

Pauline Aldenhövel

Web-Formulare zweier Verbände in der virtuellen Auskunft

Zusammenfassung: Dieser Beitrag legt den Schwerpunkt auf den Aufbau und die Auffindbarkeit von ausgewählten Web-Formularen im Hinblick auf die Praktikabilität der kooperativen bibliothekarischen Auskunftstätigkeit. In Form einer Vorstudie werden die Formulare des schweizerischen SwissInfoDesk und der deutschen DigiAuskunft verglichen. Es zeigt sich, dass Web-Formulare in ihrer orts- und zeitunabhängigen Form auch im Rahmen einer Verbunds-Dienstleistung durchaus praktikabel sein können.

Schlüsselwörter: Web-Formular, webbasiertes Anfrageformular, virtuelle Auskunft, Verbund, SwissInfoDesk, DigiAuskunft

Web forms of two associations in the virtual reference service

Abstract: This article focuses on the structure and findability of selected web forms with a view to the practicability of collaborative library information activities. In the form of a preliminary study, the forms of the swiss SwissInfoDesk and the german DigiAuskunft are compared. It turns out that web forms in their form regardless of location and time can also be quite feasible in the context of a network service.

Keywords: web forms, virtual reference service, association, SwissInfoDesk, DigiAuskunft

1 Einleitung

Die bibliothekarische Auskunftstätigkeit hat sich im Verlaufe der Jahre und besonders aufgrund der Digitalität verändert. Um gerade in Zeiten des World Wide Web Präsenz zu zeigen, sollten Bibliotheken ihre Auskunftstätigkeit anpassen, indem orts- und zeitunabhängige Informationsmöglichkeiten geschaffen werden. Eine Möglichkeit ist die Realisierung einer virtuellen Auskunftsdienstleistung.

In diesem Beitrag wird das Ergebnis eines Vergleiches zweier Web-Formulare von Verbänden beschrieben. Untersucht wurden die Auskunftsformulare des schweizerischen SwissInfoDesk und der deutschen DigiAuskunft unter dem Aspekt des Aufbaus, aber besonders hinsichtlich der

Auffindbarkeit der Formulare. Die Auswahl dieser Verbünde¹ beruht auf der Annahme, dass sowohl in der Schweiz als auch in Deutschland kooperative Dienstleistung gut funktionieren sollten. Beide Länder besitzen eine föderale Prägung und viele Verbünde im Hinblick auf Bildung und Informationseinrichtungen. Anhand dieses Vergleiches soll die Praktikabilität eines Web-Formulars als Instrument der Auskunftstätigkeit in kooperativen Verbänden präsentiert werden.

2 2 Besonderheiten der virtuellen Auskunft

Die Besonderheiten der virtuellen Auskunft bestehen im Mehrwert des Virtuellen, denn virtuelle Angebote ermöglichen vorrangig eine orts- und i.d.R. auch zeitunabhängige Inanspruchnahme einer Dienstleistung. Dies birgt für Bibliotheken die Möglichkeit, sowohl „potentielle Benutzer in wiederkehrende Bibliotheksnutzer zu verwandeln“² als auch Fernbenutzer zunehmend als neue, weitere Ziel- und Nutzergruppe zu erschließen.³ Ein weitere Mehrwert ergibt sich aus der relativen Anonymität⁴. Wie die Bibliothekarinnen Annette Haines und Alison Grodzinski der Central Michigan University in Mount Pleasant bereits 1999 festhielten, kann ein virtueller Auskunftsdienst Abhilfe verschaffen, wenn ein Nutzer die Inanspruchnahme des Auskunftsdienstes vor Ort u.a. je nach Thematik des Informationsbedürfnisses als einschüchternde Erfahrung wahrnimmt: „Through electronic reference services, patrons now have the opportunity to say anything without feelings of embarrassment or intimidation.“⁵

3 3 Merkmale von Web-Formularen

Web-Formulare zeichnen sich dadurch aus, dass sie wie E-Mails oder Chats rein textbasiert, kaum interaktiv und asynchron sind. Die Auskunft wird auf die Vermittlung von Inhalten im Text reduziert. Der Mehrwert der webbasierten Formularauskunft besteht im Vergleich zu den anderen beiden genannten Auskunftsformen in einer stärkeren Strukturierung der Anfrage, wodurch diese von Beginn an auf das tatsächliche Informationsbedürfnis des Nutzers reduziert werden kann. Dies geschieht i.d.R. durch entsprechende Textbausteine mit Freitext-Eingabefeldern oder

¹ Nach der Duden-Definition ist ein Verbund eine „bestimmte Form des Zusammenschlusses bzw. der Zusammenarbeit von Unternehmen“. Somit ist sowohl die DigiAuskunft, die sich selber auch als ein solcher bezeichnet, ein Verbund, als auch der SwissInfoDesk, in dessen Charta von einem Zusammenschluss mehrerer schweizerischer Bibliotheken an einem Online-Auskunftsdienst geschrieben wird.

