheken von zentraler Bedeutung. Neben dem eher passiven Beantworten von Benutzerfragen, dem traditionellen Auskunftsdienst, beinhaltet der Begriff Informationsdienst eine aktive Komponente (Rösch 1998: 223), die den Benutzerbedarf antizipierende Angebote macht.

Das Spektrum an Auskunftsfragen, die den Kernbereich des Informations- und Auskunftsdienstes ausmachen, ist unterschiedlich klassifizierbar, sie werden entweder inhaltlich unterschieden, wie z. B. in bibliographisch, bestandsbezogen, technisch, faktual oder nach ihrem Aufwand (zeitlich wie intellektuell) in Hinweisauskünfte, Schnellauskünfte (ready reference), Suche und Recherche (Sträter 1991: 38-39). Ziel des Informations- und Auskunftsdienstes ist entweder die direkte Vermittlung von Information, die der Nutzer ohne Hilfe nicht gefunden hätte oder die Vermittlung von Hilfen zur Selbsthilfe, um zur eigenständigen Arbeit anzuleiten.

Der Informations- und Auskunftsdienst hat traditionell in den USA und auch in Großbritannien eine sehr große Bedeutung in Bibliotheken. Hier sind zentrale Auskunftsabteilungen, die personell entsprechend gut ausgestattet sind, für die Organisation der Dienstleistungen verantwortlich, dementsprechend werden die Auswirkungen der modernen Informationsgesellschaft auf die bibliothekarische Rolle in der amerikanischen Fachliteratur sehr kontrovers diskutiert.³¹

Für Deutschland³² formulieren die bibliothekarischen Verbände im Berufsbild 2000 die Zukunftsperspektiven folgendermaßen:

„Die Perspektiven der Dienstleistung Bestands- und Informationsvermittlung sind einerseits bestimmt durch die rasante Entwicklung der Telematik hin zu umfassenden Datennetzen, andererseits durch die wachsende Individualisierung der Gesellschaft und die steigende Bedeutung der Information und des Wissens als produktiver Ressourcen“ (BDB 1998).

In einer Zeit in der der gedruckte Bestand einer Bibliothek nicht mehr allein über die Qualität einer Bibliothek entscheidet, gerät die Vermittlung von Information zu einem immer wichtigeren Gut, einem „informationellen Mehrwert“ (BDB 1998).

Um so wichtiger ist es, die veränderten Randbedingungen des Informations- und Auskunftsdienstes genauer zu untersuchen.

2.2.1 Veränderungen in den Arbeitsumgebungen

Die technischen Veränderungen in Bibliotheken bieten seit der ersten Integration elektronischer Angebote in den 80er Jahren, bei der vor allem der Katalog und

³⁰ Vgl. Definition von (Ewert/Umstätter1997: 10)

³¹ Vgl. „Do digital libraries need librarians?“ (Matson/Bonski 1997); „Is traditional reference service obsolete?“ (Ewing/Hauptmann 1995) “; „The librarian is dead, long live the librarian“ (Hathorn 1997).

³² Die Parallelen und Unterschiede zur Ausgangssituation in Deutschland werden im Kapitel 4 genauer ausgeführt.

OPAC, Online-Datenbanken und später auch CD-ROM eine Rolle spielen, entscheidende Randbedingungen. Sind die Anfänge noch geprägt durch vermittelte Informationsrecherchen (IVS³³), hat das Internet die Entwicklung zu Endnutzerdiensten verstärkt, die zunehmend auch von entfernten Arbeitsplätzen genutzt werden können. Dieser „trend towards remote access“ geht einher mit veränderten Kostenmodellen, wie eine vergleichende Untersuchung in amerikanischen und kanadischen Bibliotheken ergab: „end-users are doing more searching and paying less“ (Tenopir 1998a: 26).

Neben der eigentlichen Informationsvermittlung bekommen Schulungsangebote immer mehr Bedeutung, um Informations- und Medienkompetenz an die Nutzer zu vermitteln; Vermittlung von „information literacy“ wird als zusätzliche Aufgabe der Auskunftsbibliothekare etabliert.

Die elektronischen Medien werden in diesem Zusammenhang auch genutzt, um Online-Hilfen bis zu komplexen Hilfesystemen bzw. Expertensystemen³⁴ zu entwickeln.

Neben der qualitativen Veränderung durch neue elektronische Dienste macht sich natürlich auch der quantitative Faktor in der Arbeitsumgebung bemerkbar, immer mehr PCs und Endgeräte werden in Bibliotheken für die Nutzer aufgestellt, immer weniger Nachschlagewerke und Auskunftsmaterialien liegen in gedruckter Form vor. Die Bibliotheksräume verändern sich entsprechend: "... the traditional reference desk (and reference service) existed in an environment where information resources were highly concentrated and where the reference librarian was knowledgeable about the content, location, and accessibility of these resources" (Wilson 2000: 387-388).

Die Informationstheke, traditionell der Mittelpunkt der Informationsdienste, hat sich in dieser veränderten Umgebung als Hindernis entwickelt, die Loslösung davon ist die logische Konsequenz. Im Wechsel zwischen Theke und Terminal bei der Beratung wird der Bibliothekar zum „floating librarian“ (Young Rieh 1999: 179) oder „roving librarian“ (Ferguson/Bunge 1997: 255).

Der Gedanke der Dezentralisierung und Flexibilisierung der tradierten Arbeitssituation spielt in der anglo-amerikanischen Literatur bereits seit den 80er Jahren in der Diskussion verschiedener Auskunftsmodelle eine Rolle. So sieht z.B. das sog. „Tiered Service“-Modell³⁵ eine gestufte Auskunftslandschaft mit verschiedenen Anlaufpunkten vor. An einem zentralen Infopoint werden die Fragen klassifiziert und an die zuständigen Kollegen weiter verwiesen. Das „Research Consultation model“³⁶ geht noch einen Schritt weiter, denn statt einer öffentlichen Auskunftstheke wird ein abgeschlossenes Konsultationsbüro angeboten, in denen intensive Einzelberatungen stattfinden können. Dieses Modell ist vor allem in der Diskussion, da es die Integration von sog. „paraprofessionals“, wissenschaftlichen Mitarbeitern, an dem vorgelagerten

³³ IVS – Informationsvermittlungsstelle für kostenpflichtige, gezielte Auftragsrecherchen.

³⁴ Beispiel für Expertensystem im Einsatz von Bibliotheken: COBRA-System UB Groningen

³⁵ Vgl. den Überblicksartikel: Cox, Suellen (ca 1995) Rethinking Reference Models. -. Online im Internet: http://www.usc.edu/isd/locations/ssh/doheny/ref/Cox/rethink_ref.html [Abfragedatum: 19.2.2001].

³⁶ Das „Research Consultation model“ wurde 1990 an der Brandeis University/USA eingeführt.

Infopoint vorsieht, um das bibliothekarische Personal zugunsten anderer Tätigkeiten zu entlasten.

Im Alltag bewirken die Veränderungen und wachsenden Ansprüche der Digitalen Bibliothek für den Informations- und Auskunftsdienst unter anderem mehr Druck oder Stress, denn nicht nur die Kenntnis der Ressourcenvielfalt ist gefragt, sondern auch die technische Kompetenz, die vom Beheben des Papierstaus am Drucker über das Rebooten des Computers bis zur komplexen Download-Fragen reichen kann (Tyckoson 1999: 58).

Entsprechend schwankt die Einstellung des Berufsstandes zwischen Technik-Angst und Technik-Begeisterung, die sich in Aufforderungen, wie „to embrace the innovations“ (Piroli ca. 1996) ausdrückt.

Im Zuge dieser Umorientierungen ändert sich auch das Nutzerverhalten erheblich. Viele Nutzer kommen nicht oder nicht mehr in die Bibliothek, sie werden zum sog. „remote user“ – Fern-Nutzer. Bequemlichkeit wird zum wichtigen Faktor und ist bei der Wahl einer Dienstleistung ausschlaggebend: "Library services will thrive only if it is as convenient to the remote user as a search engine" (Lipow 1999b: 52).

Parallel dazu kann man einen Trend zu intensiveren Einzelberatungen erkennen. (Tenopir 1998b: 32) „Diesen Trend zur ausführlichen Bedienung und Hilfestellung“ (Scholle 2000: 46) spiegelt auch eine entsprechende Erhebung an der Universitäts- und Landesbibliothek Münster.

Aber auch der Druck von „außen“ nimmt zu. Die Beobachtung, daß Ausleih- und Auskunftsstatistiken zurückgehen, ist in der jüngsten amerikanischen Literatur (Lipow 1999b: 50, Coffman/McGlamery 2000: 66) mehrfach zitiert. Die Rechtfertigung der statistischen Zahlen den Unterhaltsträgern gegenüber ist von bibliothekspolitischer Brisanz und die Angst vor dem entscheidenden Image- und Anerkennungsverlust verständlich.

Zudem werden kommerzielle Internet-Dienste wie AskJeeves³⁷ oder Webhelp³⁸, die vielfältige Informationswünsche der Internetnutzer rund um die Uhr erfüllen, durchaus als Konkurrenz wahrgenommen und verleiten zu der Feststellung: „that search engines are a handy and improved substitute for reference librarians“ (Lipow 1999b: 50).

"So now, instead of being the premier information resource, libraries are increasingly the resource of last resort. Libraries are what our patrons often turn to only after the internet has failed them" (Tennant 2000: 54). Das Berufsbild gerät ins Wanken, neue Perspektiven müssen entwickelt werden, um die Zukunft der Auskunftsbibliothekare zu gestalten. Aufrüttelnde Worte aus den eigenen Reihen, machen die Ziele und notwendigen Anstrengungen deutlich: "...to become much more than we are now, or else we will soon end up being much less" (Tennant 2000: 58).

³⁷ Ask Jeeves - Ask.com. Online im Internet: <http://www.askjeeves.com> [Abrufdatum: 22.03.01].

³⁸ Welcome to Webhelp.com, the Internet's real-time, human-assisted search service!. Online im Internet: <http://www.webhelp.com> [Abrufdatum: 22.03.01].

2.2.2 Neues Berufsbild der Auskunftsbibliothekare

Technische Medienkompetenz im Umgang mit den verschiedensten Informationsressourcen und Medienformen ist für das Berufsbild der Auskunftsbibliothekare zum Quasi-Standard geworden. Welche zusätzlichen Randbedingungen und Werte gelten heute für das Berufsbild?

- Grundlegende Auswirkungen haben neue Organisations- und Managementmodelle, in denen Qualität³⁹ der Produkte und Arbeitsleistung definiert werden.
- Als zentrale Instanz, an der Angebote und Dienstleistungen gemessen werden, gilt zukünftig die konsequente Nutzerorientierung⁴⁰.
- Methoden der Benutzer- und Marktforschung sind konsequenterweise anzuwenden, u. a. um die Benutzerbedürfnisse zur Entwicklung solcher „point-of-need“-Angebote (Lipow 1999a) berücksichtigen zu können.
- Aus den "just-in-case- Auskunftsbibliothekaren" werden "just-in-time-Bibliothekare", die „pro-aktive“ Angebote wie z. B. Schulungen und FAQ⁴¹-Archive gestalten und nicht nur auf Anfragen reagieren.
- Die „Raum- und Zeitgrenzen der Bibliothek“ (Heinrich 1997: 257) werden zunehmend unwichtig und speziell für die Auskunftsbibliothekare erweitert sich der Aktionsradius über die traditionelle Auskunftstheke hinaus. Angebote werden dort plaziert, wo sie gefragt werden, ob räumlich dezentral auf dem Universitäts-Campus oder virtuell über das Internet per Email oder Webformular. Die Erkenntnis, „...that the user isn't remote, the librarian is.“ (Schneider 2000a), macht den elektronischen Auskunftsdienst über das Internet zu einem zentralen Aufgabenfeld.
- Fortschrittliche, zukunftsorientierte Ziele auf der einen Seite und traditionelle bibliothekarische Werte auf der anderen Seite scheinen nur auf den ersten Blick nicht zusammen zu passen. Bibliothekarische Tätigkeiten des Sammelns und Erschließens bekommen in der Digitalen Bibliothek eine erweiterte Bedeutung, denn die Informationsfülle macht verstärkt die Bewertung und Analyse der Ressourcen und Medien notwendig („informationeller Mehrwert“ s.o.). Durch die Auswahl und Strukturierung von Angeboten entstehen z. B. Webseiten mit Zusammenstellungen von Auskunftsmitteln oder fachliche Clearinghouses⁴² Die Wichtigkeit dieser „value-added services“ (Sloan 1997) drückt sich auch im Auskunftsvideo aus, das nicht durch Softwarelösungen ersetzt werden kann. Dieser menschliche Faktor, „human touch“ (Ferguson/Bunge 1997: 264) oder „information therapy“ (Nardi 1998) genannt, ist auch in der Digitalen Bibliothek wichtig für Benutzerzufriedenheit, denn die „hängt mehr als man erwarten könnte,

³⁹ Zusammenhang zum TQM – Total Quality Management, vgl. (Ewert/Umstätter 1997: 120-122).

⁴⁰ Vgl. These 2: „Der Dienstleistungsgedanke, die Kunden- und Serviceorientierung werden zum Handlungsziel aller Bibliotheken und aller Mitarbeiter“ (BDB 1998).

⁴¹ FAQ - Frequently Asked Questions; Internetvokabel für eine Frage-Antwort-Sammlung

⁴² Beispiel für ein fachliches Clearinghouse: SOSIG: Welcome. Online im Internet: <http://sosig.ac.uk/> [Abrufdatum: 22.03.01].

von der Qualität der Interaktion im Auskunftsdienst ab" (Spribille 1998: 107).

- In dieser Zeit der Veränderung und verstärkter Anforderungen ist die Bündelung der Ressourcen und Kräfte intern wie extern wichtig. Sinnvolle Kooperation und Zusammenarbeit findet nicht nur innerhalb von Bibliotheken statt, sondern auch extern. Intern sind abteilungsübergreifende Organisationsmodelle durch die Bildung von inhaltlichen Teams notwendig, um alte Strukturen aufzubrechen. Innerhalb der Hochschule ist die Zusammenarbeit mit Fakultäten bzw. Medien- und Rechenzentren auch von politischer Bedeutung, hier sollten z. B. gemeinsame Schulungsangebote entwickelt werden. Der Wissenstransfer zwischen Bibliotheken untereinander wird durch kooperative Projekte unterstützt, dazu zählen z.B. auch die Auskunfts-Diskussionslisten (Stumpers-L, RABE⁴³).
- Flexibilität und Innovation sind notwendig, deshalb sind besonders Visionäre gefragt, die traditionelle Wege verlassen: "In a profession of consensus builders and followers we must foster and encourage individualists and leaders" (Tennant 2000: 57).

⁴³ Informationen zu Diskussionslisten Stumpers-L und RABE s. Kap. 2.3.1.4

2.3 Elektronischer Informations- und Auskunftsdienst

Als Schnittstelle zur Digitalen Bibliothek muß der Informations- und Auskunftsdienst anderen Anforderungen entsprechen als in der traditionellen Bibliothek. Ebenso wie ehemals das Telefon als neue Technik integriert wurde, werden nun Schritt für Schritt primär Internet-Techniken und -Werkzeuge in die traditionelle Bestands-, Literatur- oder Faktenauskunft integriert, so daß die Antwort auf die Frage des Nutzers direkt auf dessen Bildschirm geliefert werden kann. Entsprechend fällt der Definitionsversuch von Janes/Carter/Memmott zum elektronischen Auskunftsdienst aus: „...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, etc.), not in person or over the phone“ (Janes/Carter/Memmott 1999: 146).

In den 90er Jahren werden eine ganz Reihe von Projekten zu elektronischen Auskunftsdiensten initiiert. Der große Informationsbedarf und rege Meinungsaustausch drückt sich auch in den entsprechenden bibliothekarischen Diskussionslisten wie DIG_REF⁴⁴ (seit 1994) und Livereference⁴⁵ (seit Mitte 2000) aus.

Im Oktober 1999 organisiert das Virtual Reference Desk⁴⁶ (VRD) zum ersten Mal die „Annual Digital Reference Conference“⁴⁷. Das VRD, als staatlich gefördertes Projekt 1997 gegründet, unterstützt die Entwicklung und Koordination von elektronischen Auskunftskonzepten und definiert dabei „Elektronische Auskunft“ folgendermaßen: „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.“⁴⁸

Das Beispiel der Internet Public Library⁴⁹ (IPL) macht das Spektrum der elektronischen Informations- und Auskunftsdienste sehr deutlich. Die IPL wird 1995 als Projekt der University of Michigan's School of Information als rein virtuelle Bibliothek – in der Tradition einer amerikanischen Public Library - entwickelt, um neue Netzwerk-Dienste und -Techniken testen zu können. Auch heute noch wird sie getragen von Freiwilligen und Studenten. Zur selbständigen Nutzung werden Auskunftsressourcen („ready reference sources“) und Frage- und Antwortverzeichnisse (FAQ) bereit gehalten. Als interaktiver Dienst fungiert das IPL-Auskunfts-Center (Lagace/McClennon 1998), das Auskunftsfragen via Formular oder Email entgegennimmt⁵⁰, die dann in einer internen Datenbank erschlossen werden. Bereits 1995 werden im IPL-Projekt in einer 5-wöchigen

⁴⁴ Dig_Ref Listserv. Online im Internet: http://www.vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.html [Abrufdatum: 22.03.01].

⁴⁵ Yahoo! Groups : livereference. Online im Internet: <http://groups.yahoo.com/group/livereference> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁴⁶ The Virtual Reference Desk. Online im Internet: <http://www.vrd.org> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁴⁷ Die erste Konferenz 1999 hatte 220 Teilnehmer, die zweite im Jahr darauf bereits 500 (Oder 2001).

⁴⁸ The Virtual Reference Desk. Online im Internet: <http://www.vrd.org/about.html> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁴⁹ The Internet Public Library. Online im Internet: <http://www.ipl.org/> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁵⁰ Täglich werden zwischen 25 – 35 Anfragen verzeichnet (Lagace 1998).

Testphase erste Erfahrungen mit Echtzeit-Auskunft (real-time reference) gemacht durch sog. MOO⁵¹-Sessions.

Das Konzept der „Virtuellen Auskunftstheke“ kann sich heute unterschiedlicher elektronischer Angebote bedienen, wie Webseiten mit aufbereiteten Linklisten, Email, Diskussionslisten, Videokonferenzen, MOO oder Chat⁵². Diese Dienste sollten nicht nur einzeln betrachtet werden, sondern auch unter dem Aspekt des sich gegenseitig Ergänzens. Grundsätzlich muß zwischen asynchronen, zeitlich versetzten und Echtzeit- Angeboten, die eine Interaktion wie beim persönlichen Gespräch oder Telefonat ermöglichen, unterschieden werden.

