

**MALIS09**  
**Aufgabe 2.5.1**

**Vergleichende Analyse und Bewertung der Auskunft  
via Web-Formular folgender Auskunftsverbände:  
Deutsche Internetbibliothek, QuestionPoint, DigiAuskunft**

**vorgelegt von Gruppe D**

Heike Gennermann

Kirstin Kemner-Heek

Peter Mayr

Christian Woll

Bettina Würz

## 0. Inhalt

0. Inhalt.....	2
1. Einleitung.....	3
2. Definitionen.....	4
3. Methodik.....	5
4. Analyse der Auskunftsverbände.....	7
4.1 Deutsche Internetbibliothek.....	7
4.1.1 Einleitung.....	7
4.1.2 Organisation des Auskunftsprozesses.....	8
4.1.3 Policy.....	10
4.1.4 Umfang des Auskunftsangebots.....	11
4.1.5 Qualität des Kommunikationsprozesses.....	12
4.1.6 Qualität der Antworten.....	13
4.1.7 Nutzung des Angebots.....	14
4.1.8 Zusätzliche Ressourcen.....	15
4.1.9 Fazit.....	15
4.2 QuestionPoint.....	16
4.2.1 Einleitung.....	16
4.2.2 Organisation des Auskunftsprozesses.....	17
4.2.3 Policy.....	20
4.2.4 Umfang des Auskunftsangebots.....	21
4.2.5 Qualität des Kommunikationsprozesses.....	22
4.2.6 Qualität der Antworten.....	23
4.2.7 Nutzung des Angebots.....	25
4.2.8 Zusätzliche Ressourcen.....	25
4.2.9 Fazit.....	25
4.3 DigiAuskunft.....	26
4.3.1 Einleitung.....	26
4.3.2 Organisation des Auskunftsprozesses.....	26
4.3.3 Policy.....	30
4.3.4 Umfang des Auskunftsangebots.....	31
4.3.5 Qualität des Kommunikationsprozesses.....	31
4.3.6 Qualität der Antworten.....	32
4.3.7 Nutzung des Angebots.....	33
4.3.8 Zusätzliche Ressourcen.....	33
4.3.9 Fazit.....	33
5. Vergleichende Bewertung.....	34
6. Fazit.....	35
7. Literaturverzeichnis.....	36
7.1 Literatur allgemein.....	36
7.2 Literatur Deutsche Internetbibliothek.....	37
7.3 Literatur QuestionPoint.....	37
7.4 Literatur DigiAuskunft.....	38
8. Anhang – Fragen an die Auskunftsverbände.....	39

## 1. Einleitung

Auch wenn die aktuelle ARD/ZDF-Onlinestudie die geringste jährliche Zuwachsrate bei der Internetnutzung seit Beginn der repräsentativen Messung in Deutschland ausweist, ist der allgemeine Trend einer fortschreitenden Internetverbreitung weiterhin ungebrochen.<sup>1</sup> Danach waren im Frühjahr 2009 67,1 Prozent der Erwachsenen (hier Personen ab 14 Jahre) gelegentliche Internetnutzer, während 64,7 Prozent der Befragten angaben, innerhalb „der letzten vier Wochen“ auf das Internet zugegriffen zu haben. Neben der wachsenden Verbreitung des Internets ist ein wichtiger Trend die zunehmende Einbindung des Internets in den Alltag der Menschen. Dies zeigt sich nicht nur an der zeitlichen Ausdehnung der Internetnutzung, sondern auch daran, dass immer mehr Menschen (fast) täglich auf dieses Medium zurückgreifen.

Die Bibliotheken haben auf diese Entwicklung reagiert, indem sie immer mehr Informationen in digitaler Form anbieten. Um auch in Zukunft einen möglichst großen Kundenkreis zu erreichen, ist ein weiterer wichtiger Schritt, das klassischer Weise vor allem bestandsorientierte Dienstleistungsportfolio zugunsten kundenorientierter Dienstleistungen aufzugeben. Eine zentrale Rolle spielt in diesem Zusammenhang vor allem für Öffentliche Bibliotheken der Informationsdienst. Hier gilt es, die Vorteile der digitalen Informations- und Kommunikationstechnik gezielt einzusetzen. Zu den größten Vorteilen der digitalen Auskunft gehört die Steigerung der Erreichbarkeit (räumlich und zeitlich) des Informationsdienstes. Dies eröffnet den Bibliotheken die Chance, durch die Erschließung neuer Kundengruppen eine höhere Marktdurchdringung zu erreichen. Allerdings kann ein institutionsbezogener Auskunftsdienst, je nach Konzeption, sehr personalintensiv sein. Daher haben sich Bibliotheken in den vergangenen Jahren zunehmend zu Konsortien (wir nutzen hierfür im Folgenden den Terminus „Auskunftsverbund“) zusammengeschlossen, um ihren digitalen Auskunftsdienst arbeitsteilig zu organisieren und dabei Synergieeffekte zu nutzen.

Ziel dieser Arbeit ist, drei dieser Auskunftsverbände, die für das deutsche Bibliothekswesen von besonderem Interesse sind, nach Qualitätskriterien, die in Kapitel 3 genauer erläutert werden, zu evaluieren. Es handelt sich dabei um die folgenden Auskunftsverbände: Digi-Auskunft als Beispiel für einen Auskunftsverbund auf der Ebene eines regionalen Bibliotheksverbundes, die Deutsche Internetbibliothek als Beispiel für einen nationalen Auskunftsverbund sowie QuestionPoint als Beispiel für einen Auskunftsverbund mit einem internationalen Teilnehmerkreis.

Die Arbeit ist wie folgt aufgebaut: Zunächst werden die in unserem Kontext relevanten Begriffe „Informationsdienst“, „digitaler Auskunftsdienst“ und „Auskunftsverbund“ erläutert. Im folgenden Kapitel wird die der Evaluation zu Grunde liegende Methodik näher beschrieben. Das vierte Kapitel bildet den Hauptteil dieser Arbeit. Es enthält zu jedem der drei analysierten Auskunftsverbände eine kurze allgemeine Beschreibung sowie die Ergebnisse der insgesamt sieben Evaluationsblöcke. Auf dieser Grundlage folgt eine vergleichende Bewertung der drei Auskunftsverbände, die in einem abschließenden Fazit mündet.

---

<sup>1</sup> Vgl. zu diesem Absatz: Van Eimeren/Frees 2009, S. 334ff.

## 2. Definitionen

Der bibliothekarische **Informationsdienst** ist ein wesentlicher Bestandteil der Kommunikation des Bibliothekspersonals mit den Kunden. Hauptzweck des Informationsdienstes ist die Informationsvermittlung. Der bibliothekarische Mehrwert dieser Dienstleistung besteht darin, dass die Informationsbedürfnisse der Kunden möglichst präzise und auf deren spezifischen Informationsbedarf zugeschnitten befriedigt werden. Harkönen unterscheidet die folgenden sechs Formen des bibliothekarischen Informationsdienstes:<sup>2</sup>

- Passiver Informationsdienst (Pull-Dienst)
- Aktiver Informationsdienst (Push-Dienst)
- Funktionaler Informationsdienst
- Benutzerschulung
- Indirekter Informationsdienst
- Sonderformen des Informationsdienstes.

Die in unserem Kontext behandelten Auskunftverbände sind typologisch im Wesentlichen dem **passiven Informationsdienst** zuzuordnen. Die dort zusammengeschlossenen Bibliotheken reagieren in erster Linie auf die Anfragen der Kunden. Die von einigen Teilnehmerbibliotheken angebotenen Listen der Frequently Asked Questions (FAQs) sind in einem Grenzbereich zwischen passivem und aktivem Informationsdienst angesiedelt. Einerseits dienen sie überwiegend der Beantwortung von Orientierungsfragen und wären somit dem passiven Informationsdienst zuzurechnen. Andererseits geht die Initiative für dieses Angebot von den Bibliotheken selbst aus, die damit versuchen, die Informationsbedürfnisse ihrer Kunden in gewisser Weise zu antizipieren. Letztlich reagieren die Bibliotheken mit den FAQs jedoch wiederum auf teilweise bereits tatsächlich gestellte Anfragen, mit der Zielsetzung, diese in Zukunft auf ein Minimum reduzieren zu können. In der Summe scheint daher eher eine Zuordnung zum passiven Informationsdienst gerechtfertigt. Weitergehende thematische Linksammlungen, wie sie beispielsweise im Rahmen der Deutschen Internetbibliothek angeboten werden, sind dagegen durchaus als aktive Informationsdienstleistung zu werten, da sie sich nicht unmittelbar an einem zuvor konkret artikulierten Informationsbedarf orientieren.

Die Termini für das, was wir im Rahmen dieser Arbeit als **digitalen Auskunftsdienst** bezeichnen, variieren. So werden beispielsweise die Begriffe „digitale“ und „virtuelle Auskunft“ häufig synonym verwendet. Teilweise finden sich in der Literatur auch die aus dem angloamerikanischen Sprachraum stammenden Begriffe „Digital Reference Service“ bzw. „Virtual Reference Service“ wieder. Weitere Begriffe sind „elektronische Auskunft“ oder „Online-“ bzw. „Live-Online-Auskunft“. Als Gemeinsamkeit dieser teilweise synonym verwendeten, teilweise aber auch unterschiedlich definierten Begriffe kann festgehalten werden, dass ein interaktiver Kommunikationsprozess zwischen Bibliothekspersonal und Kunden über das Internet stattfindet.<sup>3</sup>

Eine Möglichkeit der Unterteilung von digitalen Auskunftsdiensten liegt in der **Kommunikationsform**, wobei zwischen asynchronen und synchronen Formen unterschieden wird.<sup>4</sup> Unter asynchrone Formen fallen sowohl die Kommunikation über E-Mail als auch das Einbringen von Fragen über ein Web-Formular. Kennzeichen des asynchronen Informationsdienstes ist, dass Sender und Empfänger zeitversetzt miteinander kommunizieren. Im Gegensatz dazu wird bei den synchronen Kommunikationsformen der Dialog zwischen Kunden und Bibliothekaren (mehr oder weniger) in Echtzeit geführt. Zu dieser Kategorie

---

<sup>2</sup> Vgl. hierzu im Einzelnen: Harkönen 2003, S. 11ff.

<sup>3</sup> Vgl. Klostermann 2007, S. 11.

<sup>4</sup> Vgl. hierzu im Einzelnen: Rösch 2007, S. 197ff.

gehören die Auskunft per Chat mit verschiedenen Unterarten, Voice over Internet Protocol (VoIP) und Videoconferencing.

Neben der Unterscheidung nach der Kommunikationsform können Auskunftsdienste auch hinsichtlich ihrer **Organisationsform** differenziert werden. **Lokale Auskunftsdienste** betreiben ihren Service in Eigeninitiative.<sup>5</sup> Auf der Homepage der Bibliotheken findet man entweder die E-Mail-Adresse der Abteilungen oder ein Web-Formular. In vielen Fällen wird dieser Service nur für die direkten Nutzer (Bibliotheksnutzer, Universitätsangehörige, etc.) angeboten. Der zweite Organisationstyp ist die Zusammenarbeit mehrerer Institutionen in einem **Auskunftsverbund**. Diese Variante eröffnet den Teilnehmerbibliotheken, die für den Aufbau und den Betrieb eines digitalen Auskunftsdienstes notwendigen personellen und finanziellen Ressourcen auf mehrere „Schultern“ zu verteilen. Gleichzeitig lässt diese Organisationsform eine höhere Qualität der Dienstleistung erwarten. So können beispielsweise in einem Auskunftsverbund fachspezifische Fragen gezielt an Bibliotheken mit dem entsprechenden Kompetenzprofil weitergeleitet werden.<sup>6</sup>

### 3. Methodik

Im Folgenden wird die für die vergleichende Analyse der drei Auskunftsverbände verwendete Methodik erläutert.

Generell stellen Standards bei Evaluationen einen wichtigen Qualitätsindikator dar. Im Bereich des digitalen Auskunftsdienstes haben sich auf internationaler Ebene bereits einige Organisationen und Verbände mit dem Thema auseinandergesetzt und Standards vorgeschlagen.<sup>7</sup> Diese haben inzwischen zwar teilweise Eingang in die Qualitätsrichtlinien einzelner Auskunftsverbände erhalten, sie wurden bislang allerdings noch in keinem deutschen Papier „offiziell“ als verbindliche Standards festgeschrieben.