² König (2012).

³ Vgl. ebd.

⁴ *Relative* Anonymität dahingehend, dass hier nur unter bestimmten Gesichtspunkten Anonymität gewährleistet wird und diese im Kontext der Auskunft nie ganz vollständig im Rahmen des Nicht-Bekanntseins gegeben ist. So führt beispielsweise die Angabe der Bibliotheksausweisnummer nicht mehr zu einer vollständigen Anonymität im eigentlichen Sinne.

⁵ Haines und Grodzinski (1999) 271.

Auswahlmenüs⁶, verstärkt jedoch durch die Frage nach dem Zweck. Im Rahmen einer Studie an der University of Maryland im College of Library and Information Services (CLIS) hat sich herausgestellt, dass eine typografisch simple Form und der Fokus auf die Information ohne eine Vielzahl verschiedener Schriftarten und ohne übermäßige Gestaltung das Wichtige bei Web-Formularen sind. Demnach sollte sich ein webbasiertes Anfrageformular aus den drei Teilen „Persönliche Angaben“, „Suchthematik“ und „Einschränkungsmöglichkeit der Suchanfrage“ zusammensetzen.⁷ Die Formulare im Rahmen der beiden Verbünde SwissInfoDesk und DigiAuskunft besitzen eine solche Dreiteilung und ermöglichen bereits durch die Frage nach dem Zweck eine Präzisierung des Informationsbedürfnisses.

Es bestehen mindestens zwei Möglichkeiten Web-Formulare im Rahmen von Verbänden zu etablieren: Das Anfrageformular im Rahmen des SwissInfoDesk ist in allen beteiligten Einrichtungen dasselbe, währenddessen die beteiligten Einrichtungen im Rahmen der DigiAuskunft aus einem Angebot an entsprechenden Textbausteinen für das eigene Web-Formular wählen können. Der Sinn hinter letzterem besteht darin, dass die Dienstleistung der virtuellen Auskunft optimal in die anderen Dienstleistungen der Einrichtung sowie deren Layout integriert sein soll. Das Formular des SwissInfoDesk punktet durch Einheitlichkeit und einen gewissen Wiedererkennungswert.

4 4 Stichprobenartige Analyse hinsichtlich der Auffindbarkeit der Formulare

Die Auffindbarkeit der entsprechenden Anfrageformulare auf den Webseiten der Bibliotheken ist für die Präsenz der Bibliothek von wichtiger Bedeutung. Sollte die Auskunftsoption nicht auf unkomplizierte Weise mit geringfügigem Einsatz seitens des Nutzenden gefunden werden, wird dieser potentielle Bibliotheksnutzer wahrscheinlich eigenständig das World Wide Web zur Literaturrecherche oder zum Klären der Fragen nutzen. Dabei kann eine bibliothekarische Auskunft i.d.R. auf niedrigschwellige Art und Weise zielführend und effizienter sein.

Mithilfe von critical friends⁸ wurden sechs wissenschaftliche Bibliotheken in Deutschland und der Schweiz stichprobenartig anhand von Kriterien bezüglich der Auffindbarkeit und Erkennung der kooperativen Web-Formulare untersucht⁹:

⁶ Eingabefelder mit Freitext können als offene Frage und Auswahlmenüs als geschlossene oder alternative Fragen angesehen werden. Wie auch in einem Auskunftsgespräch vor Ort ist eine Mischung von geschlossenen und offenen Fragen durchaus sinnvoll.

⁷ Vgl: Abels (1996) 352.

⁸ Hier: Studierende im ersten Semester des Bereichs Bibliotheks- und Informationswissenschaften. Annahme: Diese besitzen bereits ein gutes thematisches Einstiegswissen bezüglich des allgemeinen Bibliotheksbereichs, haben die Thematik der Auskunft jedoch noch nicht tiefgehend durchdrungen.