Im folgenden werden die einzelnen Dienste vorgestellt.

2.3.1 Einzelne Dienste

Die Darstellung beginnt mit der Beschreibung der statischen Auskunfts-Webseiten-Angebote, geht dann ausführlich auf die interaktive Email-Auskunft ein und erläutert in der Folge die Echtzeit-Auskunfts-Angebote Video und MOO. Ergänzend werden Diskussionslisten als neue Hilfsmittel des Auskunftsdienstes vorgestellt.

2.3.1.1 Auskunfts-Web-Angebote/-Seiten

Im traditionellen Informations- und Auskunftsdienst, in dem die Informationstheke das Zentrum der Auskunftstätigkeit ist, sind alle wichtigen Nachschlagewerke und Auskunftsmittel in Reichweite aufgestellt zur Nutzung durch die Bibliothekare oder auch den Benutzer selbst.

Seit Mitte der 90er Jahre entstehen virtuelle Auskunftsbestände in Form von HTML⁵³-Seiten, die Sammlungen von Internetadressen enthalten, die primär zur selbständigen – ohne Hilfe des Personals und unabhängig von Standort - Beantwortung von Faktenfragen, sog. „Ready-reference questions“ dienen (Sowards 1998). Diese Faktenfragen reichen von geographischen („Wie heißt die Hauptstadt von ... ?“) bis zu Aktualitätsfragen („Wie steht der Wechselkurs des Dollars?“).

Diese Zusammenstellungen bieten im Gegensatz zu kommerziellen Angeboten⁵⁴ Qualität auf unterschiedlichen Ebenen:

Ein wichtiges Kriterium ist die Auswahl. Aus der Vielzahl möglicher Ressourcen werden die wichtigsten Referenzen herausgezogen. Das bietet Zeitersparnis, denn das Austesten verschiedener Angebote entfällt.

Die geprüfte Relevanz und Konsistenz und ebenso die Genauigkeit und Aktualität ermöglichen eine Qualitätsgarantie der ausgewählten Quellen.

Um den Zugang und die Navigation in der Zusammenstellung zu erleichtern, werden die Referenzen in einer entsprechend gut navigierbaren Struktur angeboten.

⁵¹ MOO - Multi-user Object Orientated Environment

⁵² Ende der 90er Jahre zeichnet sich allerdings noch kein homogenes Bild ab, wie Erhebungen an 150 wissenschaftlichen Bibliotheken in den USA ergeben. "it appears that using the internet as a medium for the reference process in academic libraries is still in its infancy" (Janes/Carter/Memmott 1999: 149).

⁵³ HTML – Hypertext Markup Language

⁵⁴ Das bekannteste Beispiel ist hier sicherlich YAHOO.

Vom Umfang variieren diese Angebote zwischen eindimensionalen Link-Listen⁵⁵ und mehrdimensionalen, hierarchisch strukturierten Angeboten⁵⁶. Der Einstieg erfolgt alphabetisch oder fachlich sortiert, ergänzt durch zusätzliche Suchmechanismen, wie z. B. einer Stichwortsuche.

2.3.1.2 Email / Web-Formulare

Als Kommunikationsmedium spielt Email bereits in den 80er Jahren vor dem WWW-Zeitalter in Bibliotheken eine Rolle. Durch die starke Nutzung dieses Internet-Dienstes und neue vereinfachte Web-Techniken, wie Formulare wird das Medium relativ einfach in den Auskunftsdienst als Ergänzung konventioneller Dienste (persönlich oder telefonisch) integriert. Diese Mail- und Formularangebote werden oft als „AskA“⁵⁷-Dienste zitiert. Dieser Begriff ist in den USA zum Synonym für Dienste geworden, die persönliche Anfragen an Experten über das elektronische Medium ermöglichen.

Das Angebot und die Präsentation erfolgt sehr unterschiedlich, einige werden als sog. „AskA Librarian“-Dienste herausgehoben auf der WWW-Homepage präsentiert, andere tauchen kontextbezogen auf speziellen Seiten (z.B. Katalog) auf.

Die technische Realisierung geschieht entweder über einen direkten Aufruf der Mailfunktion oder über ein sog. Web-Formular, das dynamisch vom WWW-Server ausgelesen wird und erst im zweiten Schritt eine Mail generieren kann. Vorteil hierbei ist, daß kein Mail-Programm für den Benutzer verfügbar sein muß.

Die Vorteile des Email-Dienstes liegen auf der Hand, denn Email ist nicht nur für viele zugänglich und technisch unaufwendig (einfache Web-Mail), sondern vor allem auch kostengünstig⁵⁸.

Für die Email wie auch für die Web-Formulare gilt die umfassende Erreichbarkeit, sowohl zeitlich wie auch geographisch, denn Email ist nicht an Öffnungszeiten gebunden, und – zumindest scheinbar - immer zugänglich: 24 Stunden am Tag, an 7 Tagen in der Woche⁵⁹. Vorteile ergeben sich besonders für bestimmte immobile Benutzergruppen, die bisher benachteiligt waren, wie Behinderte, Senioren und Fernstudierende.

Neben den eher technischen Aspekten ist es vor allem die veränderte Auskunftssituation, die Barrieren abbaut. So garantiert die anonymisierte Situation der Email (Name und Email-Adresse sind entpersonalisierbar) stärkere Vertraulichkeit und Geheimhaltung im Gegensatz zur öffentlichen Auskunftstheke, was bei bestimmten Fragestellungen im Sinne des Benutzers

⁵⁵ MIT Libraries: Virtual Reference Collection. Online im Internet: <http://libraries.mit.edu/services/virtualref.html> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁵⁶ Beispiele: IPL General/Reference Collection. Online im Internet: <http://www.ipl.org/ref/RR/> [Abrufdatum: 22.03.01].

Browse LINK by DDC. Online im Internet: <http://link.bubl.ac.uk/ISC2> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁵⁷ Ein bekanntes Beispiel ist hier „AskERIC“ vom Educational Resources Information Center, das seit 1992 Fragen zum Fachgebiet der Pädagogik beantwortet. Welcome to AskERIC. Online im Internet: <http://www.askeric.org> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁵⁸ So sind z. B. im Gegensatz zu teuren Ferngesprächen hierbei nur kostengünstige Ortsgespräche zum lokalen Provider notwendig.

⁵⁹ 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche wird als 24/7 abgekürzt zitiert.

sein kann. Auch die Hemmschwellen, das eigene Nicht-Wissen, die Unkenntnis zu offenbaren sind nicht so hoch, das Verhältnis zum Bibliothekar hinter der virtuellen Email-Auskunftstheke nicht so streng hierarchisch organisiert (Straw 2000: 377).

Das schriftliche Formulieren der Anfrage kann dem Nutzer helfen, diese Anfrage genauer zu durchdenken; es ermöglicht in jedem Fall die Weiterverarbeitung, denn die Ergebnisse von Email-Interviews sind nicht so flüchtig wie die realen Dialoge, so kann die Auswertung der Email-Anfragen in Datenbanken zur Entwicklung von Wissensdatenbanken⁶⁰ genutzt werden, die nicht nur eine Hilfestellung für zukünftige Anfragen bieten, sondern eine intensive Auswertung der Inhalte ermöglichen.

Neben den oben skizzierten positiven Aspekten der Email gibt es aus der mehrjährigen Praxis mit diesem Auskunftsmedium bereits eine Reihe von Erfahrungen auch über die Nachteile und Einschränkungen⁶¹, deren ausführliche Betrachtung vor allem auch im Hinblick auf zukünftige, weitergehende Dienste sinnvoll erscheint.

Email kann nur als asynchrones Medium, zeitlich versetzt, benutzt werden. Die Verfügbarkeit rund um die Uhr suggeriert allerdings auch eine umgehende Bearbeitung, die jedoch von den Bibliotheken nicht gewährleistet werden kann. Die Bearbeitungsdauer wird so zum Problem, da der Nutzer in jedem Fall auf die Antwort warten muß.

Der Service wird natürlich auch von externen Nutzern in Anspruch genommen, die nicht zum primären Kundenkreis der Bibliothek gehören. Üblich ist hierbei durchaus eine Beschränkung, z. B. für Fakultätsangehörige, durch ein entsprechendes Login einzuführen.

Ein weiteres Problem liegt im Spektrum der Fragen, die per Mail gestellt werden. Diese sind teilweise für das Medium ungeeignet, da sie entweder zu breit oder zu unspezifisch formuliert sind. Auch Mißverständnisse bei den Formulierungen können entstehen und um die Fragestellung zu korrigieren oder zu präzisieren, sind dann eine Reihe von Mails notwendig, die zu einer ausufernden Korrespondenz führen, sog. „dialogue penalties“ (Hahn 1997).

Für die Bibliothekare macht sich als Einschränkung vor allem bemerkbar, daß kein vollständiges Auskunftsinterview⁶² im traditionellen Sinn möglich ist, die nonverbale Kommunikation fehlt, und es bedarf eines bestimmten Maßes an Erfahrung und Intuition, um u.a. die elektronischen Zeichen zu interpretieren, wie z.B. die Mailadresse, die Aussagen über den Internetzugang des Nutzers zuläßt (Nast 1999).

Auch die Meßbarkeit von Erfolg und Zufriedenheit ist schwieriger als beim direkten Feedback an der Auskunftstheke.

Die schriftliche Formulierung der Antwort ist einerseits vollständiger, aber auch zeitaufwendiger, die Dauer liegt durchschnittlich bei einer halben Stunde pro Mail-Anfrage (Botts / Bauerschmidt 1999). Je nach Mailaufkommen ist das ein

⁶⁰ Beispiel: Virtual Information Desk User Guidelines. Online im Internet: <http://vid.sshe.edu> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁶¹ So zeigen die Erfahrungen der letzten 4 – 6 Jahre (Botts/Bauerschmidt 1999), in denen Email-Auskunftsdienste an wissenschaftlichen Bibliotheken offensiver angeboten werden, daß trotz positiver Bedingungen die Akzeptanz bisher gering ist, denn es werden in den untersuchten Bibliotheken maximal 1-3 Anfragen pro Tag gezählt.

⁶² Ausführliche Informationen vgl. (Sträter 1991).

Aufwand, der nicht ohne weiteres „nebenher“ an der Auskunftstheke geleistet werden kann.

Der Personaleinsatz und die Organisation des Dienstes bedürfen demzufolge einer Struktur und sollten nicht vom Engagement einzelner Kollegen abhängig gemacht werden. Die Institutionalisierung setzt allerdings voraus, daß inhaltliche Prioritäten in reale Management-Entscheidungen umgesetzt werden.

"By implying that we can steal time away from the reference desk for another project, we trivialize that service which our patrons most value" (Tyckoson 1999: 63).

Flexibilität im Management ist gefragt, um z.B. Telearbeitsplätze zu realisieren oder interne Fortbildungsangebote zu etablieren, die im Zusammenhang mit neuen Techniken wichtig sind.

Das Marketing der Angebote scheint ebenfalls von nicht zu unterschätzender Wichtigkeit zu sein. Je nach Platzierung auf der Webseite⁶³ ist die Akzeptanz des Dienstes besser oder schlechter und auch kleine Tricks, wie dem Dienst einen Namen zu geben, wirken sich positiv aus (Gray 2000: 370).

Auf der Basis der verschiedenen Erfahrungen werden Empfehlungen und Modelle⁶⁴ zum Umgang mit Email-Auskunftsdiensten entwickelt.

So bietet Abels – in der Fachliteratur⁶⁵ vielfach zitierter - systematischer Ansatz (Abel 1996: 352 ff) Abhilfen für einige Probleme durch die Entwicklung eines Anfrageformulars, das die Fragen präzisiert. Dieses Standardformular enthält Angaben zu persönlichen Daten (Name, Kontaktadresse), zum Thema (Beschreibung, Stichworte, Zweck, ...) und zu weiteren Bedingungen (Aktualität, Sprache, Formate, Vollständigkeit, Datum, ...). Abel entwickelt ein Modell, das die Phasen einer Email-Auskunft beschreibt und im Idealfall nicht mehr als 3-4 Mails notwendig macht: 1. Vorstellung/Einführung der Frage durch den Nutzer, 2. ggfs. Nachfragen und Verhandlungen zur Präzisierung der Frage durch die Bibliothekarin, 3. Zusammenfassung zur Fragestellung vom Bibliothekar, 4. nach der Lieferung der Suchergebnisse Feedback und Bestätigung vom Nutzer. Solche Standardisierung erleichtert den Umgang mit heterogenen Anfragen.

Zusätzlich veröffentlichen Bibliotheken mittlerweile Grundsätze („policy“) nach denen Email-Anfragen bearbeitet werden (Gray 2000: 368), um größere Transparenz ihrer Dienstleistungen zu gewährleisten. Hierbei wird das Spektrum der Fragen spezifiziert (Fragenpriorität, Fragenart) und die Häufigkeit und maximale Dauer der Bearbeitung quantifiziert.

Aussagen zur Vertraulichkeit der Daten werden gemacht, und es wird offengelegt, welche Arten von Statistiken und Auswertungen aus den vorliegenden Daten generiert werden.

⁶³ Die persönlichen Erfahrungen der Verfasserin bestätigen diese These, denn nachdem der „Auskunftslink“ von einer versteckteren, weil hierarchisch tiefer liegenden, WWW-Seite auf die Homepage des Bibliotheks- und Informationssystems (BIS) geholt wurde, vervielfachten sich die Anfragen (von 10 pro Monat auf ca. 25 - 30).

⁶⁴ Aktuelle Standards unter RUSA Reference Guidelines Online im Internet: <http://www.ala.org/rusa/standard.html> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁶⁵ Vgl. folgende Beiträge: (Sloan 1997), (Ferguson/Bunge 1997), (Philip 1997)

2.3.1.3 Videokonferenz- und MOO-Projekte

Die Vielfalt der digitalen Technik macht es möglich, die Auskunftsumgebungen nicht nur interaktiv, sondern auch online abzubilden – im sog. Echtzeitbetrieb („real-time“). In Erweiterung zur Email ist eine lebendigere und unmittelbare Gestaltung der Auskunftssituation möglich.

Zum Einsatz kommt Videokonferenztechnik, die in der privatwirtschaftlichen Kommunikation bereits eingesetzt wird. Preisgünstige Soft- und Hardware-Lösungen für den PC sind mittlerweile verfügbar.

An der Bibliothek der Universität Michigan wird 1995 bis 1996 ein Videoprojekt mit CU-SeeMe-Software⁶⁶ durchgeführt. Das Angebot wird von den Studierenden nicht sehr intensiv genutzt und offenbart technische Engpässe der Videotechnik (Folger 1997).

Ähnliche Ergebnisse bringt das Projekt „Interactive Reference Service“⁶⁷ an der University California Irvine zutage. Dabei soll die von der Hauptbibliothek entfernte medizinische Fakultät an bibliothekarische Dienstleistungen der Zentralbibliothek angeschlossen werden. Auch hier ist die Nutzungsrate gering - trotz Anreize in Form von Pizzaparties und Buchgeschenken (Lessick 1997).

Die Probleme mit der Videotechnik liegen auf verschiedenen Ebenen. Die Ausrüstung (Kamera, Mikrofon, Kopfhörer) ist zwar nicht übermäßig teuer, kann jedoch nicht als generell verfügbar angenommen werden.

Der technische und organisatorische Aufwand ist relativ groß, denn die Orte, an denen die nötige technische Ausstattung angeboten wird, müssen explizit aufgesucht werden. Zudem sind organisatorisch meist nur eingeschränkte Nutzungszeiten oder Einzelverabredungen zu realisieren, was die Nutzungsdauer erheblich einschränkt.

Nur in Abhängigkeit von der zur Verfügung stehenden Netz-Bandbreite kann eine zufriedenstellende Ton- und Bildqualität angeboten werden.

Ein wichtiger psychologischer Faktor ist das „Kameragefühl“, diese künstliche Situation macht die Nutzer zum Teil unsicher und schreckt ab.

Trotz geringer Nutzungsfrequenz werden die Projektergebnisse als ermutigend gewertet und für die Zukunft, bei verbesserter Technik, weitere Pläne entwickelt.

Bibliothekare haben sich bereits in der frühen Internetphase um neue Erfahrungen mit Echtzeit-Kommunikationsformen bemüht, wie das Beispiel MOO⁶⁸ zeigt.

MOO ist eine virtuelle Realität, in der zur gleichen Zeit - online - viele Teilnehmer miteinander kommunizieren können, am besten bekannt als interaktive Spielumgebung⁶⁹. Da MOOs text-basiert benutzt werden können, werden keine großen Netz-Bandbreiten wie bei der Videotechnik benötigt.

⁶⁶ Welcome to CUseeMe Networks - Voice and Visual Communications Over the Internet. Online im Internet: <http://www.cuseeme.com/> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁶⁷ Sehr erfolgreich wurde hier ergänzend zum Audio – und Videodialog Chat-Technologie angewendet.

⁶⁸ MOO (Multi-user Object Oriented) als Weiterentwicklung des MUD – Multi User Dungeon

⁶⁹ Beispiele unter: Yahoo! Sport und Freizeit>Spiele>Computerspiele>Internet-Spiele>MUD, MUSH und MOO>MUD. Online im Internet:

http://de.dir.yahoo.com/Sport_und_Freizeit/Spiele/Computerspiele/Internet_Spiele/MUD_MUSH_und_MOO/MUD/ [Abrufdatum: 22.03.01].

„The MOO, although a text-based system has the real-time interaction with other users but lacks the visual and audio environment of the WEB“ (Eustace 1995).

Teil des IPL-Projekts (1995) ist ein MOO zur „real-time“-Auskunft und Kommunikation. Dieses zeitlich befristete Projekt wird auf freiwilliger Basis mit Bibliothekaren durchgeführt (Shaw 1996).

MOO-Umgebungen werden in Bibliotheken außerhalb von Testumgebungen nicht realisiert, die dabei gewonnenen Erfahrungen werden heute in der Chat-Technologie umgesetzt.

2.3.1.4 Diskussions- oder Mailinglisten

Diskussionslisten, auch Mailinglisten genannt, sind elektronische Verteilerlisten, die sich des Internetdienstes Email bedienen. Jeder Teilnehmer subskribiert sich bei der Email-Adresse der Diskussionsliste und bekommt von diesem Zeitpunkt an alle Mails, die an die Liste adressiert werden. Diskussionslisten existieren, ähnlich wie Newsgroups⁷⁰, zu allen möglichen Themenbereichen des beruflichen und privaten Alltags.

Mailinglisten fungieren als elektronisches Forum, um Erfahrungen auszutauschen und Kontakte herzustellen.

Für die fachliche Diskussion existieren eine Reihe von internationalen wie nationalen Listen⁷¹ zu allen bibliothekarischen Themenbereichen. Mailinglisten werden auch von Bibliotheken⁷² als Kommunikationsforen für ihre Benutzer eingerichtet, um z.B. über Neuerungen schneller und gezielter informieren zu können.