Wir haben daher zunächst einen Kriterienkatalog erstellt, der auf die Besonderheiten der im Kontext der hier zu untersuchenden speziellen Form der digitalen Auskunft per Webformular zugeschnitten wurde.<sup>8</sup> Dieser gliedert sich in die folgenden sieben Evaluationsblöcke:

#### 1. *Organisation des Auskunftsprozesses*

- Zugänglichkeit (zeitliche Verfügbarkeit)
- Nutzeroberfläche (Verlinkung, Struktur, Einstiegsmöglichkeiten) und Anfragegestaltung
- Barrierefreiheit
- Branding
- Hilfsfunktionen
- Anzahl der Sprachen, in denen kommuniziert werden kann
- Eingesetzte Software

#### 2. *Policy*

<sup>5</sup> Vgl. Preißner 2004, S. 13.

<sup>6</sup> Vgl. Klostermann 2007, S. 20.

<sup>7</sup> Ein Beispiel hierfür sind die "IFLA Digital Reference Guidelines" der IFLA-Sektion "Reference and Information Services", [http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/sect\\_36.pdf](http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/sect_36.pdf) (Abruf am 18.12.2009). Vgl. zum Thema "internationale Standards im digitalen Auskunftsdienst" auch Albrecht 2006, S. 610f.

<sup>8</sup> Dabei stützten wir uns auf Rösch 2007, S. 200f., und Klostermann 2007, S. 49ff.

- Zielgruppe (für alle frei verfügbar?)
- Serviceinformationen
- Datenschutz
- Verhaltensregeln

### **3. Umfang des Auskunftsangebots**

- Art der zur Beantwortung zugelassenen Fragetypen
- Art und Umfang der Beantwortung (z. B. Verweis auf Nachschlagewerke, Lieferung der Zielinformation selbst oder Weiterleitung der Anfrage)

### **4. Qualität des Kommunikationsprozesses**

- Höflichkeit in Wortwahl und Sprachgestus
- Automatisch generierte Eingangsbestätigung
- Identität des Auskunft gebenden Bibliothekars ersichtlich
- Erläuterung des Suchwegs bei Antwortübergabe
- Frage nach der Zufriedenheit des Kunden
- Frage nach dem weiteren Informationsbedarf
- Möglichkeit des Feedbacks für Anfragenden

### **5. Qualität der Antworten**

- Verwendung einschlägiger, seriöser Quellen
- Vollständige Zitation der verwendeten Quellen
- Zutreffende, vollständige und exakte Antworten
- Angemessene und neutrale Antworten
- Anpassung des Niveaus der Antwort an das Niveau der Frage/des Fragenden
- Sprachstil, Wortwahl
- Formale Aspekte (Aussehen, Gliederung)

### **6. Nutzung des Angebots**

- Zahl der erhaltenen / beantworteten / unbeantworteten Anfragen

### **7. Zusätzlich angebotene Ressourcen**

- Linksammlungen
- FAQs
- Archivdatenbank (Knowledge Base), in der die Protokolle abgeschlossener Auskunftsprozesse sachlich erschlossen dem Bibliothekspersonal für Recherchezwecke zur Verfügung stehen

Um Aussagen zu den Evaluationsblöcken „Qualität des Kommunikationsprozesses“ und „Qualität der Antworten“ treffen zu können, wählten wir die aus der empirischen Sozialforschung stammende Methode der verdeckten Beobachtung (unobtrusive observation).<sup>9</sup> Im Zeitraum vom 01. bis 09. Dezember 2009 wurden jeweils zwei identische Testfragen (eine Sachfrage und eine Orientierungsfrage)<sup>10</sup> an die drei Auskunftsverbände gestellt, ohne dass dabei auf den Evaluationszweck hingewiesen wurde. Dadurch sollte verhindert werden, dass bei der Beantwortung (bewusst oder unbewusst) mehr Wert auf die Qualität gelegt wird, als dies normalerweise der Fall ist. Die Fragen wurden von unterschiedlichen E-Mail-Accounts und unter verschiedenen Namen versendet.

<sup>9</sup> Zur theoretischen Einordnung und Abgrenzung der Methode der Beobachtung gegenüber anderen Methoden der empirischen Sozialforschung vgl. Preißner 2004, S. 20f.

<sup>10</sup> Die beiden Fragen sowie die jeweiligen Antworten der Auskunftsverbände finden sich im Anhang (Kapitel 8).

## 4. Analyse der Auskunftsverbünde



### 4.1 Deutsche Internetbibliothek

#### 4.1.1 Einleitung

Die Deutsche Internetbibliothek (DIB)<sup>11</sup> ist ein Kooperationsverbund von derzeit rund 60 öffentlichen Bibliotheken, der Bibliothek der Universität Konstanz, der Deutschen Zentralbibliothek für Medizin in Köln, der Büchereizentrale Flensburg, der Landeszentralbibliothek Schleswig-Holstein, der Zentral- und Landesbibliothek Berlin und dem Bibliothekservice-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ) unter der Schirmherrschaft des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV). Anliegen aller Beteiligten ist es, dem Internetnutzer ein unabhängiges deutschsprachiges Informationsportal anzubieten, welches einen einfachen und schnellen Zugang zu qualitativ hochwertigen Informationen ermöglicht.

Im Zentrum des Angebots steht ein Linkkatalog, der 20 Themen umfasst. Die Auswahl der Links erfolgt intellektuell durch zurzeit ungefähr 70 Lektorinnen und Lektoren aus den beigetretenen Bibliotheken. Die Links werden inhaltlich mit Schlagwörtern und einer Kurzbeschreibung erschlossen, bewertet und kommentiert.

Die zweite wichtige Komponente der DIB, die im Rahmen dieser Arbeit betrachtet werden soll, ist der digitale Auskunftsdienst „Fragen Sie Bibliothekare“. Im Rahmen dieser Informationsdienstleistung werden von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren deutschlandweit Fragen zu den unterschiedlichsten Themen (ausgenommen sind medizinische und juristische Fragen) beantwortet. Die Anfragen sind über ein Webformular abzusetzen.

Die DIB ist seit dem 24. Februar 2003 online zugänglich. Hervorgegangen ist sie aus einem von der Bertelsmann Stiftung und dem DBV geförderten Projekt, das vom 01. Januar 2002 bis zum 31. Dezember 2004 lief. Die Bertelsmann Stiftung übernahm in dieser Aufbauphase rund 70 % der aufzuwendenden Mittel. Zum 01. Januar 2005 ging die Projektträgerschaft der DIB zunächst allein auf den DBV über, bevor schließlich im März 2008 zwischen dem DBV und dem BSZ eine Kooperationsvereinbarung<sup>12</sup> geschlossen wurde. Diese besitzt den Rechtsstatus eines Rahmenvertrages.

Das BSZ ist als Betriebsleitung verantwortlich für den Betrieb und die technische Weiterentwicklung. Im Einzelnen ist das BSZ zuständig für folgende Aufgaben:

- Gewährleistung des dauerhaften Zugangs zur DIB durch Hosting;
- Realisierung des webbasierten Auftritts der DIB in einheitlichem Design und auf lokaler Ebene im angepassten Design der Bibliotheken;
- Bereitstellung der Software InfoDesk mit regelmäßigen Updates, Weiterentwicklung und Wartung.

Die Finanzierung des laufenden Betriebs erfolgt über Gebühren, welche die teilnehmenden Bibliotheken an das BSZ entrichten. Dabei ist zu unterscheiden zwischen einer einmaligen Einrichtungsgebühr sowie einer jährlich fällig werdenden Betriebsgebühr.

---

<sup>11</sup> <http://www.deutscheinternetbibliothek.de/> (Abruf am 18.12.2009)

<sup>12</sup> Kooperationsvereinbarung 2008

Der Kooperationsverbund der Teilnehmerbibliotheken wird von einem Beirat als ständigem Gremium der DIB beraten. Er setzt sich aus fünf Mitgliedern aus dem Kreis der jeweiligen Sektionen zusammen und wird auf drei Jahre gewählt. DBV und BSZ erhalten ein ständiges Gastrecht. Neben der inhaltlichen und organisatorischen Beratung des BSZ gehören die Wahrnehmung von Grundsatzfragen und die Vereinbarung von Standards und Maßnahmen zur Qualitätssicherung zum Aufgabenspektrum des Beirats. Grundsätzlich ist der Beirat vor allen wichtigen den Betrieb, den Fortbestand und die Weiterentwicklung der DIB betreffenden Entscheidungen anzuhören ist. Es finden mindestens einmal jährlich Anwendertreffen statt. Der aktuell amtierende Beirat wurde am 18. Mai 2009 gewählt.

## 4.1.2 Organisation des Auskunftsprozesses

### *Zugänglichkeit*

Das Webformular für das Absetzen von Anfragen kann rund um die Uhr genutzt werden. Allerdings ist mit einer umgehenden Antwort auf eine Anfrage nur dann zu rechnen, wenn diese innerhalb der Dienstzeiten der angeschlossenen Bibliotheken gestellt wird. Eine Chatfunktion ist nicht realisiert.

### *Nutzeroberfläche und Anfragegestaltung*

Die Homepage der Deutschen Internetbibliothek wirkt auf den ersten Blick übersichtlich und gut strukturiert. Dies gilt allerdings in erster Linie für die Linkliste, deren Themengebiete gut sichtbar im Zentrum der Seite angeboten werden. Der digitale Auskunftsdienst tritt demgegenüber etwas in den Hintergrund. Dieser verbirgt sich hinter den beiden Links „Fragen Sie Bibliothekare“ (befindet sich im Contentbereich ganz oben) und „Fragen Sie uns“ (befindet sich unterhalb des DIB-Logos rechts oben). Statt zweier Links mit unterschiedlicher Bezeichnung wäre ein einziger, dafür optisch besser hervorgehobener, Zugangsweg die bessere Lösung.

Das Webformular (vgl. Abb. 1) ist recht schlicht gehalten. Es umfasst nur wenige Felder, die mit relativ geringem Aufwand ausgefüllt werden können. Die Frage kann frei formuliert werden. Vorgegeben werden lediglich eine Themenliste, welche die 20 Themen des Linkkatalogs umfasst, sowie eine Liste mit verschiedenen Verwendungszwecken. (Hier stehen zur Auswahl: Schule, Studium, Forschung, Beruf, Hobby, Sonstiges.) Zusätzlich sind die E-Mail-Adresse und der Name anzugeben. Alle Felder des Webformulars sind Pflichtfelder. Insgesamt wird die Webformulargestaltung dem Grundsatz, sich auf das Wesentliche zu beschränken, um potenzielle Nutzer nicht sofort abzuschrecken, gerecht.



**Frage an die Deutsche Internetbibliothek**

\* **Frage**

\* **Thema**

\* **Benötigte Auskunft für**

**Kontaktdaten**

\* **E-Mail**

\* **Name**

(\* kennzeichnet Pflichtfelder)

Abb. 1 Frageformular der Deutschen Internetbibliothek

### Barrierefreiheit

Die technischen Voraussetzungen zur Nutzung der Deutschen Internetbibliothek sind gering. Auf Plug-Ins oder Ähnliches muss nicht zurückgegriffen werden, um Fragen über das Webformular abzuschicken. Auf die spezifischen Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung wird dagegen bislang nur teilweise eingegangen. Icons und Links sind jeweils mit einem Alternativtext ausgezeichnet, d. h. beim Berühren des Bildes oder Links mit dem Mauszeiger wird ein kurzer Text angezeigt, der dessen Inhalt wiedergibt. Dieser Text kann dann mit Hilfe eines Screenreaders vorgelesen werden. Inwieweit der Quellcode so optimiert wurde, dass er von Screenreadern sinnvoll interpretiert werden kann, wurde an dieser Stelle nicht getestet. Ein weiteres wichtiges Tool sind die sog. „Access Keys“. Hierbei handelt es sich um Tastenkombinationen, mit denen gezielt bestimmte Punkte einer Website angesteuert werden können. Die normalerweise üblichen Tastenkombinationen werden auf den Seiten der DIB nicht unterstützt. Im Zusammenhang mit dem Webformular ist kritisch anzumerken, dass man mit Hilfe der Tastatur nur sehr umständlich in die einzelnen Formularfelder gelangt.