⁹ Die Untersuchung fand Januar/Februar 2021 im Rahmen einer studentischen Hausarbeit statt. Für tiefgehende Informationen zur Methodik kontaktieren Sie gerne die Autorin.

„A critical friend [...] is a trusted person who asks provocative questions, provides data to be examined through another lens, and offers critique of a person’s work as a friend. A critical friend takes the time to fully understand the context of the work presented and the outcomes that the person or group is working towards. The friend is an advocate for the success of that work.“¹⁰

In der folgenden Tabelle sind die untersuchten Bibliotheken festgehalten:

Tab. 1: Im Rahmen der Untersuchung getestete Bibliotheken

	Im Rahmen des SwissInfoDesk	Im Rahmen der DigiAuskunft
Bibliotheken von nationaler Bedeutung (Proband 1)	Schweizerische Nationalbibliothek	Uni- und Landesbibliothek Bonn
Hochschulbibliotheken (Proband 2)	Universitätsbibliothek Bern	Hochschulbibliothek der Hochschule Düsseldorf
Bibliotheken spezieller Institutionen und Einrichtungen (Proband 3)	Bibliothek des Schweizerischen Instituts für Kunstwissenschaft (SIK-ISEA)	Bibliothek der Friedrich Ebert Stiftung

Die Untersuchung lieferte diese Teilergebnisse:

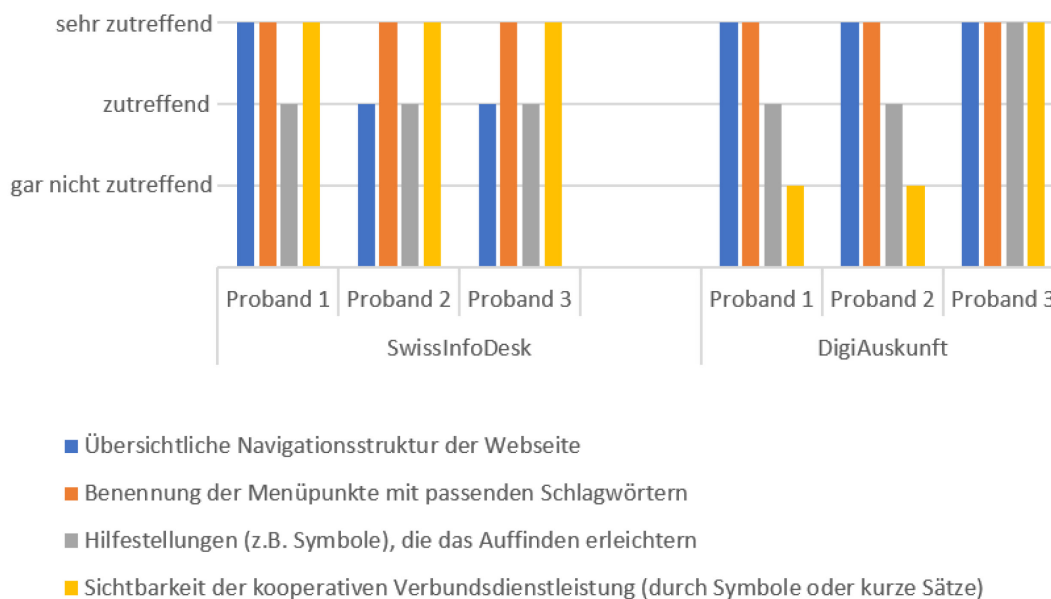


Abb. 1: Untersuchungsergebnisse zur Auffindbarkeit der Web-Formulare der Verbünde

Beim Vergleich der Ergebnisse für die beiden Verbünde ist besonders auffällig, dass die Web-Formulare im Rahmen der DigiAuskunft im Vergleich zum SwissInfoDesk lediglich in einem von drei untersuchten Fällen Hinweise zur kooperativen Dienstleistung geben. Dies deutet daraufhin, dass die

¹⁰ Costa und Kallick (1993) 49.

Idee des Verbundes der DigiAuskunft die Formulare bestmöglich als Dienstleistung der jeweiligen Einrichtung zu präsentieren, gut bis sehr gut umgesetzt wird. Bezüglich der allgemeinen Orientierung auf den Webseiten, scheinen die im deutschen Verbund beteiligten Bibliotheken einen kleinen Vorsprung gegenüber den schweizerischen Bibliotheken zu haben.