Zur Unterstützung des Informations- und Auskunftsdienstes haben sich spezielle Auskunftslisten formiert. Die eigentlichen Benutzer selbst kommen in diesem elektronischen Dienst zwar nicht zu Wort, doch die Antworten aus dieser virtuellen Auskunftskooperation, als einem Auskunftsarbeitsplatz mehrerer hundert Bibliothekare fließen direkt an die Fragenden zurück (Ulrich 1998).

Die international bekannteste ist die sog. Stumpers⁷³-L-Liste⁷⁴, die 1992 zur Lösung von schwierigen Auskunftsfragen in den USA gegründet wird. Entsprechend ist die Liste englischsprachig und die Mehrzahl der mittlerweile über tausend Teilnehmern stammt aus den Vereinigten Staaten. Es handelt sich vorwiegend um Auskunftsbibliothekare aber auch andere im Informationsprozeß beteiligte Personen. Für die Kommunikation in Stumpers-L gelten bestimmte Regeln, so wird z.B. verlangt, die Anfragen möglichst schon im Mail-Titel⁷⁵ präzise zu benennen und die bereits zur Lösung eines Auskunftsproblems genutzten Quellen offenzulegen.

Die Diskussionsliste erreichen über Hundert Emails täglich und neben der direkten Antwort aus der Liste kann vor allem das Stumpers-L-Archiv zur Recherche genutzt werden.

Die Erfahrungen mit der Liste sind sehr positiv; durch das Kennenlernen neuer Nachschlagewerke, Institutionen oder Internet-Ressourcen dient sie einerseits

⁷⁰ NetNews – Internet-Dienst

⁷¹ Übersichten für bibliothekarische Diskussionslisten finden sich unter: DVB, Bibliotheken. Online im Internet: <http://www.rz.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/bib.html#list> [Abrufdatum: 22.03.01]

⁷² Beispiele sind hier die SUB Hamburg oder die UB Heidelberg.

⁷³ Der englische Begriff "stumper" bedeutet „harte Nuß“ oder Fangfrage.

⁷⁴ Stumpers-L. Online im Internet: <http://www.cuis.edu/~stumpers/> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁷⁵ Zusätzliche Präzisierung durch verabredete Zeichen im Mail-Titel: ? Frage, > ungefähre Antwort, ! abschließende Antwort, * Danke-MAIL

der Verbreiterung des Wissens und durch die Präsentation fremder Lösungsansätze und Suchstrategien auch der Vertiefung.

„Für die im Haus nicht lösbaren Anfragen sind Mailing-Listen eine logische Ergänzung zu den üblichen Werkzeugen des Auskunftsdienstes“ (Ulrich 1998). Mitte 1999 wurde die deutschsprachige Mailing-Liste RABE⁷⁶ (Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen) gegründet, die an das amerikanische Modell von Stumpers-L angelehnt ist. Über 600 eingeschriebene Nutzer tauschen sich in ca. 150 Mails pro Monat sehr erfolgreich aus (Daniel 1999: 114).

2.3.2 Zusammenfassung

Die Emailauskunft ist sicher bisher die erfolgreichste Form, die eine verlässliche Dienstleistung mit konstanter Qualität ermöglicht. Ihre Grenzen liegen vor allem in der mangelnden Interaktivität und dem zeitlichen Verzug zwischen Fragestellung und Antwort.

Interaktivität im Echtzeitbetrieb stellt wiederum die Stärke der skizzierten Video- und MOO-Beispiele dar, doch hier sind die technischen und organisatorischen Barrieren bisher noch zu groß für den Alltagsbetrieb.

Auskunfts-Webseiten können das elektronische Auskunftsszenario sinnvoll ergänzen.

Ein möglicher Schritt zur Entwicklung eines ausgewogenen elektronischen Auskunftsdienstes könnte die Kombination aus einzelnen Techniken („hybrid approach“) sein, wie sie Sloan in seinem „Remote Reference service model“ (Sloan 1997) vorschlägt: „One comprehensive model for remote reference services for a college or university would offer a scenario where video reference services were offered on a limited scheduled basis, and e-mail reference services were offered on a campus-wide on-demand basis.“

Jedes Modell eines Auskunftsdienstes in der Digitalen Bibliothek muß - unabhängig von möglichen Realisierungen - folgende Anforderungen erfüllen:

- Der Dienst muß den Benutzerwünschen entsprechend am „Point-of-need“, also primär in der WWW-Umgebung, angeboten werden.
- Er sollte interaktiv, möglichst unmittelbar im Echtzeitbetrieb die Anfragen bearbeiten, so daß keine Wartezeiten entstehen.
- Eine durchgehende Erreichbarkeit (24/7) ist das Ziel.
- Eine kostengünstige, leicht nutzbare und technisch unaufwendige Umgebung muß den Nutzern zur Verfügung stehen.
- Die Funktionalität sollte so komplex sein, daß bestmögliche Interaktion stattfinden kann, um Techniken des bibliothekarischen Auskunftsgesprächs mit „informationellen Mehrwert“ integrieren zu können.
- Die Vermittlung von Schulungsinhalten sollte technisch unterstützt werden, um den sog. „teachable moment“ (Ferguson/Bunge 1997: 261) in der Situation der Fragestellung ausnutzen zu können.
- Die Abspeicherung und Auswertung der Anfragen muß den Funktionsumfang zur dauerhaften Qualitätssicherung abrunden.

⁷⁶ Archive: ``rabe" mailing list. Online im Internet: <http://www.hbz-nrw.de/mlist/rabe/rabe.html>
[Abrufdatum: 22.03.01].

Dieses technische wie inhaltliche Anforderungsprofil macht in jedem Fall die Nutzung eines Echtzeit-Dienstes notwendig. "It is time, though, to build on this foundation with a variety of technologies that would enable libraries to bring real-time reference service into the network in an routine and broad-based fashion" (Ferguson/Bunge 1997: 260).

Hier kristallisiert sich in jüngster Zeit die Chat-Technologie für den „real-time reference service“ heraus, die im nächsten Kapitel genauer betrachtet wird.

3. Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken

3.1 Chat als Kommunikationsmedium

3.1.1 Einführung

Ins Deutsche übersetzt bedeutet „Chat“ Geplauder oder Schwätzchen.

Als Internetdienst ist Chat ein weltweites Online-Kommunikationsmedium, das textuale⁷⁷ Gespräche im Echtzeitbetrieb ermöglicht. Die Gespräche finden zwischen zwei oder mehreren Personen in sog. Chaträumen statt. Diese können durchgehend oder zu festgelegten Zeiten genutzt werden. Chats können inhaltlich ein bestimmtes Thema (Hobby, Beruf) betreffen oder für einen bestimmten Zweck (Kundenbetreuung, Schulungen) definiert werden.

Damit ist Chat eine Alternative zur persönlichen, telefonischen oder Email-Kommunikation (Luckevich 1998).

Die Chat-Technik ist entweder IRC⁷⁸- oder Web-basiert. IRC basiert auf einem eigenen Client-Server-Protokoll⁷⁹ und ist Ende der 80er Jahre entwickelt worden. Neben einer eigenen Client-Software, die auf dem Nutzer-PC installiert sein muß, ist auch die Benutzung spezieller IRC-Kommandos notwendig.

Unkomplizierter ist die Nutzung der Web-basierten Chat-Software, die in HTML-Seiten integriert wird. Dies geschieht durch erweiterte Webtechnik, wie Browser-Plugins⁸⁰ oder Java-Applets⁸¹.

Der Ablauf einer Chat-Session sieht nach der Auswahl des Chatraums⁸² das sog. Login vor. Hierbei müssen sich die Teilnehmer mit einem Namen identifizieren, das kann entweder der wirkliche Name sein oder ein künstlicher, ein sog. „nickname“. Die Chat-Session wird in der Regel in einem eigenen Fenster geöffnet und beinhaltet fortlaufenden Text. Die Dialoge werden zur Identifizierung immer mit den Namen des Chat-Teilnehmers eingeführt und z.T. farblich unterschieden. Zusätzliche Systemmeldungen enthalten z.B. die jeweiligen Ankündigungen des Eintretens oder Verlassens des Chatraums. Beiträge werden über ein Formularfeld vorbereitet und mit der Enter-Taste in den Chatraum übergeben. Bei den allgemeinen Chatprogrammen sind immer die Dialoge aller Chat-Teilnehmer zu sehen, allerdings besteht die Möglichkeit einen sog. „One-on-one-Chat“ in einem privaten Raum zu eröffnen, der alle anderen Teilnehmer ausschließt.

3.1.2 Verbreitung

Die Chat-Aktivität der Internetnutzer ist groß und der Dienst hat sich mittlerweile als alltägliches Kommunikationsmedium durchgesetzt (Marriot 1998).

Die Chat-Software ist immer benutzerfreundlicher geworden und mittlerweile direkt im Internet-Browser, ohne Zusatzsoftware, zu nutzen.

⁷⁷ Mittlerweile gibt es auch Erweiterungen durch graphischen Chat sowie Integration von Audio- und Videofunktionen

⁷⁸ IRC - Internet Relay Chat

⁷⁹ Client-Server – Kommunikation liegt der Internet-Technik zugrunde.

⁸⁰ Plugins sind Softwareerweiterungen für den Web-Browser.

⁸¹ Java ist eine komplexe, plattformübergreifende Programmiersprache, deren Programme von Web-Browsern ausgeführt werden.

⁸² Übersichten öffentlicher Chaträume finden sich z.B. bei YAHOO, AOL,

Das Image des Chat-Diensts ist allerdings bisher wenig seriös, da er nicht nur für oberflächliches Geplauder besonders von Jugendlichen benutzt wird, sondern auch den Ruf hat, als zweideutige Kontaktbörse zu dienen.

Populär sind vor allem sog. Promi-Chats, in denen Stars und auch Politiker sich den Fragen ihrer Anhänger stellen.

Mit dem gezielten Einsatz von Chatangeboten z. B. im Bildungssektor⁸³, beim Fernstudium oder bei der Studienbetreuung zwischen Professoren und Studenten ändert sich die Bewertung zunehmend: "But chat is changing, maturing, diversifying" (Marriot 1998).

Ein weiteres neues Einsatzgebiet wird besonders im E-Commerce-Bereich⁸⁴ entwickelt. Chatdienste werden für die Echtzeit-Kundenberatung und -betreuung genutzt ("real-time customer interaction"). Im Zuge steigender Konkurrenz wird auch im privatwirtschaftlichen Bereich festgestellt, daß die alleinige Internetpräsenz nicht ausreicht, sondern daß es gilt, die „Service-Lücke“ zu schließen (Holdcroft 2000).

Telefon-Call-Center dienen bisher mit realen Kundenberatern oder auch automatischen sprachgesteuerten Systemen ("interactive voice response") der umfassenden Kundenbetreuung. Dieses Call-Center-Konzept wird für die Internetumgebung weiterentwickelt zu einem „Web Call Center“, das idealerweise viele verschiedene Funktions- und Kommunikationsformen anbietet (Email, Telefon, Ton über IP⁸⁵, Fax, Chat, Web-Angebote, Collaboration Tools⁸⁶).

Für die neuen Produkte werden je nach Kontext unterschiedliche Bezeichnungen verwendet: „Web customer support software“, "Web contact center software" oder „Web call center software“ bzw. "Internet collaboration tool". In Deutschland werden bisher entweder die englischen Begriffe übernommen oder Umschreibungen wie „Internet Kundendienst-Software“ verwendet.

Die Entwicklung dieser Software ist mittlerweile ein nicht zu unterschätzender Wirtschaftsfaktor, der Markt hat große Potentiale⁸⁷.

3.2 Chat-Angebote in Bibliotheken

In diesen Entwicklungen aus dem kommerziellen Bereich finden Bibliotheken sowohl inhaltliche wie auch technische Modelle, die als Vorbild für Dienstleistungen⁸⁸ dienen können (Lipow 1999b: 50).

⁸³ Beispiel Studienberatungs-Chat an der FU-Berlin: <http://www.fu-berlin.de/studienberatung/chaterkl.html>

⁸⁴ E-Commerce – mit dem Internet sich entwickelnder Wirtschaftssektor, der Direktvermarktung online beinhaltet.

⁸⁵ IP – Internet Protocol

⁸⁶ Unter „Collaboration Tool“ oder Groupware werden Anwendungen verstanden, die ein gemeinsames arbeiten online im Team an einer Anwendung zulassen.

⁸⁷ Beispiel CISCO-Systems Werbung im TV und Internet: Online im Internet: <http://ww1.broadcast.com/business/cisco/hosting3/de/cc-56.ram> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁸⁸ Auch das Dienstleistungskonzept telefonischer Call-Center wird seit einigen Jahren für Bibliotheken diskutiert (Deider/Mautrich 1998, Mautrich/Weisel 2000). Die Optimierung der Auskunft- und Beratungstätigkeit vor allem durch verbesserte Erreichbarkeit steht hierbei im Vordergrund. Im Zusammenhang mit Call-Center-Konzepten werden Flexibilisierungen der betrieblichen Organisation z.B. durch Telearbeiter interessant.

Ganz konkret im Bereich des Informations- und Auskunftsdienstes führt das veränderte Dienstleistungsbewußtsein und die Entdeckung adäquater Internet-Techniken dazu, daß „Real-time reference“ zum sog. „Library Trend“⁸⁹ gerät.

In den letzten zwei Jahren sind in anglo-amerikanischen Bibliotheken eine Reihe von Echtzeit-Auskunftsdiensten entstanden. Diese nutzen Chat-Dienste als zentrale Kommunikationsfunktion mit dem Ziel, eine neue Qualität an elektronischer Auskunft zu schaffen: „Expectations are that chat reference service will help students bond with librarians, increase their appreciation and satisfaction with libraries, and enhance their learning experience“ (Carnegie Mellon University Libraries ca. 2000).

Das kontinuierliche Anwachsen dieser elektronischen Echtzeit-Auskunftsdienste in anglo-amerikanischen Bibliotheken läßt sich in verschiedenen Listen und Zusammenstellungen verfolgen⁹⁰. Die Zahl der Dienste verändert sich zur Zeit täglich und liegt sicher bereits bei über 100 Bibliotheken⁹¹.

Die Anwendungen teilen sich in solche, die reine Chatdienste anbieten und solche, die die Chatfunktion als zentralen Teil einer umfassenden Softwarelösung, dem Typus der o.g. „web customer support software“, nutzen. Die Trennungslinie zwischen den Softwaretypen ist, wie es Stephen Francoeur beschreibt „a little fuzzy“⁹², ihre Merkmale im Detail werden im Kapitel 3.4 herausgearbeitet.

Die Chat-Dienste werden in der Regel mit Standard-Software-Werkzeugen angeboten, nur zwei Beispiele stammen aus dem speziellen Bibliothekskontext, nämlich Camden und Virtual Reference Librarian (VRL), wobei nur die Camden-Software eine wirkliche Eigenentwicklung ist und alle anderen aus kommerziellen Zusammenhängen stammen. Folgende Tabelle gibt eine Übersicht zu Chat-Software mit Angaben zum Anbieter und zur Anzahl der Anwender-Bibliotheken (Stand Januar 2001).

⁸⁹ Trends Annual 2000 Conference Update. Online im Internet:

<http://www.lita.org/committe/toptech/annual2000.html> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁹⁰ Zusammenstellungen finden sich unter anderem unter folgenden Internet-Adresse: LiveRef(sm): A Registry of Real-Time Digital Reference Services. Online im Internet: <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm> [Abrufdatum: 22.03.01]; The Teaching Librarian. Online im Internet: <http://pages.prodigy.net/tab01/chat.htm> [Abrufdatum: 22.03.01]; The Teaching Librarian. Online im Internet: <http://pages.prodigy.net/tab01/webcall.htm> [Abrufdatum: 22.03.01]; University of Leicester, University Library - ELITE Project: Chat. Online im Internet: <http://www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/elib/chat.html> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁹¹ Nachgewiesen sind bisher ca. 50 Dienste, doch einer der Softwareanbieter (LSSI) veröffentlichte Anfang März, daß sich inzwischen 75 Bibliotheken für ihr VRD-System entschieden haben. Diese befinden sich allerdings noch in unterschiedlichen Planungs- und Realisierungsphasen.

⁹² Stephen Francoeur betreut folgende Seiten: The Teaching Librarian. Online im Internet: <http://pages.prodigy.net/tab01/chat.htm> [Abrufdatum: 22.03.01].

Produktname	Firma	Anz
AOL Instant Messenger	AOL Instant Messenger(sm) (America Online)	6
Virtual Reference Librarian (VRL)	als Zusatzsoftware zu DocuLib / ERes der Firma DokuTek	4
Conference Room	ConferenceRoom(r) (WebMaster)	3
Camden	Eine Ausnahme bildet dabei die Software Camden , die eigens an der Temple University ⁹³ entwickelt wurde.	2
Anexa	Anexa.com	1

Folgende Produkte finden als „Web Customer Support Software“ in Bibliotheken Anwendung, auch hier sind Anbieter und Anzahl der Anwenderbibliotheken gelistet (Stand Januar 2001).

Produktname	Firma	Anz
HumanClick	HumanClick im Oktober 2000 von LivePerson gekauft	14
LivePerson	LivePerson, Inc.	5
LiveAssistance	LiveAssistance (International Business Systems, Inc.)	1
LiveHelper	Livehelper	1
Virtual Reference Desk	Virtual Reference Desk Software (Library Systems & Services, L.L.C. (LSSI))	3
eGain	eGain Communications Corp	
WebLine	Cisco / Customer Interaction Kit	1

3.3 Kooperative Chat-Projekte in Bibliotheken

Die Anforderungen an den Informations- und Auskunftsdienst im Zeitalter der Digitalen Bibliothek machen Kooperationen notwendig (s. Kap. 3.2).

Wie gut kooperative Modelle für Auskünfte geeignet sind, machen u. a. die Erfahrungen mit Diskussionslisten für Auskunftszwecke (Stumpers-L, RABE) deutlich. Für die Realisierung von Auskunftsdiensten, die rund um die Uhr zur Verfügung stehen sollen, sind Kooperationen mit verschiedenen Bibliotheken sehr gut geeignet. Wenn diese Projekte auch noch Bibliotheken aus verschiedenen Zeitzonen zusammenschließen, sind die Arbeitsschichten (besonders die ungeliebten Nachtschichten) um so leichter zu besetzen.

Das Collaborative Digital Reference Service (CDRS)-Projekt⁹⁴ unter Federführung der Library of Congress baut in drei Projektphasen von Anfang bis Ende 2000 ein Auskunftsnetzwerk mit internationalen Kooperationspartnern auf,

⁹³ Ask us! - TEMPLE UNIVERSITY LIBRARIES: Reference and Information Services. Online im Internet: http://www.library.temple.edu/ref/ask_us.htm [Abrufdatum: 22.03.01].