### Branding

Der Name „Deutsche Internetbibliothek“ ist prägnant und hat einen guten Wiedererkennungswert. Hierzu trägt auch das Logo mit dem Slogan „schnell.mehr.wissen“ bei. Allerdings könnte sich das Adjektiv „deutsche“ als problematisch erweisen, wenn sich das Produkt auch für internationale Partner öffnen möchte. Das Layout des Internetauftritts ist sowohl hinsichtlich des Aufbaus als auch in Bezug auf die Farbgestaltung konsistent. Seit Anfang 2009 besteht für die teilnehmenden Bibliotheken die Möglichkeit, sog. „lokale Mo-

dule“ einzurichten, d. h. den Linkkatalog als auch die Einstiegsseite zur digitalen Auskunft mit dem Webformular im Corporate Design der jeweiligen Bibliothek erscheinen zu lassen. Dies könnte sich unter Umständen negativ auf den Wiedererkennungswert der DIB auswirken und läuft in gewisser Weise dem Aufbau einer Corporate Identity für das Gesamtprodukt zu wider. Dies gilt insbesondere dann, wenn ganz andere Farben verwendet werden und das DIB-Logo nicht angezeigt wird, sondern lediglich das Logo der eigenen Bibliothek.<sup>13</sup> Die DIB wird so nicht als „Marke“ wahrgenommen.

### *Hilfefunktionen*

Auf den Seiten der Deutschen Internetbibliothek findet sich keine explizite Hilfefunktion. Es gibt lediglich eine Sammlung von 20 Beispielfragen und -antworten. Auch finden sich beim Webformular keinerlei Erläuterungen.

### *Sprachen*

Die Benutzeroberfläche der Deutschen Internetbibliothek ist ausschließlich in deutscher Sprache verfügbar.

### *Eingesetzte Software*

Zu Beginn des Jahres 2008 wurde die Deutsche Internetbibliothek auf die Plattform „InfoDesk“ migriert, die vom BSZ entwickelt wurde und dort auch zentral gehostet und administriert wird. Es handelt sich um eine browserbasierte Webanwendung, so dass lokale Installationen entfallen. InfoDesk basiert auf der freien Software Scarab<sup>14</sup>. Die Webapplikation beinhaltet

- eine Datenbank, in der die bereits beantworteten inhaltlichen und formalen Frage-Antwortpaare (Knowledge Base) archiviert werden,
- eine dezentrale Nutzerverwaltung, die die jeweiligen lokalen Bibliothekssysteme einbindet sowie
- eine Funktion für automatisches Weiterleiten neuer Fragen an die zuständigen Einrichtungen anhand von zuvor eingegebenen Bibliotheksprofilen.

## **4.1.3 Policy**

### *Zielgruppe*

Das Angebot der Deutschen Internetbibliothek ist grundsätzlich für jeden frei zugänglich. Unter dem Punkt „Über uns“ findet sich der Hinweis, dass das Informationsangebot für alle Internetnutzer gedacht ist. Mit ihrem Angebot möchte die Deutsche Internetbibliothek sich an die allgemeine Öffentlichkeit richten.

---

<sup>13</sup> Beispiele für eine solche Praxis sind die entsprechenden Seiten der Bibliothek der Universität Konstanz, <http://www.ub.uni-konstanz.de/hilfe/fragen-sie-uns/virtuelle-auskunft.html> (Abruf am 18.12.2009), und der Stadtbibliothek Bremen, <http://dib1.bsz-bw.de/dib1/issues/tqk/0/template/kb%2CkbMain.vm/curmodule/581/key/groupid/groupid/3359/curit/222> (Abruf am 18.12.2009).

<sup>14</sup> <http://scarab.tigris.org> (Abruf am 18.12.2009)

### *Serviceinformationen*

Serviceinformationen finden sich bei der Deutschen Internetbibliothek unter dem Punkt „Fragen Sie die Bibliothekare“. Dort findet der Nutzer stichpunktartige Hinweise über zugelassenen Fragen und die zu erwartende Antwortzeit. Der Nutzer erhält an dieser Stelle die Auskunft, dass (fast) alle Fragen aus allen Wissensgebieten beantwortet werden, juristische und medizinische Auskünfte jedoch nicht erteilt werden. Außerdem wird darauf hingewiesen, dass die Fragen rund um die Uhr gestellt werden können und innerhalb von zwei Werktagen beantwortet werden. Über Art und Umfang der Antwort erfährt der Nutzer jedoch nichts. Erst unter dem Punkt „Beispielfragen und Antworten“ kann sich der Nutzer informieren, welche Antworten von dem Auskunftsservice zu erwarten sind. Der Nutzer wird auch nicht darüber informiert, wer seine Frage beantworten wird. Der Nutzer wird zwar darauf hingewiesen, dass die Frage von Bibliothekaren beantwortet wird, weitere Informationen gibt es jedoch nicht. Lediglich über den Punkt DIB-Teilnehmer kann sich der Nutzer über die beteiligten Bibliotheken informieren.

Bereits mehrfach wurde festgestellt, dass die Deutsche Internetbibliothek ihre Dienstleistungen nur unzureichend präsentiert.<sup>15</sup> Der Nutzer muss sich jedoch weiterhin aus einigen stichpunktartigen Hinweisen und zwanzig Beispielfragen und -antworten einen Überblick über diesen Service verschaffen.

### *Datenschutz*

Zum Datenschutz macht die Deutsche Internetbibliothek keine Angaben. Lediglich unter „Disclaimer“ findet sich der Hinweis, dass die Eingabe von Daten seitens des Nutzers auf freiwilliger Basis erfolge. Der Nutzer wird nicht darüber aufgeklärt, was mit seinen übermittelten persönlichen Daten geschieht, ob sie gespeichert werden oder wer Zugang zu diesen erhält.<sup>16</sup>

### *Verhaltensregeln*

Es gibt auf den Seiten der Deutschen Internetbibliothek keine Hinweise auf Verhaltensregeln für Nutzer.

## **4.1.4 Umfang des Auskunftsangebots**

### *Art der zur Beantwortung zugelassenen Fragetypen*

Die Deutsche Internetbibliothek äußert sich nur ungenau zu den zugelassenen Fragetypen. Wie bereits oben erwähnt, gibt die Deutsche Internetbibliothek an, fast alle Fragen zu beantworten. Lediglich unter dem Menüpunkt „Beispielfragen und Antworten“ findet der Nutzer zwanzig Fragen aus unterschiedlichen Bereichen aufgelistet. Es handelt sich dabei ausschließlich um Fakten- und Sachverhaltsfragen. Bibliographische Auskunftsfragen, Vermittlungsanfragen sowie Orientierungsfragen kommen in der Beispielsammlung nicht vor.

Da es sich bei der Deutschen Internetbibliothek um ein überregionales Angebot handelt, ist es verständlich, dass Orientierungsfragen nicht in der Beispielsammlung auftreten. Bei

---

<sup>15</sup> Vgl. Meinhardt 2004, S. 37, sowie Klostermann 2007, S. 75f.

<sup>16</sup> Bereits im Mai 2009 wurde von MALIS-Teilnehmern eine Anfrage an die Deutsche Internetbibliothek zum Datenschutz durchgeführt. In der Antwort wurde angekündigt, den Disclaimer schnellstmöglich anzupassen, was bis heute jedoch noch nicht geschehen ist.

Bibliotheken, die jedoch das Frageformular der Deutschen Internetbibliothek auf ihren Internetseiten integriert haben, besteht durch eine zusätzliche Auswahlliste die Möglichkeit, die Frage formal einzuschränken und auf diese Weise auch Fragen zur Benutzung der Bibliothek etc. zu stellen.<sup>17</sup>

#### *Art und Umfang der Beantwortung*

Über diesen Punkt kann sich der Nutzer ebenfalls unter dem Menüpunkt „Beispielfragen und Antworten“ einen Überblick verschaffen. Konkrete Informationen über Art und Umfang der Beantwortung gibt es jedoch nicht. Aus den Beispielantworten wird ersichtlich, dass der Nutzer auf seinen Anfrage generell eine Zielinformation erhält. Die Antworten sind i.d.R. kurz gefasst und beinhalten die Quelle sowie häufig Links oder Tipps zu weiterführenden Informationen. Auch die im Rahmen dieser Arbeit an die Deutsche Internetbibliothek geschickte Sachauskunftsfrage enthielt eine genaue Antwort mit weiterführenden Informationen sowie die Nennung der Quelle.

Wünschenswert wäre in diesem Zusammenhang jedoch, dass die Deutsche Internetbibliothek ihre Dienstleistung genauer formuliert. Es ist beispielsweise nicht ersichtlich, ob ein Nutzer auch eine reine Literaturrecherche in Auftrag geben kann.

### **4.1.5 Qualität des Kommunikationsprozesses**

#### *Höflichkeit in Wortwahl und Sprachgestus*

Unmittelbar nach dem Abschicken der Frage bedankt sich die Deutsche Internetbibliothek für die eingegangene Frage, indem eine automatische Bildschirmmeldung erscheint, die den Nutzer darüber informiert, dass die Deutsche Internetbibliothek die Frage erhalten hat und baldmöglichst beantworten wird. Der Nutzer wird darauf hingewiesen, dass er zusätzlich eine Empfangsbestätigung erhalten wird. Die automatisch generierte Empfangsbestätigung ist höflich formuliert. Der Nutzer wird zwar nicht persönlich mit seinem Namen begrüßt, aber die Deutsche Internetbibliothek bedankt sich nochmals für die eingegangene Frage und verspricht erneut, die Frage baldmöglichst zu beantworten. Die eigentliche Antwort, die der Nutzer schließlich erhält, ist ebenfalls sehr höflich formuliert. Die Antworten beginnen mit der persönlichen Begrüßung des Nutzers und enden auch mit einer freundlichen Grußformel und dem Namen des Auskunftsbibliothekars. Die Beantwortung der Orientierungsfrage enthielt zusätzlich noch den Wunsch nach Zufriedenheit des Nutzers sowie eine Einladung, den Service erneut zu nutzen. Insgesamt betrachtet, sind die Antworten so formuliert, dass der Nutzer den Eindruck erhält, willkommen zu sein und dass sein Anliegen ernst genommen wird. Etwas verwirrend für den Nutzer ist jedoch, dass in der Antwort der Begriff Deutsche Internetbibliothek gar nicht mehr auftaucht. Bei der Orientierungsfrage direkt an die Stadtbibliothek Duisburg ist das noch verständlich, aber auch bei der Beantwortung der Sachauskunftsfrage, die direkt über die Deutsche Internetbibliothek gestellt wurde, erscheint nur die Stadtbibliothek Hannover.

In beiden Fällen wurde das Versprechen eingehalten, die Frage innerhalb von zwei Werktagen zu beantworten.

---

<sup>17</sup> Diese Möglichkeit bieten beispielsweise die Stadtbibliotheken Duisburg und Chemnitz an.

*Automatisch generierte Empfangsbestätigung*

Der Nutzer erhält wenige Minuten nach Abschicken der Frage eine automatisch generierte Empfangsbestätigung, die im vorher durch die Bildschirrmeldung angekündigt wurde. Der Nutzer hat somit die Gewissheit, dass seine E-Mail-Adresse richtig erfasst wurde. Darüber hinaus erhält der Nutzer die Zugangsnummer seiner Frage, auf die er sich bei Rückfragen immer beziehen kann. Außerdem wird die gestellte Frage noch einmal wiederholt.

*Identität des Auskunft gebenden Bibliothekars ersichtlich*

Die Identität des Auskunft gebenden Bibliothekars ist bei den Antworten immer ersichtlich. Weitere Informationen, wie beispielsweise Kontaktdaten oder akademischer Grad, werden nicht übermittelt.

*Erläuterung des Suchwegs bei der Antwortübergabe*

Die Erläuterung des Suchwegs ist insbesondere bei Sachauskunftsfragen sinnvoll, jedoch enthielt die Antwort der Deutschen Internetbibliothek keine Erläuterung des Suchwegs.

*Frage nach der Zufriedenheit der Kunden*

Lediglich die Beantwortung der Orientierungsfrage enthielt den Wunsch, dem Nutzer mit der Beantwortung der Frage weitergeholfen zu haben.