Allgemein¹¹ haben die Probanden die Auffindbarkeit der Formulare im Rahmen des SwissInfoDesk mit der Durchschnittsnote 2- bewertet. Dies ist um genau eine Schulnote schlechter als die Bewertung der Auffindbarkeit der Formulare im Rahmen des Vergleichsbunds DigiAuskunft mit der durchschnittlichen Note 1-.¹²

5 5 Fazit

Die Untersuchungen sowohl zur Auffindbarkeit als auch zum Aufbau der einzelnen Formulare deuten darauf hin, dass das Webformular als eine Form der virtuellen Auskunft im Verbund grundlegend praktikabel ist. Als Hinweis ist anzubringen, dass die Auskunft per Web-Formular i.d.R. nur eine von mehreren Auskunftskanälen einer Bibliothek ist. Eine kollaborative Anwendung verschiedener virtueller als auch analoger Formen der Auskunft ist durchaus sinnvoll und häufig vertreten.

Der Vergleich der beiden Verbünde zeigt, dass es mindestens zwei verschiedene Wege gibt, um diese Praktikabilität zu erzielen: einmal durch ein festes, allgemeingültiges Formular (wie beim SwissInfoDesk) und einmal durch ein Auswahlangebot von Bausteinen zur Erstellung solcher Formulare (wie bei der DigiAuskunft). Im direkten Vergleich dieser beiden Realisierungsformen ist die Form der persönlichen Auswahl der Textbausteine für das webbasierte Anfrageformular die besser geeignete Methode, wenn es um eine darauffolgende Auskunft geht. Die Textbausteine sind vielfältig und lassen sich individuell an die eigenen Strategien und Ziele der Auskunftstätigkeit der Bibliothek anpassen. Wird jedoch das Augenmerk auf das Kooperative und Übergreifende der virtuellen Auskunft gelegt, so ist das fest vorgegebene Anfrageformular eine bessere Möglichkeit. Das einheitliche Formular sorgt bei Weiterleitungen dafür, dass sofort in die Auskunftstätigkeit und z.B. die Suche nach der entsprechend angefragten Ressource gestartet werden kann.

Bei der Untersuchung zur Auffindbarkeit als Teilaspekt der Usability handelt es sich lediglich um eine Vorstudie mit Schwächen im Untersuchungsaufbau. Bei tieferer, weiterreichender Untersuchung der einzelnen Verbünde müsste die Anzahl der zu untersuchenden Bibliotheken erhöht werden. Dabei

¹¹ Neben den Untersuchungen zur Auffindbarkeit, welche die Ergebnisse für die vorherige Grafik lieferten, wurden noch weitere Aspekte in diese Schulnotenbewertung einbezogen. So u.a. das Zeitgefühl bzgl. der Zeitspanne bis zum Finden des jeweiligen Formulars. Die Schulnotenbewertung ist also eine sehr subjektive und nur in Teilen mit der Bewertung in der Grafik zuvor gleichzusetzen.

¹² Hinweis: Es wurde nur ein kleiner Teil der eigentlichen Verbünde betrachtet und die Probandenzahl war mit drei critical friends gering. Zusätzlich könnte ein Untersuchungs bias bestehen, da die DigiAuskunft immer nach dem SwissInfoDesk untersucht und bewertet wurde.

könnte dann auch die Etablierung der webbasierten Anfrageformulare im jeweiligen kooperativen System berücksichtigt werden. Dennoch gibt die durchgeführte Untersuchung Auskunft darüber, welche Möglichkeiten die virtuelle Auskunft mithilfe der Verwendung eines Web-Formulars bietet. Aus dem Vergleich SwissInfoDesk-DigiAuskunft können Anregungen für andere Kooperationen und Einrichtungen hinsichtlich der Verwendung derartiger Formulare gewonnen und übernommen werden.

Literaturverzeichnis

Abels, Eileen G. (1996): The E-Mail reference interview. In: RQ, 35 (3), 345-358.

Costa, Arthur L.; Kallick, Bena (1993): Through the lens of a critical friend. In: Educational Leadership, 51 (2), 49-51. Verfügbar unter <http://www.ascd.org/publications/educational-leadership/oct93/vol51/num02/Through-the-Lens-of-a-Critical-Friend.aspx>.

Haines, Annette; Grodzinski, Alison (1999): Web forms. Improving, expanding, and promoting remote reference services. In: College & research libraries news, 60 (4), 271-272.

König, Erwin (2012): Übersicht virtuelle Auskunftsdienste. In: Library Essentials. Verfügbar unter <http://www.libess.de/uebersicht-virtuelle-auskunftsdienste/>.