⁹⁴ Collaborative Digital Reference Service (Library of Congress). Online im Internet: <http://www.loc.gov/rr/digiref/> [Abrufdatum: 22.03.01].

das unabhängig von Ort und Zeit (24/7) professionellen Auskunftsdienst anbieten soll. Die Projektpartner (Bibliotheken, Konsortien, Museen, Expertendienste) liefern ein differenziertes Profil ab (Zeiten, Fächer, Bestände, Schwerpunkte, Sprachen usw.), anhand dessen die Anfragen kanalisiert werden. Als Anwendungen sollen sowohl Email, Telefon, Fax, WWW wie auch Chat genutzt werden.

Die Zusammenarbeit der Kooperationspartner ist durch sog. Service Level Agreements⁹⁵ genau geregelt.

Der Aufbau einer Frage und Antwort-Datenbank wird durch die verwendete Software „Request Manager“ ermöglicht. Diese Datenbank soll zu einer umfassenden Wissensdatenbank ausgebaut werden (Kresh 2000).

Als einzige deutsche Partnerbibliothek nimmt die Zentral- und Landesbibliothek (ZLB) Berlin an der dritten Projektphase des CDRS-Projekts teil.

Publizierte Ergebnisse liegen zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht vor.

Das 24/7-Project⁹⁶ bietet den Projektpartnern seit Ende 2000 die Integration einer "web contact center software" für ihr Auskunftsangebot an. Initiiert wird das Projekt vom Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) und dem Santiago Library System Consortium, wodurch vor allem auch Öffentliche Bibliotheken in das Projekt eingebunden werden. Die Software eGain⁹⁷ ermöglicht neben einem direkten Chatkontakt auch erweiterte Funktionen bei der Browsernutzung und Formularbearbeitung. Die Übertragbarkeit und Anpassung dieser Software für Bibliotheksbedürfnisse ist eines der ersten Projektziele (McGlamery/Coffman 2000: 384).

In der ersten Projektphase haben einige Demo-Bibliotheken⁹⁸ ihr Auskunftsangebot um die Funktionalität des Chat-Kontakts über das WWW erweitert. Weitere Projektergebnisse liegen noch nicht vor.

Das Pilotprojekt "Ready for Reference!"⁹⁹ organisiert den 24/7-Auskunftsdienst mit acht College- und Universitätsbibliotheken in Illinois unter der Leitung der Illinois State University. Jede der beteiligten Bibliotheken leistet acht Stunden in der Woche an der virtuellen Auskunftstheke ab. Als Software wird das von der Firma LSSI entwickelte „Virtual Reference Desk“ eingesetzt.

Sicherlich bieten kooperative Projekte erweiterte Möglichkeiten aber auch Unsicherheiten: „Participating organizations will want to know that their staff will not be overwhelmed by queries from outside their primary user group, as well as be certain that their primary users will be served reciprocally“ (Tennant 1999).

Nicht nur unterschiedliche Qualitätsstandards, sondern auch kulturelle und sprachliche Barrieren dürfen bei internationalen Projekten nicht außer acht gelassen werden.

Umfassende Überlegungen zur Infrastruktur der Projekte sind notwendig und vor allem müssen Standards entwickelt werden, die eine einheitliche Qualität

⁹⁵ vgl. dazu (Ford 1996).

⁹⁶ 24/7 Ref. Online im Internet: <http://www.247ref.org> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁹⁷ eGain Communications Corp. Online im Internet: <http://www.egain.com> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁹⁸ 24/7 Ref - Demo Libraries. Online im Internet: <http://www.247ref.org/demolib.htm> [Abrufdatum: 22.03.01].

⁹⁹ Ready for Reference Virtual Reference Desk. Online im Internet: <http://www.rsa.lib.il.us/~lbell/ready/ready.htm> [Abrufdatum: 22.03.01].

erleichtern, wie z.B. Auskunfts-Webseiten zu erstellen und gemeinsame Schulungen durchzuführen.

3.4 Beschreibung von Chat-Auskunftsangeboten

Die bisher in Bibliotheken implementierten Chat-Angebote sind zum großen Teil noch in der Anfangsphase oder auch noch im Testbetrieb, die wenigsten jedoch schon voll in den Alltagsbetrieb integriert. Publierte Erfahrungsberichte liegen zu diesen Diensten nur zu einem geringen Teil vor.

Es sollen nun einige Beispiele im Detail vorgestellt werden, um wichtige Randbedingungen und Merkmale der praktischen Realisierung für Chat-Dienste zu ermitteln.

Anschließend werden die unter Kapitel 2.3 entwickelten Anforderungen zur Bewertung herangezogen.

3.4.1 Kriterienkatalog

Zur Beschreibung der Chatdienste werden sowohl Software-bezogene Kenndaten als auch Projekt-bezogene Aspekte herausgearbeitet.

Am Anfang stehen zunächst formale, beschreibende Kategorien für die Angebote.

Der **Name** der Chat-Dienste ist nicht nur zur Identifizierung wichtig, sondern auch für die Popularität und Vermarktung von Bedeutung.

Zuständigkeiten gilt es möglichst transparent zu gestalten, deshalb sollten **Kontaktadresse oder -person** deutlich sein.

Die bisherige **Laufzeit** des Dienstes gibt Aufschluß über das Maß und die Bedeutung der Praxiserfahrungen.

Die Auswahl der **Softwaretechnik** klärt die technischen Voraussetzungen auf der Nutzer- wie auf der Bibliotheksseite. Je geringer der Aufwand auf der Nutzerseite ist, desto größer sind die Chancen auf Akzeptanz des Dienstes.

Bei den **Kosten** muß nach Anfangs- und Dauerkosten unterschieden werden, denn neben dem Kaufpreis der Software ist meist noch eine monatliche Supportgebühr fällig. Insgesamt stellen die Kosten einen nicht zu vernachlässigenden Faktor dar (bei Preisen bis zur mehreren Tausend Dollar), der in eine dauerhafte Bibliotheksplanung einfließen muß.

Weiterhin gibt es eine Reihe von organisatorischen Randbedingungen, die für die Implementierung des Dienstes von Bedeutung sind.

Wichtig ist die Einbindung in den Bibliotheksbetrieb, um den Dienst dauerhaft zu gewährleisten. Hierbei spielt vor allem die Organisation des **Personals** eine wichtige Rolle, um diese zusätzlichen Dienstleistungen nicht neben dem normalen Alltagsgeschäft bedienen zu müssen.

Die Chatdienste werden im Zusammenhang mit anderen Auskunftsangeboten der Bibliotheken entwickelt, die Integration in das **Gesamt-Auskunfts-konzept** ist daher ein wichtiger Aspekt für die Benutzerbedürfnisse.

Nicht nur um den Dienst anzukündigen, sondern auch um ihn langfristig zu etablieren sind **Marketingmaßnahmen** notwendig, diese dienen auch dem Gesamtimage der Bibliotheken.

Die **Präsentation** auf der Homepage ist für den Einstieg ein ganz wesentliches Element. Je nach Position des Links zum Chat-Auskunftsdiens kann die Nutzung unterstützt oder vielleicht in der Anfangsphase bewußt niedrig gehalten werden.

Eine ergänzende **Benutzerumfrage bzw. Evaluation** kann wichtige Informationen über den Nutzerkreis (Institutionszugehörigkeit, Zufriedenheit usw.) beschaffen.

Die für den Dienst geltenden Bedingungen und gegebenenfalls Einschränkungen sollten in klaren Grundsätzen (policy) veröffentlicht werden.

Dazu gehören z.B. **Zugangsbeschränkungen**, die die Nutzung auf bestimmte **Benutzergruppen** reduzieren.

Wichtig sind in diesem Zusammenhang auch die für den Chatdienst geltenden **Zeiten**, um die Verfügbarkeit deutlich zu machen.

Die Möglichkeiten und Grenzen durch die Softwarefunktionen bestimmen die Einsatzgebiete des Angebots.

Der **Text-Chat** stellt in jedem Fall die Basis dieser Echtzeit-Auskunftsdienste dar. Wenn keine Bibliothekare für den Echtzeit-Chat zur Verfügung stehen, sollte **automatisch auf eine Email-Funktion** umgestellt werden, um den Kontaktwunsch weiterleiten zu können.

Das sog. **Webseiten-„Pushing“** dient dazu, die für die Fragestellung wichtigen Webseiten dem Nutzer direkt auf den Bildschirm zu schieben. Theoretische Erläuterungen werden so praktisch illustriert und nachvollziehbar. Wie gut ein solcher elektronischer Auskunftsarbeitsplatz vorbereitet ist, hängt ebenfalls von den Möglichkeiten der Software ab, z. B. vorbereitete Begrüßungssphrasen, Webseiten oder bestimmte Informationstexte („**canned responses**“) zu verwalten. Sicherlich gilt hierbei, je ausgefeilter und vielfältiger die Systeme sind, desto mehr Einarbeitungs- und Schulungszeit muß für die Bibliothekare einkalkuliert werden¹⁰⁰.

Der **gleichzeitige Zugriff auf Webseiten** erlaubt es dem Bibliothekar, den Nutzer durch verschiedene Webseiten gezielt zu führen. Diese Navigationshilfe kann zu einer gezielten Schulung genutzt werden, um das didaktische Moment des Dialogs auszunutzen.

Eine wichtige Ergänzung stellt hierbei das **gemeinsame Ausfüllen von Suchformularen** dar, um den Nutzern die Funktionsweise von Datenbanken und Katalogen ganz praktisch nahe zu bringen. In die schwierige Auswahl des Suchvokabulars und die Wahl des richtigen Suchwegs kann seitens des Bibliothekars direkt eingegriffen werden.

Die Programme erheben zum Teil eine Reihe von statistischen Daten, die als **Nutzerinformationen** für die Bibliothek von Wert sein können, wie z.B. die IP-Adresse des Nutzer-PCs, frühere Chat-Transkripte, den verwendeten Browser oder auf welche Seiten zugegriffen wurde. Das Verhalten des Nutzers im WWW-Angebot der Bibliothek kann so im positiven Sinn „überwacht“ werden und gegebenenfalls durch **aktive Kontaktaufnahme** ein Hilfsangebot ausgesendet werden.

Für den Nutzer ist neben der direkten Hilfe eine Auswertung des Beratungschats wertvoll. Deshalb kann der vollständige Dialog als **Chat-Transkript** entweder als Mail zugeschickt oder als Download realisiert werden¹⁰¹.

Eine **Liste der verwendeten URLs** kann dies sinnvoll ergänzen.

¹⁰⁰ Dieser Eindruck bestätigte sich bei einigen Test-Chats der Verfasserin, bei denen die Chat-Bibliothekare Unsicherheiten mit der Software zugaben und manche Funktionen erst im zweiten Anlauf klappten.

¹⁰¹ Beispiel-Chattranskript in Anlage III.

Neben der direkten Auswertung der Nutzungsdaten ist die langfristige Abspeicherung durch das sog. **Logging der Session** wichtig. So können inhaltliche Stränge in den Fragestellungen entdeckt werden und darauf basierend weitere Angebote generiert werden, wie z. B. FAQ-Listen oder Frage- und Antwort-Datenbanken.

Je nach Anfrage kann das **Weiterverbinden an Kollegen** direkt in der Programmfunktion oder indirekt durch das Generieren einer Mail erfolgen.

Die Nutzerperspektive ist für den Erfolg des Chatdienstes von elementarer Bedeutung, da es gilt, ihre Bedürfnisse in der Dienstleistung umzusetzen.

Je nach Laufzeit des Dienstes gibt hier die **Nutzungsfrequenz** einen ersten Anhaltspunkt, wie weit die Akzeptanz entwickelt ist.

Benutzerzufriedenheit ist sicher ein komplexes Gebiet, das für die Chatdienste noch nicht umfassend erforscht ist. So können einzelne Meinungen und **Feedback** nur erste Hinweise liefern.

In jedem Fall ist die einfache und bequeme Benutzbarkeit („**ease of use**“) eines solchen Dienstes ein wichtiges Kriterium für Benutzerzufriedenheit.

An den verschiedenen **Projekt-Perspektiven** lassen sich Tendenzen und Ziele der Chat-Auskunftsangebote feststellen.

3.4.2 Ausgewählte Beispiele für Chat-Auskunftsdienste

Die Auswahl der hier vorgestellten Beispiele wird unter verschiedenen Aspekten getroffen.

Es sollen Dienste mit reiner Chat-Software:

- CAMDEN / Temple University
- Conference Room / University of North Texas

und solche, die Customer Support Software anwenden:

- LiveAssistance / Chicago Business School
- LivePerson / Virginia Tech
- VRD / North Carolina
- HumanClick / University of Leicester

vorgestellt werden. Neben dem Software-Typus spielt auch die lange Erfahrung einiger Beispielprojekte eine Rolle:

- Conference Room / University of North Texas
- CAMDEN / Temple University,

sowie die u. a. von der Zahl der Anwendungsbibliotheken abgeleitete Popularität eines Programms:

- HumanClick / University of Leicester.

Das Beispiel Leicester macht zusätzlich einen typischen Einsatzbereich der elektronischen Auskunftsangebote deutlich, nämlich die Betreuung von Studierenden im Rahmen eines Fernstudiums.

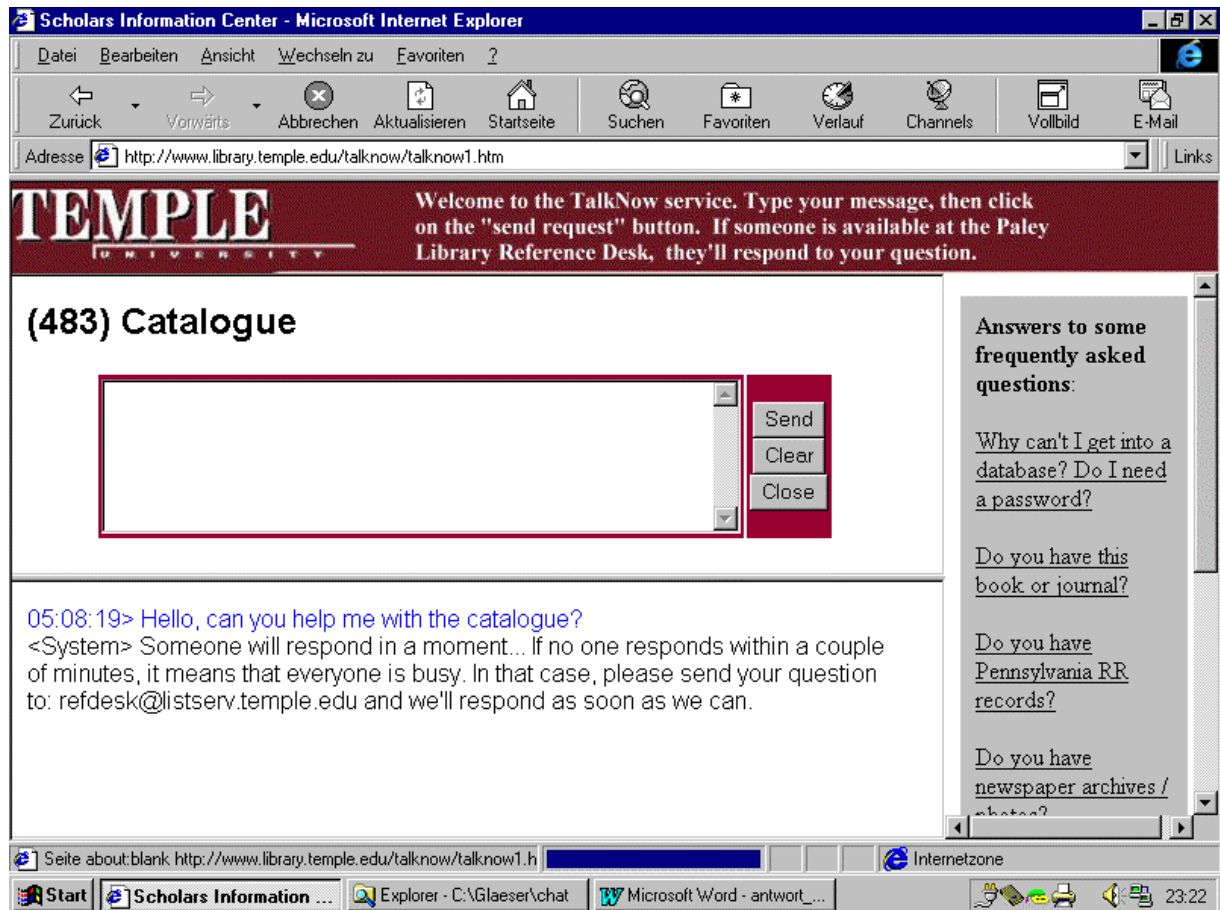
Zur Übersichtlichkeit wird eine tabellarische Darstellung gewählt, die besonders bei den Software-Kriterien einen schnellen Überblick ermöglicht. Die Reihenfolge der Beispiele wird chronologisch nach ihrem Entstehen gewählt.

Die Daten werden primär über das Web-Angebot der Bibliotheken, publizierte Erfahrungsberichte und persönliche Tests mit den Chat-Diensten ermittelt, ergänzend hierzu werden Informationen durch direkten Kontakt mit den verantwortlichen Bibliothekaren oder auch den Anbieterfirmen ermittelt.