*Frage nach dem weiteren Informationsbedarf*

Ein weiterer Informationsbedarf wurde bei beiden gestellten Fragen nicht nachgefragt. In der automatisch generierten Empfangsbestätigung erhielt der Nutzer jedoch die Zugangsnummer seiner Frage, auf die sich bei Rückfragen jedoch immer bezogen werden kann.

*Möglichkeit des Feedbacks für den Anfragenden*

Der Nutzer wird in keiner Antwort aufgefordert, ein Feedback abzugeben.

#### **4.1.6 Qualität der Antworten**

*Verwendung einschlägiger seriöser Quellen*

Die bei der Sachauskunftsfrage aufgezeigte Quelle (Ostdeutsche Biographie) ist seriös und zutreffend, dennoch wäre es wünschenswert gewesen, wenn wenigstens eine weitere Quelle (z. B. Neue Deutsche Biographie) angegeben wäre.

*Vollständige Zitation der verwendeten Quellen*

Die Zitation der verwendeten Quelle ist unzureichend. In der Antwort heißt es lediglich: „Die Kulturstiftung der Deutschen Vertriebenen hat ... veröffentlicht.“ Der Nutzer erfährt nicht, dass es sich bei der Kopie des Artikels um einen Eintrag aus der „Ostdeutschen Biographie“ handelt. Es bleibt ungewiss, warum gerade diese Quelle angegeben wird, wie alt die Quelle ist und um welche Veröffentlichung es sich genau handelt.

*Zutreffende, vollständige und exakte Antworten*

Für den Nutzer ist es immer wichtig, Zielinformationen zu erhalten, so dass er sich nicht erneut mit einer Recherche beschäftigen muss. Im Fall der Orientierungsfrage sollte dies meistens kein Problem darstellen und auch die Anfrage bei Stadtbibliothek Duisburg enthielt eine exakte Antwort und gleichzeitig auch den Link zur Fernleihbestellung. Auch die Antwort der Deutschen Internetbibliothek enthielt gleich die Zielinformation in Form eines kopierten Artikels aus der „Ostdeutschen Biographie“, der eine Kurzbiographie, Informationen zur Wirkungsgeschichte und zu Veröffentlichungen sowie einige weiterführende Literatur enthielt. In beiden Fällen können die Informationen daher als zutreffend und exakt bezeichnet werden.

*Angemessene und neutrale Antworten*

Die Antworten können als angemessen und neutral bezeichnet werden.

*Anpassung des Niveaus der Antwort an das Niveau der Frage/des Fragenden*

Da die Deutsche Internetbibliothek im Frageformular danach fragt, wofür die Auskunft benötigt wird, ist davon auszugehen, dass die Antwort dem Niveau des Fragenden angepasst werden soll.

*Sprachstil, Wortwahl*

Sprachstil und Wortwahl sind bei der Deutschen Internetbibliothek neutral und verständlich gewählt.

*Formale Aspekte, Gliederung*

Die Antworten der Deutschen Internetbibliothek sind gut strukturiert. Nach der Anrede wird nochmals kurz auf die gestellte Frage eingegangen. Anschließend erhält der Nutzer die Antwort und darauf folgen die Grußworte in Verbindung mit dem Namen des Bearbeiters. Im Fall der Orientierungsfrage wurde nach der Antwort noch der Wunsch nach Zufriedenheit des Nutzers geäußert sowie eine Einladung, den Service erneut zu nutzen, ausgesprochen. Unterhalb dieser eigentlich abgeschlossenen Antwort taucht etwas abgesetzt nochmals die Wiederholung der gestellten Frage im Wortlaut der Fragestellung auf. In den Antworten wird sehr sparsam mit gestalterischen Elementen umgegangen; so enthalten sie beispielsweise auch kein Logo der Deutschen Internetbibliothek oder der antwortenden Bibliothek.

#### **4.1.7 Nutzung des Angebots**

Genauere Zahlen über die Nutzung des Angebots sind bisher nicht veröffentlicht. Lediglich für einen kurzen Zeitraum im Jahr 2008 sind knapp 80 beantwortete Fragen pro Woche nachgewiesen.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Vgl. Gerland 2008, S. 16.

### 4.1.8 Zusätzliche Ressourcen

Das zweite große Angebot der Deutschen Internetbibliothek ist ihr Linkkatalog mit integrierter Suchmaschine. Der Linkkatalog enthält ausgewählte Links aus zwanzig Themengebieten, die von jeweils unterschiedlichen Bibliotheken betreut werden. Über den Menüpunkt „Neue Links“ kann sich der Nutzer über neu aufgenommene Links informieren. Weitere Ressourcen werden bisher nicht angeboten.

### 4.1.9 Fazit

Die Deutsche Internetbibliothek hat von Anfang an einige gute Ansätze verfolgt – als Netzwerk von öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken sollte sie es allen Internetnutzern ermöglichen, einfach und schnell an hochwertige Informationen zu gelangen.<sup>19</sup> Doch der Auskunftverbund hat in der letzten Zeit immer mehr Kooperationspartner verloren, so dass die Deutsche Internetbibliothek heute fast ausschließlich von öffentlichen Bibliotheken betrieben wird. Fehlendes Marketing führte außerdem dazu, dass das Angebot in der Öffentlichkeit kaum bekannt ist.<sup>20</sup> Auch teilnehmende Bibliotheken präsentieren das Angebot auf ihren Webseiten eher dürftig.

Daneben weist die Deutsche Internetbibliothek insbesondere in Bezug auf die Transparenz des Serviceangebotes einige Mängel auf.<sup>21</sup> Der Nutzer kann nicht auf Anhieb erkennen, welchen Zweck das Angebot hat und wie umfangreich es ist. Ebenso ist das Angebot in den Bereichen Datenschutz und Qualitätsverständnis verbesserungsfähig.<sup>22</sup> Klostermann, der sich in seiner Evaluation der Auskunftverbünde auch mit der Deutschen Internetbibliothek beschäftigt hat, kommt zu dem Ergebnis, dass die Qualität der Antworten „zwischen hervorragend und eher enttäuschend“<sup>23</sup> pendelt. Auch im Rahmen dieser Untersuchung fiel insbesondere die fehlende Datenschutzerklärung auf, sowie bei der Sachauskunftsfrage die unzureichende Zitation der Quelle.

Im Bereich Kundenfreundlichkeit ist die Deutsche Internetbibliothek jedoch vorbildhaft. Durch den freundlichen Umgangston fühlt sich der Nutzer willkommen und ernst genommen. Zudem ist die deutsche Internetbibliothek bestrebt, dem Nutzer Zielinformationen zu liefern, so dass dieser keine erneute Recherche durchführen muss.

---

<sup>19</sup> Vgl. Thümmler 2003, S. 417.

<sup>20</sup> Vgl. u.a. Meinhardt 2004, S. 36f.

<sup>21</sup> Vgl. ebd., S. 37.

<sup>22</sup> Vgl. Klostermann 2007, S. 75f und Thümmler 2004, S. 256.

<sup>23</sup> Klostermann 2007, S. 83.



## 4.2 QuestionPoint

### 4.2.1 Einleitung

QuestionPoint ist ein weltweiter, multilingualer und digitaler Auskunftsdienst für Bibliotheken. Das Angebot umfasst zum einen die Bereitstellung von Software zur Realisierung des digitalen Auskunftsprozesses, als auch das Angebot an die Bibliotheken sowohl an einem lokalen wie auch internationalen Auskunftsverbund teilzunehmen.

QuestionPoint ging aus dem im Jahr 2000 an der Library of Kongress (LoC) gestarteten Projekt „Collaborative Digital Reference Service (CRDS)“<sup>24</sup> zur Entwicklung eines weltweiten, webbasierten Auskunftsdienstes hervor. Ab 2002 wurde QuestionPoint gemeinsam mit dem Anbieter OCLC<sup>25</sup> weiterentwickelt. Dabei kommen die bibliothekarischen Vorgaben von der LoC, die technische Umsetzung und die Bereitstellung der Hardware, sowie den kommerziellen Vertrieb übernimmt OCLC. Sämtliche Module liegen auf dem Server von OCLC auf. Weltweit sind es mehr als 1000 Bibliotheken, die QuestionPoint einsetzen, die meisten davon in den USA. In Deutschland sind derzeit 11 Bibliotheken beteiligt. Es handelt sich sowohl um wissenschaftliche, als auch um öffentliche Bibliotheken. Diese sind im Einzelnen:<sup>26</sup>

- Bayerische Staatsbibliothek München (BSB)
- Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen (SUB)
- Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften (ZBW), Kiel (als einzige mit Chatfunktion)
- Zentral- und Landesbibliothek Berlin
- Universitätsbibliothek Chemnitz
- Universitätsbibliothek Würzburg
- Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt am Main
- Stadtbücherei Frankfurt
- USA-Bibliothek (Universitätsbibliothek Mainz)
- Verbundzentrale des GBV (VZG)
- Universitätsbibliothek Augsburg

Die modular aufgebaute Software umfasst aktuell folgende Funktionen:

- ein E-Mail- und Chatmodul für die digitale Kommunikation mit den Benutzern
- ein Verwaltungsmodul für die beteiligten Bibliothekare, zur Erstellung von Bibliotheksprofilen, zur Verwaltung, internen Zuweisung und Weiterleitung der eingehenden Anfragen und für statistische Zweck
- ein Modul für den Aufbau einer lokalen Wissensdatenbank (auch auf Konsortialbasis) und den Zugang, bzw. die Weiterleitungsmöglichkeit von Anfragen in die weltweite Wissensdatenbank
- ein Modul, welches dem Anfragenden über ein automatisch erstelltes Login den Zugang zu seinen Fragen ermöglicht, um den Fortgang der Bearbeitung zu verfolgen

---

<sup>24</sup> Vgl. CRDS - project history, <http://www.loc.gov/rr/digiref/history.html> (Abruf am 13.12.2009).

<sup>25</sup> Online Computer Library Center, <http://www.oclc.org> (Abruf am 13.12.2009).

<sup>26</sup> Vgl. GBV-Wiki, <http://www.gbv.de/wikis/cls/QuestionPoint> (Abruf am 13.12.2009), und Online-Auskunft in Deutschen Bibliotheken, <http://www.bibliothekar.de/content/view/15/26/> (Abruf am 13.12.2009).



gen und gegebenenfalls Modifikationen vorzunehmen. Integriert ist auch ein Nutzerzugang zur Wissensdatenbank mit Suchfunktion.

Bei der Beschäftigung mit den umfangreichen digitalen Auskunftsangeboten von QuestionPoint beschränken wir uns in der Analyse auf den Auskunftsdienst mittels Webformular. Dieser kommt, abweichend zur Praxis in den USA, in Deutschland nahezu ausschließlich zum Einsatz. In den USA bereits fest etablierte Chatdienste<sup>27</sup>, entweder über ein Chat-Formular oder über ein von QuestionPoint angebotenes Widget<sup>28</sup>, gehören hier nicht zum Angebot, obwohl dies möglich wäre.

Daneben wurde bei der Bearbeitung deutlich, dass eine vergleichende Analyse der Anwendung sehr schwer zu realisieren ist. Einen vollständigen Überblick über die möglichen Funktionalitäten bietet in ungeprüfter Form nur der Anbieter OCLC selbst. Alle untersuchten Installationen boten den Service und den Umfang der Dienstleistungen in der von der betreffenden Bibliothek selbst festgelegten und verantworteten Form. Grundsätzlich können daher nur die Angebote zur digitalen Auskunft der einzelnen Bibliotheken untereinander verglichen werden. Es steht keine Musterbibliothek zur Verfügung, die das komplette Angebot in allen Facetten bereitstellt und anhand derer die Qualität des Produktes umfassend und neutral zu bewerten wäre.

## 4.2.2 Organisation des Auskunftsprozesses

Da die Organisation des Auskunftsprozesses von der individuellen Gestaltung des Einsatzes von QuestionPoint in den teilnehmenden Bibliotheken abhängt, basiert unsere Analyse hauptsächlich auf den Angeboten der Bayerischen Staatsbibliothek München (BSB), der Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen (SUB) und der Deutschen Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften Kiel (ZBW).

### *Zugänglichkeit*

Grundsätzlich bietet QuestionPoint seine Dienstleistung im 24-Stunden-Service an sieben Tagen der Woche (24/7) an.