Temple University / Camden

Beschreibung:	
Institution:	Temple University
URL:	http://www.library.temple.edu/ref/ask_us.htm
Name:	TalkNow
Kontaktadresse /-person:	Sam Stormont stormont@astro.temple.edu
Laufzeit / seit wann:	November 1998 Vorläufer-Dienst: Talkback Dezember 1999 TalkNow
Software / Technik:	Camden, Softwareentwicklung der Temple University Webbrowser-fähig, HTML (aus PHP/MySQL-Datenbank) Software-bedingt: langsame Verbindung
Kosten:	Freeware
Organisation:	
Personal:	An der Auskunftstheke parallel zur persönlichen Auskunft, wird als problematisch eingeschätzt
Gesamtauskunfts-konzept:	Abgestimmtes Angebot: Email und Telefon, Theke, Fachauskunft, Schulungen, Auskunfts-Webseiten
Marketingmassnahmen	Wenig am Anfang, im Laufe der Jahre verschiedene Aktionen: Artikel in Hochschulzeitungen, Bibliothekszeitschriften, Prospekte, mündlich in Schulungen
Präsentation (auf der Homepage):	WWW-Homepage auf erster Seite
Begleitende Evaluation:	-
Policy:	
Zugangsbeschränkungen / Benutzergruppen:	-
Chatzeiten:	Öffnungszeiten der Auskunftstheke: Montag – Donnerstag 9 – 21 Uhr Freitag 9 – 18 Uhr Samstag 10 – 18 Uhr Sonntag 12 – 20 Uhr

Weitere Informationen:	Ausführliche Projektinformationen, Hinweise zur Fragenart und Bearbeitungsdauer
Softwarefunktionen:	
Text-Chat	Ja, im Browser als Vollbildschirm
Automatisches Umschalten auf Email-Nachricht nach Wunsch	Nein, nur Hinweis auf Mailingliste
Webseiten-„Pushing“	Nein
„Canned Responses“	Nein
Gleichzeitiger Zugriff auf Webseiten	Nein
Gemeinsames Ausfüllen von Suchformularen	Nein
Nutzerinformationen (IP, Browser, Seitenzugriff, Benutzeridentifikation)	Nein
Aktive Kontaktaufnahme	Nein
Chat-Transcript (Mail, Download)	Nein
Liste der verwendeten URLs	Nein
Transkription / Logging der Session	Ja, in SQL-Datenbank Generieren von Abfragen möglich
Weiterverbinden an Kollegen	Nein
Benutzerperspektive:	
Nutzungsfrequenz	12 – 35 Fragen pro Woche (je nach Semesterbetrieb)
Feedback	Sehr positive Kommentare
Benutzerfreundlichkeit / Ease of use	Einfache Technik, schlichte übersichtliche Bildschirme, Zusatzfunktionen wie Webseiten-Pushing wären wünschenswert
Sonstiges:	
Projekt-Perspektiven	Weitere Softwarefunktionen gewünscht, kommerzielle Software in der Prüfung



Bildschirm: Start einer Chat-Session mit CAMDEN-Software

University of North Texas / Conference Room

Beschreibung:	
Institution:	University of North Texas Libraries
URL:	http://www.library.unt.edu/chatroom/default.htm
Name:	Online Reference Help Desk
Kontaktadresse /-person:	Monika Antonelli mantonel@library.unt.edu
Laufzeit / seit wann:	Mai 1999
Software / Technik:	Conference Room Marktführerposition für Chat-Software Personal Edition Web-Browser unter Nutzung von Java-Applets Software läßt bis zu 100 Verbindungen zu Browservoraussetzung: Microsoft Internet Explorer 4 und neuer
Kosten:	\$ 99 Personal Edition / Angaben von '99 \$ 495 Professional Edition / entspricht Minimalkonfiguration 2001
Organisation:	
Personal:	Freiwillige Keine parallele Thekenauskunft Schulungen aufgrund der Befehlsvielfalt
Gesamtauskunftskonzept:	Abgestimmtes Konzept: Email, Telefon (gebührenfrei), Auskunftstheke, Einzelberatungen, Tutorials, Schulungen
Marketingmassnahmen	Email-Promotion Fakultäten / Bedienstete Werbung in den Usenet groups der Universität Bekanntgabe in Mailinglisten für Fernstudenten Informationen über die Universitätszeitung und das elektronische Informationssystem
Präsentation (auf der Homepage):	Web-Homepage, auf zweiter Ebene unter „Library services“

Begleitende Evaluation:	Webformular für Anregungen und Fragen
Policy:	
Zugangsbeschränkungen / Benutzergruppen:	Keine
Chatzeiten:	Montag – Freitag 10 – 17 Uhr
Softwarefunktionen:	
Text-Chat	IRC-basierter Chat, im selben Browserfenster
Automatisches Umschalten auf Email-Nachricht nach Wunsch	Nein
Webseiten-„Pushing“	Nein
„Canned Responses“	Nein
Gleichzeitiger Zugriff auf Webseiten	Nein
Gemeinsames Ausfüllen von Suchformularen	Nein
Nutzerinformationen (IP, Browser, Seitenzugriff, Benutzeridentifikation)	Whois-Funktion ermittelt die IP-Adresse
Aktive Kontaktaufnahme	Nein
Chat-Transcript (Mail, Download)	Nein
Sonstiges	Kick-Funktion ermöglicht das Entfernen von Nutzern
Liste der verwendeten URLs	Nein
Transkription / Logging der Session	Transaktionen werden in Log-Datei gespeichert
Weiterverbinden an Kollegen	Nein
Benutzerperspektive:	
Nutzungsfrequenz	Gering, ca. 1 am Tag, wird u.a. auf die Position des Links auf der Bibliotheks-Homepage zurück geführt.
Feedback	-
Benutzerfreundlichkeit / Ease of use	Die Interaktion im reinen Text-Chat ist einfach und schlicht und für einfache technische Fragen oder Faktenfragen ausreichend, bei Fragen nach Funktionalitäten (z.B. Katalog) fehlt Interaktivität. IRC-Kommandosprache (z.B. /quit) ist aufwendig im Gegensatz zu modernen Webtechniken.

Sonstiges:	
Projektperspektiven:	Upgrade der ConferenceRoom-Version ist geplant, um Schulungen in der Chat-Umgebung durchführen zu können. Zusätzlich wird erweiterte Software, wie HumanClick und LivePerson geprüft.

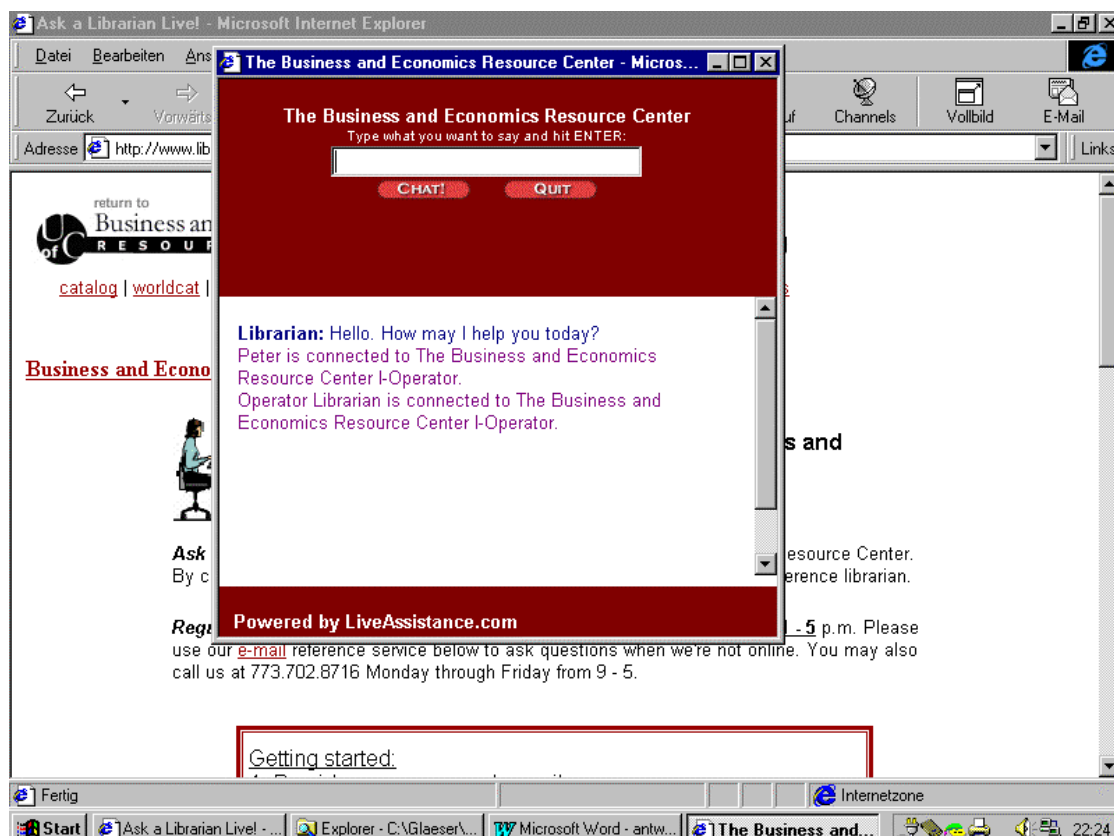


Bildschirm: Beginn einer Chat-Session mit ConferenceRoom-Software

University of Chicago / LiveAssistance

Beschreibung:	
Institution:	University of Chicago, Business and Economics
URL:	http://www.lib.uchicago.edu/e/busecon/asklibrarian.html
Name:	Ask a Librarian Live!
Kontaktadresse /-person:	Stacy Olkowski saolkows@midway.uchicago.edu
Laufzeit / seit wann:	September 2000
Software / Technik:	LiveAssistance Dienst läuft über den LiveAssistance-Server, Einbindung in den Bibliotheksserver bedarf nur HTML-Kenntnisse
Kosten:	\$500 einmaliger Gebühr \$150 pro Monat/Operator
Organisation:	
Personal:	Parallele Besetzung zur Theke im Büro
Gesamtauskunftskonzept:	Telefon und Email
Marketingmassnahmen	Hochschulbedienstete, Lehrende und Studenten über Email informiert
Präsentation (auf der Homepage):	WWW-Homepage auf erster Seite
Begleitende Evaluation	-
Policy:	
Zugangsbeschränkungen / Benutzergruppen:	Keine; Beschränkung auf einen IP-Bereich ist möglich
Chatzeiten:	Montag – Donnerstag 13 – 19 Uhr Freitag 13 – 17 Uhr
Softwarefunktionen:	
Text-Chat	Ja, separat geöffnetes Browserfenster
Automatisches Umschalten auf Email-Nachricht nach Wunsch	Ja
Webseiten-„Pushing“	Ja, erweitert um andere Dateiformate wie Bilder, Video, Audio
„Canned Responses“	Ja, zusätzlich Aufbau einer Datenbank

Gleichzeitiger Zugriff auf Webseiten	Nein
Gemeinsames Ausfüllen von Suchformularen	Nein
Nutzerinformationen (IP, Browser, Seitenzugriff, Benutzeridentifikation)	Ja, IP und Hostname, abgespeicherte Chat-Geschichte pro Nutzer
Aktive Kontaktaufnahme	Nein
Chat-Transcript (Mail, Download)	Email mit Chat-Transkript
Liste der verwendeten URLs	Nein
Transkription / Logging der Session	Ja
Weiterverbinden an Kollegen	Ja
Benutzerperspektive:	
Nutzungsfrequenz	Ca. 1 – 5 am Tag
Feedback	Positive Wertung, Nutzer kommen auf den Dienst wiederholt zurück.
Benutzerfreundlichkeit / Ease of use	Benutzung ist einfach und technisch unaufwendig, da sich die Interaktion im WWW-Browser-Fenster abspielt.
Sonstiges:	
Projekt-Perspektiven	Erweiterung der Service-Zeiten

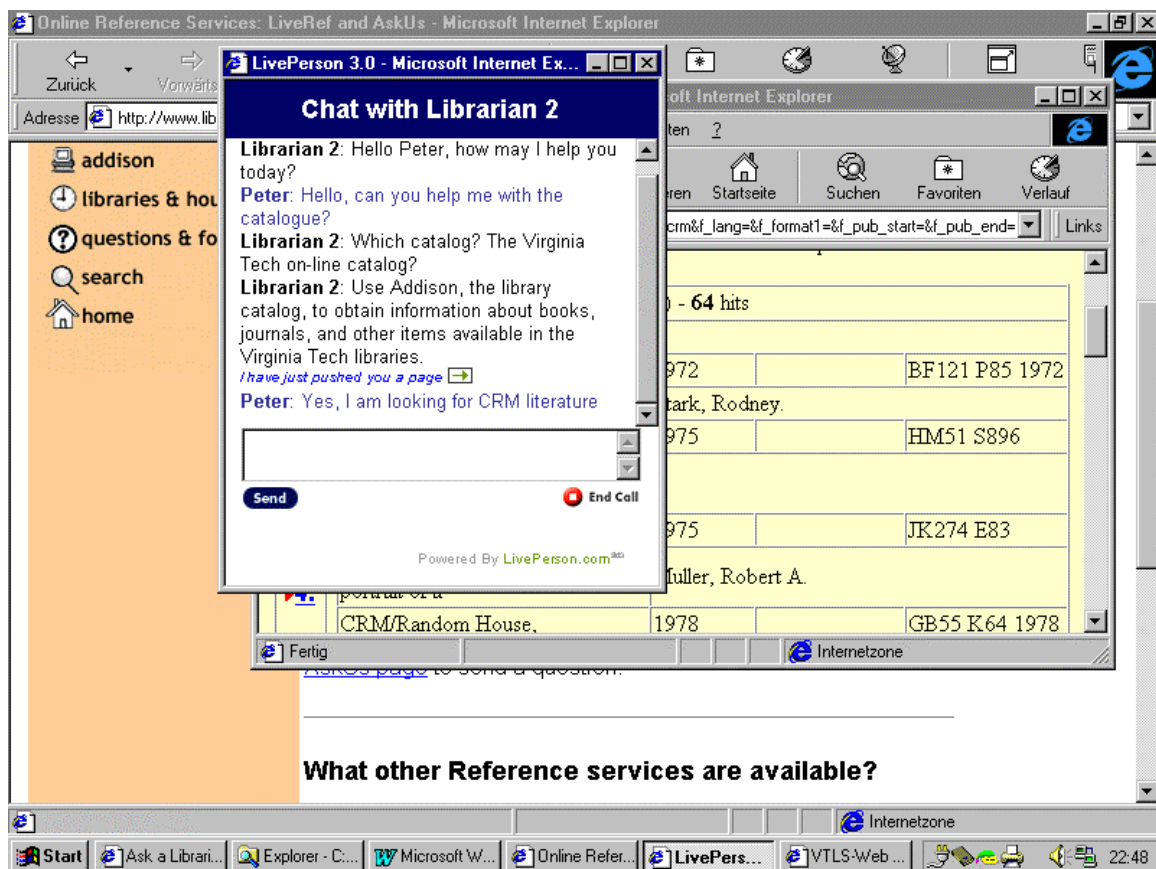


Bildschirm: Chatsession mit LiveAssistance-Software

Virginia Tech / LivePerson

Beschreibung:	
Institution:	Virginia Tech University Libraries
URL:	http://www.lib.vt.edu/research/liveref.html
Name:	LiveRef
Kontaktadresse /-person:	Alan Armstrong armstrng@vt.edu
Laufzeit / seit wann:	Oktober 2000
Software / Technik:	LivePerson Dienst läuft über den LivePerson-Server Einbindung auf dem Bibliotheks-Server erfordert lediglich HTML-Kenntnisse Bis zu vier Chatsessions gleichzeitig möglich
Kosten:	\$2,500 einmalige Startgebühr \$350 monatliche Gebühr pro "operator seat"
Organisation:	
Personal:	Bisher an nicht-öffentlicher Auskunftstheke, Trennung notwendig
Gesamtauskunftskonzept:	Abgestimmtes Konzept: Email, Telefon, Auskunftstheke, Fachauskunft
Marketingmassnahmen	Bewußt wenig – Anzeige in Hochschulzeitung
Präsentation (auf der Homepage):	WWW-Homepage auf zweiter Ebene unter verschiedenen Rubriken
Begleitende Evaluation	LivePerson schaltet direkt einen Fragebogen nach der Chatsession
Policy:	
Zugangsbeschränkungen / Benutzergruppen:	Priorität für Universitätsangehörige
Chatzeiten:	Montag – Freitag 11 – 17 Uhr
Softwarefunktionen:	
Text-Chat	Ja, separat geöffnetes Browserfenster
Automatisches Umschalten auf Email- Nachricht nach Wunsch	Ja
Webseiten-„Pushing“	Ja, zusätzlich senden anderer Dateiformate möglich wie z.B. Bilder

„Canned Responses“	Ja
Gleichzeitiger Zugriff auf Webseiten	Nein
Gemeinsames Ausfüllen von Suchformularen	Nein
Nutzerinformationen (IP, Browser, Seitenzugriff, Benutzeridentifikation)	Zugriff auf ältere Chat-Transkripte
Aktive Kontaktaufnahme	Nein
Chat-Transcript (Mail, Download)	Nein
Liste der verwendeten URLs	Nein
Transkription / Logging der Session	Ja, in Datenbank
Weiterverbinden an Kollegen	Ja
Benutzerperspektive:	
Nutzungsfrequenz	12 in der Woche
Feedback	-
Benutzerfreundlichkeit / Ease of use	Einfache, übersichtliche Nutzung, Interaktivität durch „Webseiten-Pushing“ sehr bequem und angenehm.
Sonstiges:	
Projektperspektiven:	-



Bildschirm: Chat-Session mit LivePerson-Software

University of Leicester / Human Click

Beschreibung:	
Institution:	University of Leicester
URL:	Http://www.le.ac.uk/li/distance/enquiry/chat.html
Name:	Library <u>Ch@t</u>
Kontaktadresse /-person:	Lou McGill lkm5@le.ac.uk
Laufzeit / seit wann:	Testbetrieb seit Oktober 2000
Software / Technik:	Human Click Dienst läuft über den HumanClick-Server in den USA Nutzung in Javascript-fähigen Browsern Probleme mit MAC-Rechnern
Kosten:	Testbetrieb ohne Kosten Grundgebühr von \$ 100 monatlich
Organisation:	
Personal:	Testbetrieb wird parallel zur Auskunftstheke realisiert ein Monat Einarbeitung für die Software ist notwendig
Gesamtauskunftskonzept:	Abgestimmtes Angebot: Telefon, Fax, Email, Fach-Auskünfte, Webseiten, Tutorials
Marketingmassnahmen	-
Präsentation (auf der Homepage):	WWW-Homepage, ab der zweiten Ebene auf allen Seiten
Begleitende Evaluation:	-
Policy:	
Zugangsbeschränkungen / Benutzergruppen:	Eingeschriebene Fernstudenten der Univ. Leicester
Chatzeiten:	9 – 17 Uhr, bzw. nach Verabredung
Weitere Informationen:	Hinweis auf Datenschutz
Softwarefunktionen:	
Text-Chat	Ja, separat geöffnetes Browserfenster

Automatisches Umschalten auf Email-Nachricht nach Wunsch	Ja
Webseiten-„Pushing“	Ja
„Canned Responses“	Individuelle Meldungen und FAQs können eingebunden werden
Gleichzeitiger Zugriff auf Webseiten	Nein
Gemeinsames Ausfüllen von Suchformularen	Nein
Nutzerinformationen (IP, Browser, Seitenzugriff, Besucheridentifikation)	IP, Browserinformation, Seitenzugriff, Besucheridentifikation
Aktive Kontaktaufnahme	Ja
Chat-Transcript (Mail, Download)	Nein
Liste der verwendeten URLs	
Transkription / Logging der Session	Speichern der Session-Transkripte
Weiterverbinden an Kollegen	Nein
Benutzerperspektive:	
Nutzungsfrequenz	Keine Angaben
Feedback	Ungeduld über langsame Bearbeitung (Parallelbetrieb zur realen Auskunft)
Benutzerfreundlichkeit / Ease of use	Einfache, übersichtliche Nutzung; Interaktivität durch „Webseiten-Pushing“ sehr bequem und angenehm
Sonstiges:	
Projektperspektiven:	Positives Resume des Testbetriebs: "HumanClick provides great potential to increase the students' accesss to the University Library's services. It is one of the essential stepping-stones as Library services evolve and adapt in readiness for the future when real time audio and video conferencing becomes the norm." (Lou McGill 2001)