Über das Angebot eines Webformulars, welches dem Nutzer im Internet zu jeder Zeit zur Verfügung steht, werden diese Servicezeiten auch von den deutschen Bibliotheken realisiert. Allerdings ist mit einer Reaktion auf Anfragen nur innerhalb der Dienstzeiten des Bibliothekspersonals zu rechnen. Der Nutzer erhält jedoch nach dem Absenden seiner Anfrage eine automatisierte Empfangsbestätigung, in der die Zuteilung eines automatischen Logins für den Benutzerbereich von QuestionPoint enthalten ist. Der Nutzer kann sich nun einloggen, die Bearbeitung seiner Frage verfolgen und diese während des Vorgangs weiter editieren. Daneben wird ihm ein Zugang zur internationalen Wissensdatenbank angeboten, in der er über ein Suchformular recherchieren kann.

### *Nutzeroberfläche und Anfragegestaltung*

Die Bereitstellung des QuestionPoint-Auskunftsservices benötigt von Seiten des Herstellers lediglich eine möglichst schnelle Internetverbindung und das Vorhandensein einer Internetpräsenz, in die der Service eingehängt wird. Das Angebot kann dabei an jeder beliebigen

---

<sup>27</sup> Ein Beispiel hierfür ist die Seattle Public Library, <http://www.spl.org/> (Abruf am 13.12.2009).

<sup>28</sup> Dieses trägt den Namen „Qwidget - QuestionPoint's chat widget“,

<http://www.oclc.org/de/de/news/announcements/announcement268.htm> (Abruf am 13.12.2009).

gen Stelle eingebunden werden, neben der Bibliotheks-Homepage also z. B. auch in eLearning-Plattformen oder direkt im Katalog.

Auf der Webseite der BSB findet sich der Zugang an prominenter Stelle. Auf der Startseite gelangt der Nutzer über das Auswahlnenü „Serviceangebote / Online-Auskunft / „Fragen Sie die BSB“ (mit QuestionPoint-Logo) direkt zum digitalen Auskunftsservice. Der Zugang wird in der SUB und ZBW auf vergleichbare Weise angeboten.

Befindet sich der Nutzer auf der Angebotsseite, so bieten BSB und SUB zunächst die Möglichkeit, die Anfrage thematisch differenziert nach „fachlicher“ oder „allgemeiner“ Fragestellung weiterzuverfolgen.

Die SUB geht dabei über ein vorgeschaltetes Formular vor, welches dann zu dem entsprechenden Eingabeformular führt. Ähnlich ist dies in der BSB gestaltet. Darüber hinaus bietet die BSB bereits an dieser Stelle zwei weitere Links zu den Nutzungsbedingungen und Datenschutzhinweisen, sowie zum Fragekonto.

The screenshot shows the 'Freies Frageformular' page on the 'Frag' die SUB website. The page is divided into two main sections. The left section, titled 'Willkommen bei unserem elektronischen Auskunftsdienst!', provides a welcome message and information about the service, including a note that answers are sent via email and a disclaimer about legal and medical advice. Below this is a section for selecting a focus area ('Bitte wählen Sie Ihren Schwerpunkt:') with several checkboxes: 'Fachinformation', 'Benutzung und Ausleihe', 'Fernleihe / Dokumentlieferdienst', 'Kopier- und Reproduktionsaufträge bis Erscheinungsjahr 1900', and 'Kopier- und Reproduktionsaufträge ab Erscheinungsjahr 1901'. There is also a link to a 'freies Frageformular!'. The right section, titled 'Freies Frageformular', contains a red warning: 'Felder, die mit einem \* gekennzeichnet sind, müssen ausgefüllt werden.' Below this is a large text area for 'Ihre Frage:'. This is followed by several required fields: '\* Name, Vorname:', '\* E-Mail-Adresse: (bitte auf Vollständigkeit achten!)', '\* Straße, Hausnummer:', and '\* PLZ, Ort:'. Below these fields is a section for 'QuestionPoint' with a logo and text explaining that users will receive an email with a password to check the status of their question. It asks for consent: 'Sind Sie damit einverstanden, dass Ihre Frage an Auskunftspartner weitergeleitet wird?' with radio buttons for 'Ja' and 'Nein'. At the bottom, there is a cookie consent section: 'Möchten Sie Ihre Adressdaten auf diesem Rechner als Cookie speichern? Bei Ihrer nächsten Bestellung über unsere Formulare wären die Adressfelder dann bereits ausgefüllt.' with radio buttons for 'Ja' and 'Nein'. At the very bottom are two buttons: 'Frage abschicken' and 'Eingabe löschen'.

Abb. 2 Präsentation des Webformulars an der SUB

Die Anfrage wird über das Angebot eines Webformulars gestaltet. Dieses stellt einen asynchronen Zugang dar. Der Anfrageprozess läuft danach wie folgt ab: der Nutzer füllt ein Webformular aus und schickt es ab. Kurze Zeit später erhält er eine Bestätigungs-E-Mail und einen automatischen Nutzeraccount in QuestionPoint. Nach dem Login kann er seine Anfrage aufrufen und bei Bedarf weiter editieren. Die Weiterverarbeitung im System wird transparent dargestellt. Im Anschluss an die Frage findet er ein Formular zur Kontaktaufnahme, welches ein direktes Feedback ermöglicht. Darüber hinaus hat er Zugang zur internationalen Wissensdatenbank über eine Stichwort-Suchfunktion. Die Antwort auf seine Frage wird ihm zu einem späteren Zeitpunkt per Email zugesendet, ist aber auch in seinem Nutzeraccount einsehbar.

### *Barrierefreiheit*

Der Hersteller gibt an, dass die Benutzeroberfläche vollständig barrierefrei gestaltet ist. Die Ausgabe per Bildschirmsprachausgabe sei möglich.<sup>29</sup> Dies konnte von uns nicht überprüft werden.

Ein weiterer Aspekt der Barrierefreiheit ist die Bereitstellungsmöglichkeit der Oberfläche in 26 verschiedenen Sprachen. Dazu kommt die Gewährleistung der Zugänglichkeit nur über einen normalen Internetbrowser. Es sind keine zusätzliche Software oder Plug-Ins notwendig. Soweit von der teilnehmenden Bibliothek nicht anders festgelegt, werden keine Einschränkungen zur Benutzung des Services festgelegt. Der Service steht grundsätzlich jedermann zu jeder Zeit kostenfrei zur Verfügung. Es ist keine explizite Bibliotheksmitgliedschaft notwendig.

### *Branding*

Trotz dieses sehr umfassenden und weitreichenden Angebots finden sich auf den Seiten der teilnehmenden Bibliotheken nur sehr wenige Hinweise zur Wiedererkennung. Der Hersteller OCLC stellt auf seinen Internetseiten eine Fülle von Material in einem einheitlichen „QuestionPoint-Look-and-Feel“ bereit. Darunter findet sich auch ein Bereich, aus dem sich Bibliotheken vorgefertigte Schablonen für eigenes Werbematerial<sup>30</sup> herunterladen können. Eine Nutzung dieses Materials war an deutschen Bibliotheken nicht feststellbar. Hier erscheint beim Aufruf des Service nur in zurückhaltender Form das Logo, welches auch im weiterführenden Emailverkehr nicht mehr genutzt wird. Die Chancen für einen erhöhten Wiedererkennungswert des Services, welcher dem Nutzer durch gutes Branding bibliotheksübergreifend im Gedächtnis bleiben sollte, werden also nur unzureichend genutzt.

### *Hilfefunktionen*

Weiterführende Hilfefunktionen können an jeder Stelle des Auskunftsprozesses eingebunden werden. In der BSB wird eine Hilfe zum Fragekonto direkt unterhalb des Auskunftformulars angeboten. Diese umfasst ausschließlich Hilfen zu Fragen des organisatorischen Ablaufs der Auskunftserteilung. Daneben wird noch ein Link zu den Nutzungsbedingungen und Datenschutzhinweisen angeboten.

Eine weiterführende Hilfe zu inhaltlichen Fragestellungen, z. B. zu der Art der möglichen Fragestellungen, erhält der Nutzer nicht. Die Hilfe wiederholt in Teilen den Text der darüber liegenden Seite, diese bietet den einzigen inhaltlichen Hinweis durch den Ausschluss von juristischer und medizinischer Beratung und den Hinweis darauf, dass keine Literaturlisten oder Übersetzungen erstellt werden.

An der SUB Göttingen ist das Hilfeangebot noch geringfügiger. Auf der Formularseite wird ein Link<sup>31</sup> zum englischsprachigen Support-Angebot von OCLC angeboten. Die Interpretation dieses Angebots erfordert bereits bibliothekarisches Fachwissen, liegt nicht in deutscher Sprache vor und ist für den Nutzer nur begrenzt hilfreich. Nimmt der Nutzer das Login im persönlichen Nutzungsbereich wahr, so kann er über die Knöpfe „Hilfe“ und „Unterstützung“ in einer Sprache seiner Wahl (teilweise Übersetzung in 21 Sprachen) auf

---

<sup>29</sup> <http://www.oclc.org/de/de/questionpoint/about/default.htm> (Abruf am 13.12.2009)

<sup>30</sup> „Promote QuestionPoint“, [http://www.questionpoint.org/support/promote/promote\\_qp.html](http://www.questionpoint.org/support/promote/promote_qp.html) (Abruf am 13.12.2009)

<sup>31</sup> <http://www.questionpoint.org/> (Abruf am 13.12.2009)

standardisierte Hilfetexte und ein Kontaktformular zu einem technischen Supportcenter, welches bei OCLC direkt lokalisiert ist, zugreifen.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass die Gestaltung des Hilfeangebots stark vom Engagement der teilnehmenden Bibliothek abhängt. Von Seiten des Herstellers wird sehr umfangreiches Material in vielen Sprachen bereitgehalten, welches Bibliotheken für ihre Zwecke modifizieren könnten. Wahrscheinlich liegt aufgrund der geringen Teilnehmerzahl noch kein Material in deutscher Sprache vor.

### *Sprachen*

Die QuestionPoint-Oberfläche für Bibliothekare und Bibliotheksbenutzer kann in verschiedenen Sprachen konfiguriert werden. Die in 2003 begonnene Übersetzung sorgte dafür, dass die Oberfläche 2005 in 10 Sprachen vorlag: Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch, Niederländisch, Slowenisch, Koreanisch, Japanisch und Chinesisch. Bis heute ist die Anzahl auf 26 Sprachen angewachsen.<sup>32</sup>

Im Benutzerkonto kann aus 19 verschiedene Sprachen ausgewählt werden - Sprachen wie Japanisch, Chinesisch oder Koreanisch werden nicht aufgeführt.

### *Eingesetzte Software*

Die für den Einsatz von QuestionPoint benötigte Software wird vom Anbieter OCLC in Zusammenarbeit mit der LoC selbst entwickelt. Sie zeichnet sich dadurch aus, dass für den Einsatz keine spezielle Zusatzsoftware auf den Rechnern installiert werden muss. Eine Internetverbindung und ein Webbrowser sind Grundvoraussetzung für den Betrieb.

Bei Einsatz der Chatfunktionen wird zusätzlich Adobe Acrobat Flash (auf Bibliotheksseite) und die Aktivierung von JavaScript auf beiden Seiten benötigt. Bei Einsatz einer Co-Browsing-Funktionalität würde der Browser MS Internet Explorer benötigt.<sup>33</sup>

## **4.2.3 Policy**

### *Zielgruppe*

Der digitale Auskunftsservice ist über QuestionPoint grundsätzlich frei verfügbar. Er richtet sich sicherlich zunächst an die Nutzer der jeweiligen Bibliothek. Dies ist auch beim Vergleich der Gestaltung der Angebote klar ersichtlich. Eine öffentliche Bibliothek bietet zum Web-Formular andere Begleittexte als z. B. eine wissenschaftliche. Trotzdem ist der Service auch an unseren Testbibliotheken grundsätzlich für jedermann kostenfrei nutzbar. Ein eindeutiger Hinweis an fremde Nutzer, der diese auch zur Fragestellung einlädt, fehlt allerdings.

### *Serviceinformationen*

Die Beschreibung des angebotenen Service wird von der teilnehmenden Bibliothek bestimmt. Grundsätzlich wäre hier eine Beschreibung der zu erwartenden Leistungen angebracht, z. B. ein Hinweis auf zugelassene Fragestellungen, Antwortzeiten, Hinweise auf

---

<sup>32</sup> Vgl. Ulrich 2005

<sup>33</sup> Angaben von OCLC zu den technischen Voraussetzungen finden sich unter <http://www.questionpoint.org/web/requirements/index.html> (Abruf am 13.12.2009)

Linksammlungen oder FAQ's und weitere Informationen zum Ablauf der Auskunftserteilung.

In der BSB und SUB werden dem Nutzer in knapper Form die wichtigsten Hinweise gegeben. Die etwas ausführlichere Form der BSB und der genannte Link auf zum Fragekonto und den Nutzungsbedingungen lassen das Angebot hier noch etwas offener erscheinen, als die extrem knappe Form der SUB-Information. Der Hinweis, dass keine rechtlichen oder medizinischen Auskünfte erteilt werden, findet sich bei beiden Bibliotheken.

Über den zusätzlichen Service des Nutzerlogins bei QuestionPoint wird in der automatischen Eingangsbestätigungsmail informiert, inklusive Mitteilung der Zugangsdaten.

Interessanterweise gibt es eine ausführlichere Beschreibung des Auskunftsangebots in der SUB Göttingen im Bereich der „Schriftlichen Auskunft“. Dieses Angebot existiert auf den Webseiten neben dem QuestionPoint-Angebot und ist nicht verknüpft. Die Informationspolitik der ZBW weicht hier deutlich ab. Unter dem Link „Über Econdesk“<sup>34</sup> erhält der Nutzer einen ausführlichen Überblick über alle Serviceleistungen.

### *Datenschutz*

Die Auskunftserteilung auf digitalem Weg und die damit verbundene Speicherung der Daten auf einem Server beim Anbieter in den USA macht es erforderlich, den Nutzer vor dem Absenden einer Anfrage darüber zu informieren, was sowohl mit seinen Adressdaten als auch Fragen geschieht. Für die Weitergabe seiner Fragen in die lokale und internationale Wissensdatenbank ist seine Zustimmung einzuholen.

In der BSB wird dies durch die Anzeige eines Links auf die deutschsprachigen Datenschutzhinweise von OCLC<sup>35</sup> gelöst.

In der SUB Göttingen wird zunächst nur die Zustimmung zur Weiterleitung der Anfrage an Auskunftspartner und die Speicherung der Adressdaten in einem Cookie auf dem Rechner abgefragt.

Nach Absendung der Frage kann sich der Nutzer in seinem QuestionPoint-Bereich einloggen. Dort sind dann auch die o.g. Geschäftsbedingungen hinterlegt. Auf Nachfrage wurde mitgeteilt, dass die Anzeige der Datenschutzbestimmungen vor der Absendung der Frage zukünftig erfolgen soll.

### *Verhaltensregeln*

In der SUB wurden Regeln für die Auskunftserteilung als Hausregeln intern formuliert. Diese werden jedoch nicht nach außen transparent dargestellt. Sie enthalten Empfehlungen über die Inhalte der Auskunftserteilung, das praktische Vorgehen und die Gestaltung der Antwort-Email.

Bei der BSB konnten dazu keine Informationen gefunden werden.

## **4.2.4 Umfang des Auskunftsangebots**

### *Art der zur Beantwortung zugelassenen Fragetypen*

Sowohl die SUB Göttingen, als auch die Bayerische Staatsbibliothek bieten ihren Nutzern sowohl ein thematisch gegliedertes, als auch ein freies Frageformular an. Es können also Fragen verschiedensten Typs, z.B. Sachauskunftsfragen, bibliographische Auskunftsfragen

<sup>34</sup> <http://www.zbw.eu/service/econdesk/ueberecondesk.htm> (Abruf am 13.12.2009)

<sup>35</sup> Nutzungsbedingungen für Nutzer von QuestionPoint, [http://www.questionpoint.org/ordering/pdfs/patronterms\\_de.pdf](http://www.questionpoint.org/ordering/pdfs/patronterms_de.pdf) (Abruf am 13.12.2009)

oder Orientierungsfragen zu allen Sachgebieten gestellt werden. Es besteht auch das Angebot spezifische Fragen an spezialisierte Institutionen weiterzuleiten. Im Voraus werden lediglich Auskünfte zu rechtlichen oder medizinischen Fragestellungen ausgeschlossen.

#### *Art und Umfang der Beantwortung*

Die Antworten auf die gestellte Sachauskunftsfrage nahmen dem Leser entweder die Recherchearbeit vollständig ab oder versetzten ihn in die Lage, mit geringstmöglichem Aufwand an die Information zu gelangen. Beide Bibliotheken weisen in ihrer Antwort darauf hin, dass sie keine Literaturlisten erstellen oder umfangreiche Sachauskünfte erteilen. In beiden Antwort-E-mails wird auf biographische Datenbanken verwiesen. Die Bayerische Staatsbibliothek setzt einen Link, der den Nutzer direkt in die kostenfreie „Neue Deutsche Biographie“<sup>36</sup> überleitet. Hier muss er den gesuchten Artikel dann selbst aufrufen. Darüber hinaus schlägt sie eine weitere biographische Datenbank, die „Ostdeutsche Biographie“<sup>37</sup> der Kulturstiftung der deutschen Vertriebenen, zur weiteren Recherche vor. Die SUB Göttingen schickt einen Link auf die kostenpflichtige Datenbank WBIS (World Biographical Information System Online)<sup>38</sup>, hängt aber den entsprechenden Artikel direkt an die Email an.

## 4.2.5 Qualität des Kommunikationsprozesses

### *Höflichkeit in Wortwahl und Sprachgestus*

Sowohl die automatisch generierte Empfangsbestätigung als auch die eigentliche Antwort-Email sind höflich, aber keineswegs überschwänglich formuliert. So gibt es zum Beispiel keine ausdrückliche Begrüßung des Neukunden oder einen Dank an den Fragenden gerade QuestionPoint „als Online-Auskunftsdienst ausgewählt zu haben“. Auch ist das Layout weitgehend frei von Gestaltungsmerkmalen, selbst auf ein Logo wird verzichtet.

### *Automatisch generierte Empfangsbestätigung*

In einer Zeit, in der Kommunikation über große Distanzen in Echtzeit stattfindet und Internetbenutzer die Antworten auf ihre Fragen via Google sofort erhalten, ist eine schnelle Antwortzeit ein wichtiges Qualitätskriterium bei der Beurteilung eines Online-Auskunftsdienstes.

Die automatisch generierte Empfangsbestätigung trifft unmittelbar nach dem Versand der Frage ein. Sie enthält die Bestätigung der Anfrage, einen Link zum Benutzerkonto, ein vorübergehendes Passwort im Klartext und eine Wiederholung der gestellten Frage. Die Beantwortung der Sachfrage erfolgte bei der bayerischen Staatsbibliothek nach dreieinhalb Stunden am gleichen Werktag, bei der SUB Göttingen am Morgen des darauf folgenden Tages. (Die Frage an die SUB wurde allerdings erst am Nachmittag gestellt.)

### *Identität des Auskunft gebenden Bibliothekars ersichtlich*

Die Identität des Auskunft gebenden Bibliothekars ist jeweils klar ersichtlich. Name und Kontaktdaten werden genannt.

<sup>36</sup> <http://www.ndb.badw.de/> (Abruf am 13.12.2009)

<sup>37</sup> <http://www.ostdeutsche-biographie.de/> (Abruf am 13.12.2009)

<sup>38</sup> <http://db.saur.de/WBIS/login.jsf> (Abruf am 13.12.2009)

Die Bearbeitung der Anfragen an QuestionPoint erfolgt durch qualifiziertes Personal. Auf der Website von OCLC und in der OCLC-Broschüre<sup>39</sup> zu QuestionPoint wird mehrfach mit diesem Tatbestand geworben. Da die Bearbeiter im Antwortschreiben ihren akademischen Grad nicht angeben, kann diese Behauptung nicht direkt überprüft werden. Es ist jedoch davon auszugehen, dass in den zuständigen Abteilungen der beteiligten Bibliotheken Fachpersonal eingesetzt wird.

#### *Erläuterung des Suchwegs bei der Antwortübergabe*

In der Antwort wird auf eine Beschreibung des Suchweges verzichtet, es wird lediglich das Suchergebnis mitgeteilt. Dies liegt im vorliegenden Fall sicher an der fehlenden Komplexität der Suchfrage.

#### *Frage nach der Zufriedenheit der Kunden*

In keiner der Antwort-E-mails wurde der Kunde nach seiner Zufriedenheit mit dem Suchergebnis oder dem Verfahren befragt.

#### *Frage nach dem weiteren Informationsbedarf*

Ein weiterer Informationsbedarf des Nutzers wird bei beiden untersuchten Bibliotheken nicht nachgefragt. Rückfragen können gestellt werden. Beide Bibliotheken bieten dazu entsprechende Funktionalitäten im Login-Bereich des Nutzers an.

#### *Möglichkeit des Feedbacks für den Anfragenden*

Die Firma OCLC stellt den Anwendern von QuestionPoint ein Feedback-Formular zur Verfügung, welches ohne großen Aufwand an die Antwort-Email angehängt werden könnte. Diese Möglichkeit wird in den Testbibliotheken nicht wahrgenommen.

## **4.2.6 Qualität der Antworten**

#### *Verwendung einschlägiger seriöser Quellen*

Die genannten Quellen entsprechen der Fragestellung, sie sind seriös und im vorliegenden Fall erste Wahl. Die „Neue Deutsche Biographie“<sup>40</sup> und die „Ostdeutsche Biographie“<sup>41</sup> sind kostenfrei recherchierbar. Die biographische Datenbank „WBIS“ ist zwar kostenpflichtig<sup>42</sup>, hier wird der entsprechende Auszug aber direkt mitgeliefert.

#### *Vollständige Zitation der verwendeten Quellen*

Dem Nutzer wird der Name der Datenbank genannt und ein Zugangslink, bzw. der Datenbankauszug geliefert. Dies ist im vorliegenden Fall völlig ausreichend.

<sup>39</sup> [http://www.oclc.org/services/brochures/211401usb\\_questionpoint.pdf](http://www.oclc.org/services/brochures/211401usb_questionpoint.pdf) (Abruf am 13.12.2009)

<sup>40</sup> <http://www.ndb.badw.de/> (Abruf am 13.12.2009)

<sup>41</sup> <http://www.ostdeutsche-biographie.de/> (Abruf am 13.12.2009)

<sup>42</sup> <http://db.saur.de/WBIS/login.jsf> (Abruf am 13.12.2009)

*Zutreffende, vollständige und exakte Antworten*

Bei der Beantwortung der Sachfrage bietet die Bayerische Staatsbibliothek neben einer ersten Empfehlung eine zweite Quelle als Suchmöglichkeit an. Die SUB Göttingen schickt den Auszug aus einer kostenpflichtigen Datenbank direkt als Anhang an die Antwortmail. Hervorzuheben ist der Hinweis der SUB Göttingen, der den Nutzer auf die seinem Wohnort am nächsten liegende Bibliothek verweist, bei der einer Recherche in der kostenpflichtigen Datenbank WBIS möglich ist. Hier wird die lokale Herkunft des Lesers individuell berücksichtigt.

Die Orientierungsfrage, die nach den Möglichkeiten der Fernleihe fragt, wird jeweils mit einem generellen Hinweis auf die nächstliegende Bibliothek beantwortet. Hier werden keine spezielle Bibliothek und auch kein spezieller Bibliothekstyp genannt. Der Nutzer muss die entsprechende Bibliothek selbst auswählen. Er erhält keine Information darüber, ob es sich um eine Universitätsbibliothek handeln muss, oder ob die Fernleihbestellung auch in der Stadtbibliothek vor Ort abgegeben werden kann. Die SUB Göttingen erwähnt die Möglichkeit der Bestellung über den kostenpflichtigen Direktlieferdienst „Subito“. Auch diese Auskunft wird nicht weiter erläutert, es wird auch kein Zugangslink geliefert. Hier wird ein gewisses Fachwissen beim Nutzer vorausgesetzt. Als Nutzer von QuestionPoint wird dieser allerdings sicher in der Lage sein, die Website des Dokumentenlieferdienstes aufzurufen und sich über dessen Lieferbedingungen zu informieren.