Bildschirm: Chatfenster mit HumanClick-Software

North Carolina State University / VRD

Beschreibung:	
Institution:	North Carolina State University Libraries
URL:	http://www.lib.ncsu.edu/libref/
Name:	Ask a Librarian Live
Kontaktadresse /-person:	Nicht genannt; Amy VanScoy Amy_VanScoy@ncsu.edu
Laufzeit / seit wann:	Januar 2001, Vorgänger Chat-Service mit anderer Software lief seit Juli 2000
Software / Technik:	VRD / LSSI Software läuft über den LSSI-Server im eGain-Netzwerk
Kosten:	VRD-Software kostet \$6000,- im 24-Stundenbetrieb (der auch mit anderen Bibliotheken geteilt werden kann) Alternativ kann ein festes Stundenkontingent (33) für \$3000,- gebucht werden Installations- und Schulungspakete ab \$8000,-
Organisation:	
Personal:	Abgetrennter Raum (back office) in der Nähe der Auskunftstheke, der auch für Email- und Telefonauskunft genutzt wird. Bibliothekare und angelernte Kräfte (para-professionals) arbeiten 4 - 6 Stunden in der Woche im back office und weitere 5 – 7 Stunden wöchentlich an der Theke.
Gesamtauskunftskonzept:	Abgestimmtes Konzept: Telefon, Chat, FAQ, Auskunftsadressensammlung, Fachführer
Marketingmassnahmen	Am Anfang bewußt wenig Marketingaktivität, Artikel in der Hochschulzeitung, mündliche Information in Schulungen, weitere Maßnahmen geplant
Präsentation (auf der Homepage):	WWW-Homepage auf erster Ebene
Begleitende Evaluation:	-

Policy:	
Zugangsbeschränkungen / Benutzergruppen:	Angehörige der Universität und Fragen bezogen auf universitäre Informationen
Chatzeiten:	Montag – Freitag 9 – 17 Uhr, zusätzlich einzelne Stunden innerhalb der 24/5-Öffnungszeiten
Softwarefunktionen:	
Text-Chat	Ja, Umschalten auf Frames-Darstellung, rechter Frame enthält den Chat-Dialog, linker Frame enthält den aktuellen Bildschirm.
Automatisches Umschalten auf Email-Nachricht nach Wunsch	Ja
Webseiten-„Pushing“	Ja
„Canned Responses“	Ja
Gleichzeitiger Zugriff auf Webseiten	Ja
Gemeinsames Ausfüllen von Suchformularen	Ja
Nutzerinformationen (IP, Browser, Seitenzugriff, Benutzeridentifikation)	Nein
Aktive Kontaktaufnahme	Nein
Chat-Transcript (Mail, Download)	Ja
Liste der verwendeten URLs	Ja
Transkription / Logging der Session	Ja, auf dem LSSI-Server in SQL-Datenbank
Weiterverbinden an Kollegen	
Benutzerperspektive:	
Nutzungsfrequenz	40 im Januar 100 im Februar
Feedback	Sehr positiv bis enthusiastisch
Benutzerfreundlichkeit / Ease of use	Sehr komfortabel zu benutzen; Übersichtliche, gut strukturierte Anordnung durch Frames-Zusammenhang; Ergebnisverarbeitung ist sehr komfortabel besonders die Liste der verwendeten URLs. Beim Abschicken der Nachrichten stört die Button-Funktion, Enter-Taste ist ergonomischer
Sonstiges:	
Projekt-Perspektiven	-

Customer Entry - Microsoft Internet Explorer

Adresse http://wcs00093.egain.net/wcscgi/CDM.exe?SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=NCSU

NCSU LIBRARIES

home | search catalog | electronic resources | MyL

You searched **customer relations ma** in NCSU Libraries

Your search found 5 titles.

Unsorted Display: Standard

[The customer marketing method : how to implement and profit from customer relationship management / Jay Curry with Adam Curry.](#)
Published: c2000.

Author: Curry, Jay, 1939- **Other Author(s):** Curry, Adam, 1964-

Holdings Status	
DH Hill Library	On Order

2. [Customer relationship management : a strategic](#) Published: c2000.

Ask a Librarian LIVE

KarenG: No problem!

^ NEWEST ^

Peter: Okay, I'll look through it. Thanks a lot!

KarenG: Good! These will be on the 4th floor at D.H. Hill library and there are probably more in the same vicinity...

Peter: Yes, that looks great!

KarenG: Now can you see it?

KarenG: [Item sent - Standard Record Hitlist -- DRA Web2]

Peter: no, sorry

KarenG: We have a few books in the HF5415 area- can you see the

Respond and click the "Send" button

Fertig Internetzone

Start | Ask a Librari... | Explorer - C... | Microsoft W... | Customer... | Yahoo! Mail ... 23:07

Bildschirm: Chatsession mit VRD-Software

3.4.3 Zusammenfassung und Bewertung der dargestellten Chat-Auskunftsdienste

Die eindeutige Namensgebung der Chat-Auskunftsdienste macht das Bemühen der Bibliotheken deutlich, diese Dienste eindeutig referenzierbar zu machen. Trotz der unterschiedlichen Software gelten nahezu einheitliche technische Randbedingungen. Die Nutzung der Angebote ist über die Webseiten der Bibliotheken ohne zusätzliche Installationen durch die Nutzer möglich. Auch für die Bibliotheken ist der technische Aufwand gering, da die meisten Dienste sog. „Outsourcing“-Lösungen sind. Die Serverinstallation und -pflege für die Bibliotheken entfällt, da alle wichtigen Funktionen auf den Anbieterservern (HumanClick, LivePerson, LiveAssistance, eGain) laufen. Als Kostenfaktor muß deshalb neben der einmaligen Gebühr fast bei allen Systemen eine monatliche Summe von \$100 aufwärts eingeplant werden.

Bei der Organisation fällt auf, daß vier der beschriebenen Dienste abseits der Auskunftstheke angesiedelt sind. Die anderen bewerten die parallele Betreuung der Theke zumindest als problematisch oder weisen die Nutzer von vornherein auf die eingeschränkten Möglichkeiten hin, da je nach Situation an der realen Theke nicht immer ein Bibliothekar für den Chat zur Verfügung stehen kann.

Die von der North Carolina State University Libraries (NCSU) gewählte Organisationsform im sog. „back office“ in der Nähe der Auskunftstheke ermöglicht eine gute Integration der erweiterten Auskunftsdienstleistungen. Auffallend ist, daß die Chat-Dienste in einem Gesamtauskunftskonzept präsentiert werden, so daß der Nutzer auf einen Blick die verschiedenen Kontaktwege wie reale Theke, Telefon, Email oder Chat für sich abwägen kann. Meist wird auch noch ergänzend auf Auskunfts-Webseiten (ready reference), fachliche Ansprechpartner oder Schulungen und Tutorials hingewiesen. In dieser Weise „abgerundete“ Angebote vermitteln einen sehr kompetenten und benutzerorientierten Eindruck und sind sicher als echter Imagegewinn für die Bibliotheken zu werten.

Die Chat-Dienste werden teils auf der ersten Ebene des WWW-Angebots platziert, in jedem Fall jedoch auf der zweiten Ebene unter Rubriken wie „Services“. Dabei spielt zum Teil sicher eine Rolle, daß die Dienste für die Bibliotheken noch in der Erprobungsphase sind. Das erklärt auch eine gewisse Zurückhaltung im aktiven Marketing der Dienstleistungen. Hier wird von Beteiligten betont, daß erste Erfahrungen mit dem Medium, technisch wie auch inhaltlich, vorsichtig gesammelt werden sollten und die Verbreitung mit zeitlichem Verzug in Angriff genommen wird. So werden je nach Bedarf die Marketingmaßnahmen gesteuert, wozu Zeitungsartikel, Email-Rundschreiben und Plakat- und Prospektaktionen gehören.

Die meisten Bibliotheken weisen beim Angebot des Chat-Dienstes auf ihre Zielgruppe deutlich hin. Primär werden in den vorliegenden Beispielen die Institutionsangehörigen wie Studenten, Bedienstete und Lehrende angesprochen. Eine konsequente Prüfung oder technische Einschränkungen, z. B. über die IP-Adressen, werden jedoch an keiner Stelle vorgenommen.

Im Gegensatz dazu bilden die Chatzeiten meist eine wirkliche Einschränkung, denn diese bewegen sich – mit einer Ausnahme - zwischen 4 und maximal 12 Stunden am Tag während der eigentlichen Kernarbeitszeiten der Bibliotheken. Diese Modelle schöpfen nur einen Teil der Möglichkeiten von Echtzeit-Auskunftsdiensten aus. Nur die Bibliothek der NCSU ist hier eine Ausnahme, sie erweitert den Service graduell innerhalb der 24/5-Öffnungszeiten¹⁰² (Sonntag- bis Freitagabend 24-Stunden-Öffnung). Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit (24/7) ist für einzelne Bibliotheken offensichtlich nur schwer leistbar¹⁰³. Der Ausbau der Chat-Dienstzeiten wird von mindestens zwei Bibliotheken als Ziel formuliert.

Die Softwarefunktionen sind natürlich bei den sog. Web Customer Support Software-Systemen viel differenzierter als bei den reinen Chat-Systemen. Kernfunktion ist in jedem Fall der Text-Chat, der ein Auskunftsgespräch¹⁰⁴ zwar nicht in derselben Qualität wie von Person zu Person ermöglicht, aber doch deutlich bessere Interaktion durch den Echtzeitbetrieb als bei der Email-Kommunikation.

Der Trend zu den erweiterten Chat-Systemen ist offensichtlich und auch die beiden erfahrensten Chat-Bibliotheken (Temple und UNT) planen entsprechende Veränderungen und prüfen Software-Updates bzw. -Alternativen.

Deshalb können bisher nur vier der dargestellten Dienste mithilfe der eingesetzten Software das „Webseiten-Pushing“ einsetzen, das zum Teil auch auf andere Dateitypen (Bilder, PDF-Dateien, etc.) erweitert wird.

Fast alle können „Canned responses“ in der Dialogführung einsetzen und auch das Abspeichern von Benutzerinformation gehört bei den Web Customer Support Systemen zum Standard. Alle Dienste erlauben ein Abspeichern der Chat-Logdateien für die Bibliotheken, nur die Benutzer bekommen nicht immer ein Transkript ihres Chats zugeschickt.

Nur einer der Dienste bietet das gemeinsame Ausfüllen eines Formulars an und auch die Liste der gezeigten URLs wird nur bei einem Beispiel ermöglicht.

Die bisherigen Nutzungserfahrungen zeigen, daß die Anzahl der Auskunft-Chats zwischen ein bis fünf am Tag variiert¹⁰⁵.

Das Benutzerfeedback ist zum großen Teil sehr positiv, technische Eingewöhnungsschwierigkeiten¹⁰⁶ werden von Nutzer- wie von Anbieterseite berichtet. Alle Systeme zeichnen sich durch einfache und übersichtliche Funktionalität aus, die ermöglicht, daß die eigentliche Bibliothekar-Benutzer-Kommunikation zum Kernstück gerät.

¹⁰² Die 24-Stunden-Öffnung praktiziert die NCSU-Bibliothek allerdings bereits seit einigen Jahren, das Chat-Angebot wird hier Schritt für Schritt integriert.

¹⁰³ Eine zeitliche Flexibilität wird durch kooperative Projekte ermöglicht, wie z. B. das bereits unter Kap. 3.3 angesprochene Ready for Reference-Projekt zeigt, oder dadurch, daß andere zeitliche Schwerpunkte wie z. B. bei der University of Pennsylvania¹⁰³, die Chat von 22 Uhr bis 2 Uhr morgens anbietet, gesetzt werden. Flexible Arbeitsmodelle werden auch an der University of Nevada¹⁰³ in Reno erprobt, wo die freiwilligen Chat-Bibliothekare von zu Hause arbeiten können.

¹⁰⁴ Vgl. (Viles 1999)

¹⁰⁵ Die Dauer des Chats, abhängig vom Fragentypus, kann zwischen 5 Minuten für kurze technische Fragen wie z.B. Öffnungszeiten und 45 Minuten für ausführliche wissenschaftliche Rechercheanfragen liegen. Da nicht alle Fragen in einer Chat-Session beantwortet werden können, bieten die Bibliotheken in der Regel eine ergänzende Betreuung über Telefon oder Email an.

¹⁰⁶ Müllenbruck beschreibt in seinem Artikel, daß einige Nutzer aus Ungeduld den Chat schon vor der Antwort durch den Bibliothekar wieder beendet haben (Müllenbruck 2001: 218).

Es kann also festgestellt werden, daß die beschriebenen Chat-Auskunftsdienste den meisten der unter 2.3. entwickelten Anforderungen gerecht werden. Chatangebote werden in Echtzeit im WWW angeboten. Weitesgehende zeitliche Erreichbarkeit (24/7) zu realisieren gestaltet sich bisher schwierig. Die Dienste zeichnen sich durch ein hohes Maß an Nutzerfreundlichkeit aus und bieten durch den Text-Chat gute Interaktionsmöglichkeiten. Der Einsatz von Customer Support Software bietet Techniken zur Vermittlung didaktischer Inhalte. Eine Abspeicherung der Dialoge ist gewährleistet.

Chat-Dienste bieten so eine sinnvolle Ergänzung für den Auskunftsdienst in der Digitalen Bibliothek. Diese Dienste signalisieren nicht nur Beweglichkeit und Kundenorientierung, sondern gehen mit einem, in diesen Zeiten notwendigen, Image-Gewinn einher.

4. Einsatz von Chat-Auskunftsangeboten in deutschen Bibliotheken

Die erfolgreiche Einführung bibliothekarischer Chat-Angebote im anglo-amerikanischen Bereich gibt eine Auswahl technischer und inhaltlicher Standards für die Realisierung solcher Dienste vor.

Es soll nun geprüft werden, inwieweit „real-time reference service“ auch in deutschen Bibliotheken im Rahmen der Digitalen Bibliothek umgesetzt werden kann.

4.1 Digitale Bibliothek in Deutschland als Ausgangssituation

Wie bereits unter 2.1.3 skizziert, haben in Deutschland parallele Entwicklungen stattgefunden. Die BMBF-Programme, die verschiedenen DFG-Schwerpunktprogramme und die Global Info-Initiative haben hierzu entscheidend beigetragen. Im Unterschied zu den US-amerikanischen und englischen Entwicklungen ist in Deutschland allerdings ein „Flickenteppich verschiedener großer und kleiner Projekte“ entstanden, wie Hans-Joachim Wätjen resümiert: „Vor allem aber fehlt in Deutschland eine koordinierte und professionelle Planung zum Aufbau der virtuellen Bibliothek“ (Wätjen 1999).

Haben deutsche Bibliotheken eine schlechtere Ausgangsposition in bezug auf die Digitale Bibliothek?

Die internationale Ausrichtung und der kooperative Charakter vieler Projekte haben u. a. dazu geführt, daß die wichtigen Themen der Digitalen Bibliothek in den USA, Großbritannien, wie auch in Deutschland auf einem gleichen Niveau diskutiert werden.

Das Szenario in deutschen Bibliotheken entspricht, zumindest was die Vielfalt der elektronischen Ressourcen betrifft, dem in anglo-amerikanischen Bibliotheken.

Die technische Infrastruktur ist mittlerweile stark ausgebaut, den Nutzern werden in der Regel vernetzte Internet- und Multimedia-Arbeitsplätze in den Bibliotheken selbst wie auch über den gesamten Campus verteilt angeboten (Müllenbruck 2001: 216).

Auch für das Angebot und die Aufbereitung digitaler Ressourcen wurden Standards gesetzt, wie durch das Projekt der Digitalen Bibliothek Nordrhein-Westfalen¹⁰⁷.

Was unterscheidet nun Deutschland vom anglo-amerikanischen Raum?

In der „Zwischenbilanz“ von Elmar Mittler (2000: 352) wird die Digitale Bibliothek primär durch ihre digitalen Medien und die zu deren Vermittlung notwendigen Dienstleistungen beschrieben. Der bibliothekarische Service speziell im Bereich der Information wird nur in einem kleinen Absatz erwähnt. Das entspricht auch der folgenden Feststellung: "Der Schwerpunkt bibliothekarischer Arbeit in Deutschland hingegen liegt nach wie vor auf der Vermittlung und der Bereitstellung des Bestandes; der Benutzerservice spielt eine geringe Rolle."¹⁰⁸ (Heinrich 1997: 256)

¹⁰⁷ Die Digitale Bibliothek NRW - Informationen zum Projekt. Online im Internet: <http://www.hbz-nrw.de/DigiBib/> [Abrufdatum: 22.03.01].

¹⁰⁸ Besonders Wissenschaftliche Bibliotheken tun sich hierbei schwer, Öffentliche Bibliotheken haben auch in Deutschland ein Selbstverständnis, das den Benutzer in den Mittelpunkt stellt.

Der vielfach im Zusammenhang mit der Digitalen Bibliothek beschworene Paradigmenwechsel wirkt sich nur indirekt auf die Realisierung von Nutzerorientierung aus, wie Hobohm drastisch betont: "In Deutschland sind es allerdings in erster Linie die technologischen Entwicklungen der Informationsgesellschaft, die derzeit deren grundsätzliche Unternehmensphilosophie in Frage stellen. Erst in zweiter Instanz ist es die tatsächliche Suche nach dem Nutzer, die zur organisatorischen Änderungen und Änderungen im bibliothekarischen Selbstverständnis führt" (Hobohm 1997: 272).

Diese Haltung steht ganz im Gegensatz zu den in us-amerikanischen Bibliotheken entwickelten Zielen zur konsequenten Nutzerorientierung der Dienstleistungen. Der mangelnde Fokus auf den Nutzer oder Kunden ist allerdings kein rein bibliothekarisches Problem. Die „Service-Wüste“ (COMBI 1999: 189) Deutschland ist ein in verschiedenen Zusammenhängen zitierter Begriff, der zwar als Allgemeinplatz formuliert, keine genaue Aussagen macht, doch Rückschlüsse auf die zu geringe Bedeutung von Dienstleistungen zulässt.

Im bibliothekarischen Umfeld zeichnen sich mittlerweile Veränderungen ab: Ein wichtiger Aspekt der Nutzerorientierung ist die Erforschung der wirklichen Bedürfnisse und Wünsche der Kunden.