Die Antworten sind, gemessen an den Fragestellungen zutreffend und exakt. Die Suchergebnisse sind völlig ausreichend und vollständig. Lediglich die Orientierungsfragen hätten etwas genauer erläutert werden können.

*Angemessene und neutrale Antworten*

Sämtliche gelieferte Antworten waren den Fragen angemessen und wurden völlig neutral beantwortet.

*Anpassung des Niveaus der Antwort an das Niveau der Frage/des Fragenden*

Die Antworten beider Bibliotheken auf die Anfrage sind dem Frageniveau angemessen formuliert. Der Nutzer wird jeweils persönlich namentlich angesprochen. Von den empfohlenen Datenbanken werden die Titel genannt und es wird jeweils der Zugangslink geliefert. QuestionPoint-Nutzer sollten in der Lage sein, den Links zu folgen und zu den gewünschten Inhalten zu gelangen.

*Sprachstil, Wortwahl*

Sprachstil und Wortwahl sind neutral und höflich. Dem Nutzer wird allerdings nicht das Gefühl vermittelt, dass es für den Anbieter besonders positiv ist, dass er QuestionPoint als Auskunftsdienst ausgewählt hat.

*Formale Aspekte, Gliederung*

Unter dem Kopf der Email befindet sich ein formaler Hinweis, wie und an welcher Stelle eine Rückfrage auf die erhaltene Mail gestellt werden kann. Auf die persönliche Anrede des Nutzers folgt die eigentliche Antwort. Unter der Antwort sind Name und Kontaktdaten des Bearbeiters platziert. Im Anschluss, getrennt durch eine gestrichelte Linie findet der Nutzer ein Protokoll des Fragenverlaufs. Die Gestaltung ist zweckmäßig, übersichtlich und völlig frei von gestalterischen Elementen.



### 4.2.7 Nutzung des Angebots

In der SUB Göttingen ist QuestionPoint nur ein Angebot von mehreren, Fachinformationen zu erhalten und steht neben den Angeboten der klassischen schriftlichen und telefonischen Auskunft, sowie der allgemeinen Kontaktaufnahme per Email. Diese Angebote sind nicht mit QuestionPoint verknüpft. Über QuestionPoint gingen bisher im Jahr 2009 ca. 340 Anfragen ein. Zwei wurden an weitere Bibliotheken im Kooperationsverbund weitergeleitet. Eine Frage wurde in die globale Wissensdatenbank weitergeleitet. Die gleiche Anzahl Anfragen gehen zum Vergleich nach Aussage der SUB pro Monat über andere Kanäle in der SUB ein.

Aus anderen Bibliotheken waren keine Angaben zur Nutzung zu ermitteln.

### 4.2.8 Zusätzliche Ressourcen

Zusätzlichen Ressourcen zu einem digitalen Auskunftsdienst könnten z. B. Linksammlungen oder FAQs sein.<sup>43</sup> Beides konnte im QuestionPoint-Angebot nicht gefunden werden. Es gibt jedoch verschiedene Archivdatenbanken. Durch gezieltes Abspeichern ausgewählter Fragen und den dazugehörigen Antworten können die am Auskunftsverbund teilnehmenden Bibliotheken zunächst jeweils lokale Wissensdatenbanken aufbauen und nutzen (auch als Konsortiallösung realisierbar). Gleichzeitig wird von allen Bibliotheken gemeinsam eine globale Wissensdatenbank erstellt. Der Vorteil der lokalen Wissensdatenbank liegt in den individuell relevanten Daten, die sie speichert. Bibliotheken mit speziellen Schwerpunkten oder Nutzerprofilen können hier Inhalte speichern, welche auf diese Nutzerbedürfnisse zugeschnitten sind. Dabei ist beim Aufbau zu berücksichtigen, dass für eine sinnvolle Recherche eine kritische Masse an Suchanfragen vorhanden sein muss. Daneben sollte auch dem Nutzer transparent gemacht werden, dass in der nach den gleichen Prinzipien aufgebauten globalen Wissensdatenbank aufgrund der Teilnehmerstruktur die englischsprachigen Inhalte überwiegen.

Die Wissensdatenbanken können den Benutzern auf der Bibliotheks-Webseite zur Verfügung gestellt werden. Weder die BSB noch die SUB schätzen den Nutzen der Wissensdatenbank derzeit hoch genug ein, um sie an prominenter Stelle auf ihrer Website zu platzieren. In beiden Bibliotheken ist die Recherche in der globalen Datenbank erst im Login-Bereich des Nutzers möglich.

Die Wissensdatenbanken sind typologisch als passive Informationsdienstleistungen einzuordnen. Sie sind das Ergebnis des vom Benutzer artikulierten Bedarfs. Es handelt sich zwar um eine Zusammenstellung von Informationen, die Initiative zur Suche muss jedoch vom Nutzer ausgehen.

### 4.2.9 Fazit

Eine objektive und übergreifende Beurteilung des Online-Informationsdienstes QuestionPoint ist schwierig, da jede teilnehmende Bibliothek eine individuelle Auswahl aus den Funktionen des Gesamtangebots treffen kann. Das OCLC-Angebot für QuestionPoint ist sehr umfassend, wird allerdings von den teilnehmenden Bibliotheken in Deutschland nicht erschöpfend genutzt. Während hierzulande fast ausnahmslos die Email-Auskunft angeboten wird, ist in den USA bei den teilnehmenden Bibliotheken die 24/7-Chatauskunft im Rahmen von QuestionPoint üblich. Die Bibliotheken in Deutschland lassen QuestionPoint häufig als Zusatzangebot neben ihrem etablierten, lokalen Informationsdienst laufen. Sie

---

<sup>43</sup> Vgl. Klostermann 2007, S. 53.

verzichten auf die Möglichkeit, QuestionPoint als Marke zu etablieren, die für bestimmte Qualitätsstandards steht. Sichtbar wird dies daran, dass auf Maßnahmen zur Bildung einer Corporate Identity größtenteils vollkommen verzichtet wird. Bedenklich ist, dass wichtige datenschutzrechtliche Informationen bei den untersuchten Bibliotheken erst nach gezielter Suche aufzufinden sind. QuestionPoint bietet den Bibliotheken ein umfangreiches Verwaltungstool zur Bearbeitung, Weiterleitung und Archivierung der Anfragen. Aus der Präsentation der Angebote geht leider nicht hervor, wie diese genutzt und von den Bibliotheken eingeschätzt werden. Insbesondere stellte sich die Frage nach dem Nutzen des Nutzer-Logins in QuestionPoint und den darüber möglichen Zugriff auf die Wissensdatenbank. Wird dieser Service tatsächlich angenommen oder ist der Nutzer am Ende nur an einer möglichst schnellen und umfassenden Antwort per Email interessiert?



## 4.3 DigiAuskunft

### 4.3.1 Einleitung

Die DigiAuskunft ist ein vom Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen betreuter virtueller Auskunftservic.

Das Projekt wurde - nach einer längeren Vorbereitungsphase im vorherigen Jahr - Anfang 2006 mit den Pilotbibliotheken Stadt- und Landesbibliothek Dortmund, UB Köln, UB Dortmund sowie der StB Köln gestartet. Derzeit bearbeiten 38 öffentliche und Hochschulbibliotheken verschiedener Größenklassen aus ganz Deutschland Anfragen die von Internetnutzern per E-Mail gestellt werden.

Die meisten Teilnehmerinstitutionen stammen aus Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz (das Verbundgebiet des hbz).<sup>44</sup> Außerhalb dieser Region nutzen aber auch die UB Potsdam und die Stadtbibliothek Lübeck diesen Dienst.

Eine Besonderheit sind die regionalen Verbünde im Rahmen der DigiAuskunft. Mehrere Institutionen - meist auf Kreis- oder Stadtebene - kooperieren darin noch stärker.

Des Weiteren können die Teilnehmer auch ein optionales Chatmodul der DigiAuskunft nutzen. Diese Option wird beispielsweise von der UB Dortmund genutzt.

Fachlich begleitet wird die DigiAuskunft durch die „AG DigiAuskunft“, einem Gremium dem Vertreter verschiedener Teilnehmerbibliotheken angehören.

### 4.3.2 Organisation des Auskunftsprozesses

Bei der DigiAuskunft wird nur die technische Betreuung des Systems zentral vorgenommen. Die Organisation des Auskunftsprozesses liegt bei den teilnehmenden Institutionen.

---

<sup>44</sup> Eine aktuelle Auflistung findet sich unter <http://tinyurl.com/ph8s5y> (Abruf am 17.12.2009).

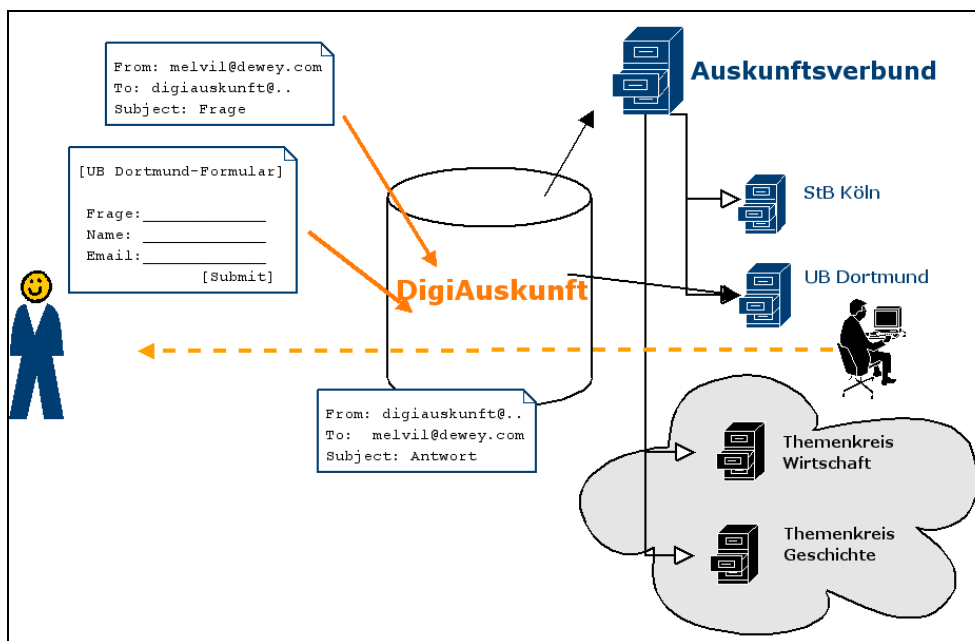


Abb. 3 Schema des Auskunftsprozesses

Der Ablauf lässt sich wie folgt beschreiben (vgl. auch Abb. 3): Eine Anfrage wird per E-Mail oder Webformular gestellt und in den Ordner der zugeordneten Institution geleitet. Falls notwendig kann sie von dort in den Ordner einer anderen Institution verschoben werden oder - um diese Anfrage allen zugänglich zu machen - in den allgemeinen Auskunftsverbund. Im Normalfall wird die Anfrage lokal bearbeitet. Eine Kopie der Antwort wird mit der Historie des Vorgangs im Anfragenarchiv gespeichert, so dass eine „Wissensbasis“ entsteht. Innerhalb des Systems haben sich mehrere regionale Unterverbünde gebildet. So kooperieren z. B. die Kölner Bibliotheken verstärkt miteinander und bieten über die Webseite der Kooperation<sup>45</sup> auch einen gemeinsamen Auskunftsdienst an, der in den gemeinsamen Ordner „KölnBib“ leitet. Im Rahmen des Systems vorstellbar wären auch Themenordner in denen einzelne Spezialisten der beteiligten Institutionen gemeinsam Fachfragen beantworten (angedeutet als Wolke im Schema), diese Variante wurde etwa zuletzt bei der AIBM<sup>46</sup> Jahrestagung 2009 für den Bereich der Musik diskutiert.