Die Renaissance der Benutzerforschung (Wilmsmeier 1999: 286) in Bibliotheken der 90er Jahre, in deren Verlauf verschiedene Projekte initiiert werden, bietet hierbei neue Ansätze. Strategien und Grundsätze der Benutzerorientierung sind z.B. zentrales Thema des Projekts Controlling und Marketing in Wissenschaftlichen Bibliotheken (COMBI)¹⁰⁹, in dem es um die Begleitung der Einführung von elektronischen Dokumentlieferdiensten geht. Benutzerbefragungen werden wieder verstärkt in Bibliotheken durchgeführt, sei es in Form von quantitativen Fragebogenerhebungen¹¹⁰ oder durch qualitative Interviews¹¹¹.

Neue, service-orientierte Dienstleistungen werden zumindest auf den Weg gebracht, so wird z.B. über die Realisierung von telefonischer Callcenter-Auskunft in öffentlichen wie wissenschaftlichen Bibliotheken diskutiert (Mautrich/Weisel 2000: 585 ff). Hierzu werden kommerzielle Unternehmen, in denen Callcenter als „Synonym für telefonischen Kundenservice“ (COMBI 1999: 190) gelten, als Vorbilder genutzt.

Der gesteigerte Schulungs- und Trainingsbedarf durch die neuen Medien ist die Grundlage für Innovation im Bereich der Benutzerschulungen. Das Thema Informationskompetenz¹¹² wird nach amerikanischem Beispiel durch neue Konzepte auch in deutschen Bibliotheken belebt.

„Mit der Übernahme von Lehr-/Lernfunktionen entwickeln sich die Bibliotheken zu ‚Teaching Libraries‘, die insbesondere in den USA schon seit Jahren zum Lehr-/Lernalltag gehören“ (Homann 2000: 969).

¹⁰⁹ Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken; Projekt der UB Düsseldorf und Magdeburg.

¹¹⁰ Beispiel: Befragung der Lehrenden an der UB Konstanz im Jahr 1998.

¹¹¹ Beispiel: BIS Oldenburg, vgl. (Gläser/Kranz/Lück1998)

¹¹² Die Arbeitsgemeinschaft Informationskompetenz (agIK) wird 1999 gegründet und erarbeitet Konzepte und Methoden für Schulungen in Bibliotheken. Arbeitsgemeinschaft INFORMATIONSKOMPETENZ. Online im Internet: <http://www.bui.fh-hamburg.de/projekt/agik/> [Abrufdatum: 22.03.01].

Diese – insgesamt - zurückhaltenden Entwicklungen in Richtung Service und Benutzerorientierung können jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, daß die Digitale Bibliothek in Deutschland primär durch ihre Medien und Zugänge geprägt ist.

4.2 Elektronische Auskunftsangebote in Deutschland – eine Bestandsaufnahme

Digitale Auskunftskonzepte tauchen in der deutschen Fachliteratur im Vergleich mit der amerikanischen kaum auf. Das mag sicherlich zum Teil darin begründet sein, daß der Auskunftsdienst im anglo-amerikanischen Raum grundsätzlich eine größere Bedeutung hat.

Auch wenn die Auseinandersetzung mit dem Thema elektronischen Auskunft im deutschen Bibliothekswesen offensichtlich nicht stattfindet, so zeigt doch die Praxis in deutschen Bibliotheken die Berührungspunkte mit den elektronischen Medien im Auskunftsdienst.

Einige Beispiele wurden in der Ausarbeitung bereits genannt, wie z.B. die Auskunftsliste RABE oder die Beteiligung der Zentral- und Landesbibliothek¹¹³ am internationalen CDRS-Projekt.

Mailinglisten werden von Bibliotheken¹¹⁴ auch in Deutschland zur Kommunikation mit den Benutzern angeboten.

Elektronische Echtzeit-Auskunft ist bisher allerdings die Ausnahme. Als einzige deutsche Bibliothek bietet die UB Trier seit November 2000 das erste Chat-Angebot an. Aufgrund der positiven Erfahrungen (Müllenbruck 2001: 218) wird der zunächst als Testangebot geplante Dienst bis Ende 2001 weitergeführt.

4.2.1 Elektronischer Auskunftsdienst im Webangebot

Am weitesten verbreitet ist in deutschen Bibliotheken die Email bzw. Web-Formular-Auskunft. Um die Standards, die mit diesem Dienst in deutschen Bibliotheken einher gehen einer genaueren Überprüfung zu unterwerfen, wurde das Web-Angebot von 30 Hochschulbibliotheken hierzu überprüft¹¹⁵.

Die Präsentation dieser Angebote erfolgt sehr unterschiedlich: Nur ein Viertel der überprüften Bibliotheken bieten den elektronischen Auskunftsservice an prominenter Stelle auf der ersten Seite des Web-Angebots an. Bei einigen Bibliotheken ist erst nach mehrfachem Blättern und Navigieren die Kontakt-Email-Adresse zu ermitteln. Bei fast der Hälfte der Test-Bibliotheken liegt der Link zur Auskunft auf der dritten Hierarchieebene (zweimaliges Klicken notwendig) ihres Webangebots in einer Rubrik, die „Service“ oder „Ansprechpartner“ betitelt ist. Umfassende Auskunftsszenarien nach amerikanischem Vorbild, in denen unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten übersichtlich präsentiert werden, sind eine Seltenheit.

¹¹³ Die ZLB ist eine Öffentliche Bibliothek, die in der Tradition einer amerikanischen Public Library gegründet wurde und nimmt von ihrer umfassenden Funktion und ihrem Selbstverständnis sicherlich eine Sonderstellung im Öffentlichen Bibliothekswesen ein.

¹¹⁴ Beispiele: SuUB Hamburg, Fernuniversität Hagen, UB Chemnitz, UB Heidelberg

¹¹⁵ Die Ergebnisse sind in Anlage I. beigefügt.

So entsteht der Eindruck, daß auf die elektronische Präsenz der Informations- und Auskunftsdienste bisher keine besondere Bedeutung gelegt wird.

4.2.2 Emailumfrage zu Auskunftskonzepten

Eine Kurzumfrage¹¹⁶ per Email an die Abteilungen liefert zusätzliche Informationen:

Zunächst wird die Erfahrung der Bibliotheken mit elektronischen Auskunftsdienst ermittelt, dazu wird abgefragt, seit wann Email- oder Web-Formular-Auskunft im Angebot der Bibliothek ist.

Außerdem wird ganz konkret nach Zukunftsplänen für weitere Auskunftsangebote wie Chat gefragt.

Um Perspektiven für Auskunftskonzepte aufzuspüren, die sich in Richtung Callcenter entwickeln, wird nach der Telefonauskunft gefragt und, ob diese getrennt von der Auskunftstheke angeboten wird.

Die Umfrage ergibt, daß Email-Auskunft ein weithin etablierter Dienst ist, den die meisten Bibliotheken seit 4-5 Jahren anbieten. Das Angebot von Chat im Auskunftsdienst erwägt keine der befragten Bibliotheken, und die Konzentration der telefonischen Dienste an der Auskunftstheke bestätigt traditionelle Auskunftskonzepte, in denen Callcenter-Dienste nicht realisiert werden.

Dieses Ergebnis unterstreicht noch einmal den Eindruck, der bereits nach der Überprüfung des Webseitenangebots entstanden ist.

Es mangelt offensichtlich nicht nur an theoretischer Auseinandersetzung mit dem Thema, sondern auch die bibliothekarische Praxis ist von innovativen Konzepten des elektronischen Auskunftsdienstes allem Anschein nach weit entfernt.

4. 3 Thesen zur Umsetzung von Chat-Auskunftsangeboten in deutschen Bibliotheken

Auf den ersten Blick ist es schwer verständlich, warum in deutschen Bibliotheken nicht ein ähnlicher „Chat-Dienst-Boom“ entsteht wie in anglo-amerikanischen Bibliotheken. Nicht nur, daß das technische Instrumentarium, die Chat-Software, vorliegt, es gibt sogar bereits wichtige Erfahrungen aus anglo-amerikanischen Bibliotheken, die die Einführung erleichtern würden.

Im Merkblatt „Modernisierung und Rationalisierung in wissenschaftlichen Bibliotheken“ der Deutschen Forschungsgemeinschaft ist eben diese Zielsetzung für deutsche Bibliotheken formuliert, die zur Einführung von neuen elektronischen Auskunftsdiensten führen könnte, nämlich "Impulse für die Verbesserung und Erweiterung von Benutzungsdienstleistungen durch den Einsatz neuer Techniken geben" (Deutsche Forschungsgemeinschaft 1996).

Als allgegenwärtiges („Knock-Out-“) Argument werden primär mangelnde Personal- und Finanzressourcen der Bibliotheken genannt, die umfassende Neuerungen und Veränderungen erschweren. Diese Einstellung blockiert

¹¹⁶ Auf die Email-Umfrage haben zwei Drittel der befragten Bibliotheken geantwortet. Der Verfasserin weiß, daß es sich bei dieser Kurzumfrage nicht um eine empirisch abgesicherte Befragung handelt und diese daher lediglich als Momentaufnahme eingeschränkt interpretierbar ist. Das Ergebnis der Email-Umfrage ist in Anlage II. beigefügt.

wichtige Weiterentwicklungen der Digitalen Bibliothek: „Wenn aufgrund widriger Rahmenbedingungen keine Energien in konzeptionelle Überlegungen gesteckt werden, wenn Veränderung nicht trotzdem wenigstens geplant und in kleinen Schritten begonnen wird, ist zwangsläufig Stillstand die Konsequenz.“ (Rösch 1998: 226)

Welche Schritte sind es nun, die zur Umsetzung von Chatangeboten in deutschen Bibliotheken notwendig wären?

Dazu die folgenden Thesen:

- **Aktiv werden:**
Passivität ist unter den veränderten Rahmenbedingungen für Bibliotheken gefährlich. Innovation muß aus der Institution heraus initiiert werden, denn nur so können die Randbedingungen selbst bestimmt werden.
- **Den Bedarf ermitteln / den Benutzer fragen:**
Die Orientierung am Nutzerkreis macht sensibel für andere Blickwinkel und verdeutlicht neue Aufgabenstellungen.
- **Ziele und Prioritäten festlegen:**
Soll Benutzerorientierung als eines der Hauptziele der Bibliothek definiert werden, müssen die Prioritäten auch konsequent verschoben werden. Die Definition von Teilzielen erleichtert die Umsetzung.
- **Konzepte entwickeln:**
Die Qualität eines Angebots ist unter anderem durch seine Nachhaltigkeit bestimmt. Die Integration der neuen Dienstleistungen in ein durchdachtes Auskunftskonzept ist daher unabdingbar.
- **Portale bilden:**
Die WWW-Oberfläche bietet die ideale Plattform für intelligente und benutzer-gerechte Informationsschnittstellen, in die alle Auskunftstechniken integriert werden können.
- **Marketingmethoden einsetzen:**
In die Verbreitung der Dienstleistungen muß ebensoviel Energie gesteckt werden, wie in ihre Konzeption. Bibliotheken müssen gerade ihre „unsichtbaren“ Mehrwertdienste besser präsentieren, um einen Image-Gewinn zu erreichen.
- **Kooperationen eingehen:**
Eine Vernetzung und Zusammenarbeit, national wie auch international, gibt nicht nur Anregungen, sondern ermöglicht eine sinnvolle Arbeitsteilung.

Es gibt in der heutigen Situation der Bibliotheken genügend Gründe, alte Pfade zu verlassen und sich zu neuen Projekten inspirieren zu lassen.

Die Technik bietet mittlerweile so viele Möglichkeiten, Angebote den neuen Zielvorstellungen entsprechend anzupassen und einzusetzen.

5. Schlußbemerkung

Das Potential, das für Bibliotheken in der Chat-Technologie liegt, ist in der vorliegenden Ausarbeitung deutlich geworden.

Die anglo-amerikanischen Beispiele zeigen, daß Innovation und Erneuerung nicht nur mit der Entwicklung äußerer Randbedingungen, wie der Digitalen Bibliothek, einher geht, sondern vor allem von der Entwicklung eines Wertesystems und Bewußtseins für die Perspektiven der Bibliotheken abhängt.

Um jedoch die Ziele in konkrete Dienstleistungen umzusetzen, bedarf es auch einer gewissen Neugier und Experimentierfreude mit den neuen Techniken.

Dabei wird deutlich, daß das (vermeintlich) Neue in Wirklichkeit traditioneller Unterstützung bedarf. Bibliothekare haben die Chance, Technik bewußt für ihre Zwecke einzusetzen, ohne sich dabei zum Spielball der technischen Entwicklungen zu machen.

Der Titel der diesjährigen „Virtual Reference Desk Conference“ bringt das Selbstbewußtsein im Umgang mit den Neuen Medien klar zum Ausdruck: „Setting standards and making it real“¹¹⁷.

¹¹⁷ Titel der Virtual Reference Desk Conference 12./13.11.2001 unter: The Virtual Reference Desk. Online im Internet: <http://www.vrd.org/conferences/VRD2001/index.html>.

Literatur:

Abbas, Jane (1997): The library profession and the Internet : Implications and scenarios for change
In: Katharine Sharp Review. (1997), 5
Online im Internet: <http://edfu.lis.uiuc.edu/review/5/abbas.html> [Abrufdatum: 10.11.2000]

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

Abram, Stephen (2000): Planning for the next wave of convergence
In: Computers in Libraries. 20 (2000), 4, S. 46 - 53

(BDB 1998) Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände / Arbeitsgruppe Gemeinsames Berufsbild (1998): Berufsbild 2000
Online im Internet: http://www.bdbverband.de/grafiken/deutsch_rtf.zip [Abrufdatum: 16.1.2001]

(BMBF 1996) Deutschland / Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie (1996): Information als Rohstoff für Innovation : Programm der Bundesregierung 1996 - 2000, Bonn

Botts, Carroll; Bauerschmidt, Rebecca (1999): Reference issues exploration : Electronic mail reference service. Paper for LI813XM, Emporia State University SLIM-NM, Summer 1999
Online im Internet: <http://www.unm.edu/~rebs/emailref/paper.html> [Abrufdatum: 10.11.2000]

Brophy, Peter (2000): Towards a generic model of information and library services in the information age
In: Journal of Documentation. 56 (2000) 2, S. 161 - 184

Carnegie Mellon University Libraries (ca. 2000): Real-time reference for undergraduate students in science, mathematics and engineering : executive summary
Online im Internet: <http://www.library.cmu.edu/Libraries/24x7.pdf> [Abrufdatum: 10.11.2000]

Coffman, Steve; McGlamery, Susan (2000): The librarian and Mr. Jeeves
In: American Libraries. 31(2000), 5, S. 66-69

(COMBI 1999) (1999): Controlling und Marketing in wissenschaftlichen Bibliotheken : (COMBI) ; Entwicklung einer praxiswirksamen Marketingstrategie für Hochschulbibliotheken am Beispiel der Universitätsbibliotheken Düsseldorf und Magdeburg. Bd. 2, Berlin : Dt. Bibliotheksinstitut, 1999

Cox, Suellen (ca. 1995): Rethinking Reference Models
Online im Internet: http://www.usc.edu/isd/locations/ssh/doheny/ref/Cox/rethink_ref.html [Abrufdatum: 19.2.2001]

Creth, Sheila D. (1996): The electronic library : slouching toward the future or creating a new information environment
In: Follet Lecture Series
Online im Internet: <http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/follett/creth/paper.html> [Abrufdatum: 22.01.2001]

Daniel, Frank (1999): RABE - die Diskussionsliste mit Antworten für alle Auskunftsfragen
In: Bücher, Bytes und Bibliotheken. 4. InetBib-Tagung, 3. - 6. März. - Dortmund, 1999. S. 112 - 117

Deider, Clemens; Mautrich, Michaela (1998): Call-Center der Bibliotheken : Auskunftsdienstleistungen für die Benutzer
Online im Internet: http://www.dbi-berlin.de/dbi_ber/bib_ma/telearb/tarbcald2.htm [Abrufdatum: 20.11.2000]

Deutsche Forschungsgemeinschaft (1996): Merkblatt Modernisierung und Rationalisierung in wissenschaftlichen Bibliothek
Online im Internet: http://www.dfg.de/foerder/formulare/1_50.htm [Abrufdatum: 22.01.2001]

- Eustace, Ken (1995): Going my way? : Beyond the WEB and the MOO in the library
Online im Internet: <http://farrer.riv.csu.edu.au/~keustace/research/gmw.html> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Ewert, Gisela; Umstätter, Walther (1997): Lehrbuch der Bibliotheksverwaltung, Stuttgart : Hiersemann, 1997
- Ewert, Gisela; Umstätter, Walther (1999): Die Definition der Bibliothek : Der Mangel an Wissen über das unzulängliche Wissen ist bekanntlich auch ein Nichtwissen
In: Bibliotheksdienst. 33 (1999),6, S. 957 - 971
- Ewing, Keith; Hauptmann, Robert (1995): Is traditional reference service obsolete?
In: Journal of Academic Librarianship. 21 (1995) 1, S. 3 - 6
- Ferguson, Chris D.; Bunge, Charles A. (1997): The shape of services to come : values-based reference service for the largely Digital Library
In: College & research libraries . 58 (1997), 3, S.252-267
- Folger, Kathleen M. (1997): The virtual librarian : Using desktop videoconferencing to provide interactive reference service assistance. Paper presented at 1997 ACRL Annual Conference
Online im Internet: <http://www.ala.org/acrl/paperhtm/a09.html> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Ford, Geoffrey (1996): Service Level Agreements - Vereinbarungen über das Dienstleistungsniveau
In: ZfBB. 43 (1996), 2, S. 111-120
- Gläser, Christine; Kranz, Brigitte; Lück, Katharina (1998): "Das wissen wir doch am besten, was die Benutzer wollen.." : oder Fokusgruppeninterviews mit Bibliotheksbenutzern zum Thema "Elektronische Informationsvermittlung im BIS Oldenburg"
In: Bibliotheksdienst. 32 (1998) 11, S. 1912 - 1921
- Gray, Suzanne M. (2000): Virtual reference services : directions and agendas
In: Reference & User Services Quarterly. 39 (2000), 4 Summer, S. 365 - 375
- Hahn, Karla (1997): An Investigation of an E-Mail-Based Help Service
Online im Internet: <http://www.clis.umd.edu/research/reports/tr97/03/9703.html> [Abrufdatum: 26.03.2001]
- Halle, Axel (2000): Die Organisation des Wandels zur digitalen Bibliothek
In: Grenzenlos in die Zukunft / 89. Deutscher Bibliothekartag in Freiburg im Breisgau 1999. Hrsg. von Margit Ruetzel-Banz. - Frankfurt am Main : Klostermann, 2000. - (Zeitschrift fuer Bibliothekswesen und Bibliographie : Sonderh. ; 77). S. 317 - 325
- Hampson, Andrew (1998): Information staff roles in the Hybrid Library
Online im Internet: <http://lib137.bham.ac.uk/adhampson/impact980108.asp> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Hathorn, Clay (1997): The librarian is dead, long live the librarian
Online im Internet: <http://www.pretext.com/oct97/features/story4.htm> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Heinrich, Kirsten (1997): "Auskunftsbibliothekar" - "Bestandsbibliothekar" oder Beruf zwischen Jammertal und Zukunftsangst
In: Von Gutenberg zum Internet / 7. Deutscher Bibliothekskongreß, 87. Dt. Bibliothekartag. Frankfurt am Main : Klostermann, 1997. (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie / Sonderheft ; 68), S. 255 - 264
- Hilberer, Thomas (2000): Was ist eine Virtuelle Bibliothek
Online im Internet: <http://www.uni-duesseldorf.de/ulb/virtdef.html> [Abrufdatum: 2.2.2001]
- Hobohm, Hans-Christian (1997): Randbedingungen der Nutzerorientierung im Bibliotheksbereich
In: ZfBB. 44 (1997), 3, S. 265 - 280
- Holdcroft, Michael (2000): Kunden-Service ist Mangelware im Internet
Online im Internet: <http://web-business-solutions.de/work/humanclick/humanclick.html> [Abrufdatum: 27.11.2000]

- Homann, Benno (2000): Informationskompetenz als Grundlage für bibliothekarische Schulungskonzepte
In: Bibliotheksdienst. 34 (2000) 6, S. 968 - 978
- Hulshof, Robert (1998): Providing services to virtual patrons
Online im Internet: <http://www.sla.org/pubs/serial/io/1999/jan99/hulshof.htm> [Abrufdatum: 31.01.2001]
- Janes, Joseph; Carter, David; Memmott, Patricia (1999): Digital Reference Services in Academic Libraries
In: Reference & User Services Quarterly. 39 (1999), 2, S.145-150
- Kresh, Diane Nester (2000): Offering High Quality Reference Service on the Web : The Collaborative Digital Reference Service (CDRS)
In: D-Lib Magazine. Volume 6 (2000), 6
Online im Internet: <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Lagace, Nettie; McClennon, Michael (1998): Questions and Quirks : Managing an Internet-Based Distributed Reference Service
Online im Internet: <http://www.infoday.com/cilmag/feb98/story1.htm> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Lessick, Susan (1997): Interactive reference services (IRS) at UC Irvine : Expanding reference services beyond the reference desk. Paper presented at 1997 ACRL Annual Conference
Online im Internet: <http://www.ala.org/acrl/paperhtm/a10.html> [Abrufdatum: 09.01.2001]
- Lipow, Anne Grodzins (1999a): Serving the remote user : reference service in the digital environment
Online im Internet: <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.html/> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Lipow, Anne Grodzins (1999b): In your face : reference service
In: Library Journal. 124 (1999),13, S. 50 - 52
- Luckevich, Diana (1998): Chat software
Online im Internet: <http://www.wdvl.com/Software/Applications/Chat/> [Abrufdatum: 19.01.2001]
- Mann, Thomas (1998): Reference service, human nature, copyright, and offsite service : Paper presented at Reference Service in a Digital Age, Library of Congress, June 30, 1998.
Online im Internet: <http://lcweb.loc.gov/rr/digiref/mann.html> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Marriot, Michel (1998): The blossoming of internet chat : moving from gossip, flirting and wors to education, consumer service and even more gossip
In: The New York Times. 1998, July2
- Matson, Lisa; Bonski, David J. (1997): Do digital libraries need librarians? : An experiential dialog
In: Online. November, 1997
Online im Internet: <http://www.onlineinc.com/onlinemag/NovOL97/matson11.html> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Mautrich, Michaela; Weisel, Luzian (2000): Kundenkontakt-Management durch CallCenter : Chancen und Grenzen des Einsatzes in Bibliotheken und Informationsagenturen
In: Bibliotheksdienst. 34 (2000) 4, S. 579-589
- McGlamery, Susan; Coffman, Steve (2000): Moving reference to the web
In: Reference & User Services Quarterly. 39 (2000), 4 Summer, S. 380 - 386
- Mittler, Elmar (2000): Die digitale Bibliothek - eine Zwischenbilanz
In: Gutenberg-Jahrbuch. 75 (2000), S. 346 - 355
- Müllenbruck, Stefan (2001): Sind Sie ein Mensch? : Auskunft per Chat an der Universitätsbibliothek Trier
In: Buch und Bibliothek. 53 (2001) 4, S. 216 - 218

- Nardi, Bonnie A (1998): Information Ecologies
 Online im Internet: <http://lcweb.loc.gov/rr/digiref/nardi.html> [Abrufdatum: 22.01.2001]
- Nast, Philip (1999): Presentation Summary and Evaluation Results : A summary of the program at the 1999 "Reference in a New Millennium" Virtual Reference Desk conference
 Online im Internet: <http://www.vrd.org/conferences/VRD99/summary.html> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Oder, Norman (2001): The shape of e-reference
 In: Library Journal. 126 (2001) 2, S. 46 - 50
- Philip, Brenda (1997): MayIhelpyou@theelectronicreferencedesk? : An examination of the past, present and future of electronic mail reference service
 Online im Internet: <http://hollyhock.slis.ualberta.ca/598/brenda/emailref.htm> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Pirolì, Vivienne (ca 1996): Virtual reference in the Digital Library : reference service ...and not a librarian in sight
 Online im Internet: <http://artemis.simmons.edu/~brady/Reference.htm> [Abrufdatum: 09.01.2001]
- Rösch, Hermann (1998): Informationsdienst in Bibliotheken - das hat uns gerade noch gefehlt! : Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes
 In: Buch und Bibliothek. H. 4, S. 202-226
- Rusbridge, Chris (1998): Towards the Hybrid Library
 In: D-Lib Magazine. July/August 1998
 Online im Internet: <http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html> [Abrufdatum: 22.01.2001]
- Rusch-Feja, Diann (1999a): Digital Libraries : Informationsform der Zukunft für die Informationsversorgung und Informationsbereitstellung? - Teil 1: Kapitel 1.0 bis 3.1
 In: BIT-Online. 1 (1999), 2
 Online im Internet: <http://www.b-i-t-online.de/archiv/1999-02/fachbeit/rushfeja/artikel.htm> [Abrufdatum: 20.11.2000]
- Rusch-Feja, Diann (1999c): Digital Libraries : Informationsform der Zukunft für die Informationsversorgung und Informationsbereitstellung? - Teil 3: Kapitel 3.10 bis 4.4
 In: BIT-Online. 1 (1999), 4
 Online im Internet: <http://www.b-i-t-online.de/archiv/1999-04/fach4.htm> [Abrufdatum: 20.11.2000]
- Rusch-Feja, Diann; Becker, Hans-Jürgen (1999): Global Info : The German Digital Libraries Project
 In: D-Lib Magazine. 5 (1999) 4
 Online im Internet: <http://www.dlib.org/dlib/april99/04rusch-feja.html> [Abrufdatum: 5.2.2001]
- Saffady, William (1995): Digital library concepts and technologies for the management of library collections : an analysis of methods and costs
 In: Library technology reports. 31 (1995) May/June, S. 221-380
- Schneider, Karen G. (2000a): The distributed librarian : live, online,real-time reference
 Online im Internet: <http://www.ala.org/online/netlib/ill100.html> [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Scholle, Ulrike (2000): Kann ich Ihnen behilflich sein? : Erhebung am zentralen Auskunftspult der ULB Münster
 In: Bibliotheksdienst. 34 (2000) 1, S. 39 - 46
- Shaw, Elizabeth (April, 1996): Real-Time Reference in a MOO : Promise and Problems
 Online im Internet: <http://www.personal.si.umich.edu/~ejshaw/research2.html> [Abrufdatum: 09.01.01]
- Sloan, Bernie (1997): Service Perspectives for the Digital Library : Remote Reference Services
 Online im Internet: <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-ref.html> [Abrufdatum: 20.11.2000]
- Sloan, Bernie (1998a): Electronic Reference Services : Some Suggested Guidelines
 Online im Internet: <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html> [Abrufdatum: 24.10.2000]

- Sowards, Stephen W. (1999): A typology for Ready reference web sites in libraries
 In: First Monday. 3 (1999) 3
 Online im Internet: http://www.firstmonday.dk/issues/issue3_5/sowards/ [Abrufdatum: 28.11.2000]
- Spribille, Ingeborg (1998): Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Arbeit (Antwort?) zu bekommen, ist "fifty-fifty" : Ergebnisse einer Evaluation des Auskunftsdienstes
 In: Bibliothek, Forschung und Praxis. 22 (1998) 1; S. 106 - 110
- Sträter, Hans (1991): Beratungsinterviews : Praxis der Auskunft und Beratung in Bibliotheken und Informationsstellen, Bad Honnef : Bock und Herchen, 1991
- Straw, Joseph E. (2000): A virtual understanding : the reference interview and question negotiation in the digital age
 In: Reference & User Services Quarterly. 39 (2000) 4, S. 376 - 379
- Tennant, Roy (1999): Human and humane assistance
 Online im Internet: http://www.libraryjournal.com/articles/infotech/digitallibraries/19990615_4807.asp
 [Abrufdatum: 10.11.2000]
- Tennant, Roy (2000): Determining our digital destiny
 In: American Libraries. (2000) January, S. 54-58
- Tenopir, Carol (1998a): The Digital Reference World of Academic Libraries
 In: Online : the leading magazine for information professionals. 22 (1998), 4, S. 22-29
- Tenopir, Carol (1998b): Reference use statistics
 In: Library Journal. 123 (1998) 8, S. 32 - 34
- Tyckoson, David A (1999): What's right with reference
 In: American libraries. 30 (1999), 5, S. 57-63
- Ulrich, Paul S. (1998): Die Antwort ist irgendwo da draußen ... : Kooperative Auskunft mit der Mailing-Liste 'Stumpers-L'
 Online im Internet: <http://www.zlb.de/projekte/artikel/stumpers.htm> [Abrufdatum: 22.01.2001]
- Viles, Ann (1999): The virtual reference interview : equivalencies
 Online im Internet: <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp90-06.htm> [Abrufdatum: 07.03.2001]
- Wätjen, Hans-Joachim (1999): Zur Realität virtueller Bibliotheken - Möglichkeiten, Aufgaben, Probleme : Vortrag auf der ASpB-Tagung, Dresden 1999
 In: Service im Wandel. Bestandssicherung, Elektronische Bibliothek, Veränderungsmanagement / ASpB Arbeitsgemeinschaft der Spezialbibliotheken, Sektion 5 im DBV. - Karlsruhe: Universitätsbibliothek. 1999. S. 97-126
- Wilmsmeier, Silke (1999): "... und was haben die Benutzer davon?" : Kundenorientierung im Bibliotheks- und Informationswesen
 In: Bibliothek. Forschung und Praxis. 23 (1999) 3, S. 277-319
- Wilson, Myoung C. (2000): Evolution or entropy : changing reference/user culture and the future of reference librarians
 In: Reference & User Services Quarterly. 39 (2000) 4 Summer, S. 387 - 390
- Young Rieh, Soo (1999): Changing reference service environment : a review of perspectives from managers, librarians, and users
 In: J. Acad. Librariansh. 25 (1999) 3, S. 176 - 186

Anlagen:

- I. Homepage-Überprüfung
- II. Umfrage zur Email-Auskunft
- III. Chat-Transkript

I. Homepage-Überprüfung

Bibliothek	Auskunfts-Webangebot
RWTH Aachen	3. Ebene über / Themen A-Z / Auskunft
HU Berlin	1. Ebene über Link: Kontakt
Fu Berlin	1. Ebene Link: Auskunft ...
Ub Bielefeld	1. Ebene Link: Informationszentrum
TU Chemnitz	3. Ebene / Kontakt/Mailadressen / Auskunft
ULB Düsseldorf	3. Ebene / Ansprechpartner/Abteilungen
UB Erlangen/Nürnberg	3. Ebene / Service /Ansprechpartner -> Information
StUB Frankfurt	3. Ebene / StuB auf einen Click / Information
SUB Göttingen	2. Ebene / Kontakt -> Auskunft
TIB Hannover	3. Ebene / Wir über uns/Ansprechpartner
UB Hagen	3. Ebene / Service/INBUKO
UB Heidelberg	2. Ebene / Service
Tu Ilmenau	3. Ebene / Ansprechpartner / Auskunft
THULB Jena	1. Ebene Link: Auskunft
Ub Köln	2. Ebene / Kontakt
ULB Münster	1. Ebene Link: Kontakt
UB Paderborn	3. Ebene / Allg. Information / Zentrale Information
BIS Oldenburg	1. Ebene Link: Auskunft
UB Osnabrück	2. Ebene / Information
Ub Karlsruhe	2. Ebene / Kontakt -> Elektron. Auskunft
UB Mannheim	2. Ebene / Kontakt -> Zentrale Info
UB München	3. Ebene / Informationen zur Bibliothek / Ansprechpartner
UB Regensburg	3. Ebene / Benutzungsführer / Auskunft
UB Rostock	2. Ebene / Benutzerbereiche -> Kataloge
UB Saarbrücken	2. Ebene / Informationsabteilung
Ub Trier	1. Ebene Link: Kontakt, Chat-Link
UB Tübingen	1. Ebene Email-Link: Infozentrum
UB Ulm	3. Ebene / Services/Auskünfte
UB Würzburg	3. Ebene / Informationen von A -Z / Informationszentrum

II. Umfrage zur Email-Auskunft

Bibliothek	Email/Webform	Telefon getrennt	Chat
FU Berlin	1996	nein	nein/Personal fehlt
UB Bielefeld	1995	nein	nein
HU Berlin	1995/1999	ja/Wachdienst	nein
TU Chemnitz	1997	nein	nein
StUB Frankfurt	1997	nein	nein
SUB Göttingen	1996?	Nein	nein
IB Hannover	1997	Nein/Dok.lief. Ja	nein
UB Heidelberg	1998	nein	nein
FernU Hagen	1994/1995	ja	nein
TU Ilmenau	2000	nein	nein
UB Karlsruhe	1995/2000	nein	nein
UB Mannheim	1994	nein	nein
UB München	1998	nein	nein
UB Münster	1997	nein	nein
UB Oldenburg	1996	nein	ja
UB Osnabrück	1999	nein	nein
UB Regensburg	1995	nein	nein
UB Rostock	1998	nein	nein
SULB Saarbrücken	1996	nein/Neubau ja	nein
UB Trier	1995	nein	bis Ende 2001

III. Chat-Transkript

Betreff: Ask a Librarian Transcript
Datum: Wed, 24 Jan 2001 11:35:59 -0500
Von: libref@ncsu.edu
An: glaeser@bis.uni-oldenburg.de
CC: karen_cicccone@ncsu.edu

Dear christine,

Here is the transcript of your Ask a Librarian session. Note that the URLs of web sites you visited during your session are interspersed throughout the transcript. If you need additional information, please feel free to contact us again online (<http://www.lib.ncsu.edu/libref>), by e-mail (libref@ncsu.edu), or by phone (919-515-2935).

Thank you for using Ask a Librarian.

christine: Hello, I am an librarian from Germany and I woul like to share your experience with live-chat

Thank you for your question. We are busy helping other patrons at the moment. Please wait for the next available librarian, or contact us by phone or e-mail (see options to left).

[KarenC - A librarian has joined the session.]

KarenC: Hello, christine.

KarenC: Hello Christine.

christine: have you got some time for my< questerions?

KarenC: Sure I have a few minutes.

KarenC: I can show you the neat part about our software, the co-browsing part...

KarenC: [Item sent - NCSU Libraries]
<http://www.lib.ncsu.edu/index.html>

christine: yes please!

KarenC: Let me know if and when you see the NCSU Libraries website on your end.

christine: That is the pushing function?

christine: it works!

KarenC: Yes, push is the right term. I will now show you "escort"...

KarenC: ...which means that I push a whole series of pages at you, your browser following mine as I navigate...

KarenC: I'll show you how to find the Medline database from our homepage.

KarenC: I'll click on Electronic Resources by Subject...

KarenC: [Item sent - Electronic Resources]
<http://www.lib.ncsu.edu/eresources/>

KarenC: Now I'll select Medicine and Health...

KarenC: [Item sent - Electronic Resources]
http://www.lib.ncsu.edu/eresources/med/er_med.html

KarenC: let me know if you don't see these pages

christine: it works and its amazing!

KarenC: Medline is on the list on the last page I sent.

KarenC: Any questions?

christine: which software do you use?

KarenC: LSSI's Virtual Reference Desk. See <http://www.lssi.com/virtual>

christine: Interesting, I only read about it...

KarenC: A difficulty we have is that regular web pages usually work, but databases like Medline often don't. LSSI is working on fixing the bugs that make databases hard to "co-browse."

KarenC: [Item sent - ::Virtual Reference Desk::]
<http://www.lssi.com/virtual/>

christine: Since when are you offerring the service?

KarenC: We started this service on Jan 8, just a couple weeks ago.

christine: that's really new...

KarenC: We had a chat service last year which was too confusing for users. It required them to make appointments. Anything that complicated is useless for patrons.

christine: How about the staffing?

KarenC: If you are looking at various chat software packages, I've put together a list at
http://www.lib.ncsu.edu/staff/jeboyer/virtual_reference.html.

KarenC: Staffing...

KarenC: All our reference librarians work the regular desk, but we all also work in a separate office where we answer phone, email and chat calls in 1-hour shifts.

KarenC: We have found that moving the phone off the desk has helped us pay more attention to the phone caller...

KarenC: ...and answer email faster, and try out this chat experiment.

christine: Do the users prefer chat?

KarenC: The funny thing is that there has been lots of interest from librarians such as yourself...

KarenC: ...but not much interest from patrons yet. On the other hand, we have not publicized the service at all.

KarenC: We're waiting a bit until our staff are comfortable with the software before we do some publicity.

christine: Well -it is just the beginning..

christine: Thank you very much for your information ...

KarenC: One of the funny things about this software is that each of us logs in. When you called, Karen was ready to leave the office, and so I picked up her call. So anyway, I'm Josh Boyer, not Karen.

christine: May I come back to you some day with some further questions?

KarenC: If you have further questions, you may contact me at josh_boyer@ncsu.edu or 919-513-3655.

christine: Thanks a lot Josh!

KarenC: Before I sign off, can you tell me what library you work at in Germany?

christine: It is the university library in Oldenburg ...

christine: <http://www.bis.uni-oldenburg.de/>

KarenC: Okay, thanks. I'll sign off unless you have another question.

christine: no, I will mail for more!1 Bye Christine

KarenC: Bye.

[christine - user has disconnected]

[christine - user has disconnected]

[KarenC - user has closed this session]

KarenC | NCSU Libraries | www.lib.ncsu.edu/libref