### Zugänglichkeit

In der Mehrzahl der Fälle wird die DigiAuskunft per Webformular auf den Webseiten der teilnehmenden Institutionen genutzt. Hier ist die Zugänglichkeit - in dem Sinn, dass die Frage zumindest deponiert werden kann - rund um die Uhr gegeben. Das Gleiche gilt auch für die Variante, dass die Anfragen an eine dedizierte E-Mail Adresse gestellt werden können. Zu den Antwortzeiten gibt es Empfehlungen der AG DigiAuskunft: „Antworten Sie so schnell wie möglich, mindestens innerhalb der in der jeweiligen Bibliothek festgelegten Frist, am besten innerhalb eines Arbeitstages oder schneller. Anfragen an den Auskunftsverbund müssen innerhalb einer Frist von 3 Tagen beantwortet werden.“<sup>47</sup> Die UB Dortmund nutzt das Chat-Modul der DigiAuskunft. Bei vorhandenen Personalkapazitäten wird die Frage direkt vom Auskunftspersonal angenommen, ansonsten wird der

<sup>45</sup> <http://www.koelnbib.de/> (Abruf am 17.12.2009)

<sup>46</sup> Association Internationale de Bibliothèques, Archives et Centres de Documentation Musicaux. – URL : <http://www.aibm.info/> (Abruf am 20.12.2009)

<sup>47</sup> Empfehlungen für die Beantwortung von Anfragen an die DigiAuskunft (Stand 2006)

---

Benutzer an das Webformular der DigiAuskunft oder auch an den UB-eigenen Chatterbot „ASKademicus“<sup>48</sup> verwiesen.

### *Nutzeroberfläche und Anfragegestaltung*

Webformulare sind – neben der direkten Einbindung von E-Mail Adressen – der häufigste Einstiegspunkt in die DigiAuskunft. Diese ermöglichen die Strukturierung der Anfragen und erlauben gezielt Informationen etwa zur Nutzergruppe oder bereits verwendeten Recherchemitteln abzufragen. Auch hier ergeben sich große Unterschiede bei den Bibliotheken, die Webformulare einsetzen. Die Stadt- und Landesbibliothek Dortmund verlinkt etwa auf jeder Seite durch ein Logo und den Schriftzug „Sie fragen, Wir antworten.“ auf das Auskunftsformular. Die Universitäts- und Stadtbibliothek Köln dagegen „versteckt“ das Formular (vgl. Abb. 4) etwas auf einer allgemeinen FAQ-Seite, um Fragen vielleicht dort durch den Nutzer selbst klären zu lassen.<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> <http://www.ub.uni-dortmund.de/chatbot/> (Abruf am 17.12.2009)

<sup>49</sup> Diese etwas dezente Platzierung wird durch einen Chatterbot ausgeglichen, der auf jeder Seite zugänglich ist.

## Auskunft & Beratung

Haben Sie Fragen zur Bibliothek oder benötigen Sie Hilfe bei der Literatur- oder Informationssuche? Wir helfen Ihnen schnell und kompetent weiter!

Über das Formular auf dieser Seite erreichen Sie uns unabhängig von unseren Öffnungszeiten und bequem von Ihrem Rechner aus! Die Antwort erhalten Sie von uns per E-Mail.

Welche Fragen beantworten wir? Lesen Sie dazu die [Informationen zum Auskunftsangebot](#).  
Fragen zu fachspezifischen Themen richten Sie bitte direkt an den [Ansprechpartner Ihres Fachgebiets](#).

Bitte achten Sie darauf, Ihre E-Mail-Adresse korrekt einzugeben, da wir Ihnen sonst die Antwort nicht zustellen können und Ihre Anfrage gelöscht wird.

Die mit einem \* gekennzeichneten Felder sind verpflichtend!

### Persönliche Daten

Vor- und Nachname \*

E-Mail-Adresse \*

Wohnort, Land \*

### Ihre Frage

Thema \*

Ihre Frage (möglichst ausführlich) \*

Wofür brauchen Sie die Antwort

Haben Sie bereits selbst irgendwo recherchiert? Wenn ja, wo?

Bis wann brauchen Sie Antwort?

Meine Frage darf an eine andere Bibliothek weitergeleitet werden

Abb. 4 *Auskunftsformular der USB Köln*

### Barrierefreiheit

Die Gestaltung der Formulare liegt im Ermessen der Bibliothek. Da es sich um einfache HTML Formulare handelt sind keine Plug-ins oder spezielle Softwarevoraussetzungen notwendig. Das Referenzformular des hbz entspricht den gängigen Richtlinien zur Barrierefreiheit.

Der Dienst ist kostenfrei und der Nutzerkreis ist generell nicht beschränkt.

### *Branding*

Es gibt ein gemeinsames Logo und den Claim „Sie fragen, wir antworten“ den die Teilnehmer nutzen können. Zusätzlich ist in jeder E-Mail des Systems unter der standortspezifischen Signatur die Meldung „DigiAuskunft - eine Kooperation zwischen [Teilnehmerinstitution], hbz und Partnerbibliotheken“.

Die DigiAuskunft soll aber primär als lokales Angebot präsentiert werden<sup>50</sup> und sich möglichst nahtlos in das Corporate Design der jeweiligen Bibliothek einfügen.

### *Hilfefunktionen*

Hilfefunktionen zum Webformular variieren ebenfalls von Institution zu Institution. Eine ausführliche Informationsseite findet sich beispielsweise beim Angebot der UB Köln<sup>51</sup>.

### *Sprachen*

Die DigiAuskunft Oberflächen für das Informationspersonal sind prinzipiell in derzeit 17 Sprachen verfügbar. Aufgrund der derzeitigen Ausrichtung auf den deutschsprachigen Raum wird aber die Möglichkeit der Lokalisierung nicht genutzt. Im Bereich der Webformulare hängt es von den Teilnehmern ab, ob etwa eine englische Variante angeboten wird.<sup>52</sup>

### *Eingesetzte Software*

Technisch basiert die DigiAuskunft auf dem „Open Ticket Request System“ (OTRS), ein Ticketing-System, das als Open Source unter der GNU General Public Licence vorliegt.<sup>53</sup> Eingesetzt wird derzeit die Version 2.04, die allerdings durch das hbz um einige Funktionalitäten (z.B.: Textbausteine, Entwurfsvorgang, ...) erweitert wurde. Im Test ist derzeit die Version 2.4.5, die 2010 eingeführt werden soll.

## 4.3.3 Policy

Im Dezember 2006 wurde von der AG DigiAuskunft ein Merkblatt mit „Empfehlungen für die Beantwortung von Anfragen an die DigiAuskunft“<sup>54</sup> erstellt. In diesem Papier gibt es Richtlinien zur Antwortzeit, dem Serviceumfang, zur gebotenen Objektivität sowie zur Weiterleitung in den Auskunftverbund. Darüber hinaus werden noch Hinweise zur Formulierung einer Antwort und zu rechtlichen Rahmenbedingungen gegeben. Neben diesen internen Richtlinien sind die Bibliotheken auch gehalten, auf den jeweiligen

<sup>50</sup> Im Unterschied etwa zur Deutschen Internetbibliothek.

<sup>51</sup> [http://www.ub.uni-koeln.de/res/auskunft/res/informationen/index\\_ger.html](http://www.ub.uni-koeln.de/res/auskunft/res/informationen/index_ger.html) (Abruf am 20.12.2009)

<sup>52</sup> Ein gelungenes Beispiel ist etwa das Formular der UB Dortmund unter <http://www.ub.tu-dortmund.de/mail.html.en> (Abruf am 17.12.2009).

<sup>53</sup> Vgl. die Seite „Open Ticket Request System“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 28.11.2009, 12:14 UTC. URL:

[http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Open\\_Ticket\\_Request\\_System&oldid=67363550](http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Open_Ticket_Request_System&oldid=67363550) (Abruf am 17.12.2009, 21:09 UTC).

<sup>54</sup> Vgl. <http://digiauskunft.digibib.net/docs/richtlinien.pdf> (Abruf am 12.12.2009)

Auskunftsformularen Hinweise für die Nutzer zu verlinken. Darin soll definiert werden, welche Fragen gestellt werden können, wann mit einer Antwort zu rechnen ist und eventuell eine Abgrenzung zu kostenpflichtigen Serviceangeboten. Außerdem sollen noch Hinweise zum Datenschutz gegeben werden.

Ein Verfahrensverzeichnis nach § 8 DSGVO NRW wurde in Zusammenarbeit mit dem Datenschutzbeauftragten des hbz erstellt.

#### 4.3.4 Umfang des Auskunftsangebots

##### *Art der zur Beantwortung zugelassener Fragetypen*

Es können Fragen unterschiedlichster Themen gestellt werden. Im Beispiel der USB Köln (Abb. 4) werden lediglich Fragen zu Medizin, Rechtsthemen oder Steuerfragen im Voraus ausgeschlossen.

##### *Art und Umfang der Beantwortung*

In den Empfehlungen der AG werden folgenden Angaben zum Serviceumfang gemacht: „Die Recherchezeit soll die in der jeweiligen Bibliothek geltenden Vorgaben nicht überschreiten und bei maximal 20 Minuten liegen. Falls dies nicht ausreicht, helfen Sie mit möglichen Lösungswegen und Ressourcen für die Selbstrecherche zumindest einen Schritt weiter.

Bezüglich Umfang und Qualität sollte sich die Antwort an Enzyklopädie-Standards orientieren, Hilfe zur Selbsthilfe steht dabei im Vordergrund!

Der Service ist gegenüber kostenpflichtigen Dienstleistungen wie Literaturrecherchen abzugrenzen, z.B. so: 'Leider sprengt Ihre Anfrage den Rahmen unseres kostenlosen Auskunftsdienstes. Sie können uns aber gerne mit einer kostenpflichtigen Recherche beauftragen.' (ggf. Hinweis auf eine andere Institution, die einen solchen Service bietet)<sup>55</sup>

#### 4.3.5 Qualität des Kommunikationsprozesses

##### *Höflichkeit in Wortwahl und Sprachgestus*

Die automatisch generierte Empfangsbestätigung ist höflich. So wird beispielsweise für die Nutzung des Dienstes gedankt.

##### *Automatisch generierte Empfangsbestätigung*

Diese Funktion wird nicht von allen Bibliotheken verwendet. Bei Bibliotheken, die Empfangsbestätigungen verwenden, enthalten diese einen Dank für die Nutzung des Dienstes, einen Auszug aus der Frage, sowie während des Untersuchungszeitraumes einen Hinweis auf Schließzeiten während der Feiertage

##### *Identität des Auskunft gebenden Bibliothekars ersichtlich*

Der Name und die Institution des Bearbeiters werden in der Antwort genannt.

---

<sup>55</sup> Vgl. ebd.

*Erläuterung des Suchwegs bei der Antwortübergabe*

Suchwege werden nur unzureichend in den Antworten zur Sachfrage erläutert, in einem Fall wird nur von „sonstiger Recherche“ gesprochen ohne diese näher zu erläutern.

*Frage nach der Zufriedenheit der Kunden*

In keiner der Antwort-E-mails zur Sachfrage wurde der Kunde nach seiner Zufriedenheit mit dem Suchergebnis oder dem Verfahren befragt.

*Frage nach dem weiteren Informationsbedarf*

Auch hier wird bei der Beantwortung der Sachfrage nicht nach weiterem Informationsbedarf gefragt.

*Möglichkeit des Feedbacks für den Anfragenden*

Es gibt kein Feedbackformular über das der Nutzer nach Erhalt der Antwort nach seiner Zufriedenheit mit dieser Dienstleistung gefragt wird.

### **4.3.6 Qualität der Antworten**

*Verwendung einschlägiger seriöser Quellen*

Die verwendeten Quellen scheinen hinreichend seriös zu sein.

*Vollständige Zitation der verwendeten Quellen*

Die Internetquellen (OPAC und Ostdeutsche Bibliographie) sind anhand der URLs ausreichend spezifiziert.

*Zutreffende, vollständige und exakte Antwort*

Bei der Sachfrage werden von beiden Bibliotheken Grundinformationen geliefert. Bei der Orientierungsfrage verweist die FHB Köln auf die umfassende Information auf deren Homepage, die UB Potsdam liefert nur grundlegende Informationen ohne weiterführende Links.

*Angemessene und neutrale Antworten*

Sämtliche gelieferte Antworten waren den Fragen angemessen und wurden völlig neutral beantwortet.

*Anpassung des Niveaus der Antwort an das Niveau der Frage/des Fragenden*

Die Antworten sind verständlich, ohne unnötige Fachtermini formuliert.

*Sprachstil, Wortwahl*

Sprachstil und Wortwahl sind neutral und höflich. Der Nutzer wird namentlich angesprochen.



### Formale Aspekte Gliederung

Nach einer persönlichen Begrüßung wird nochmals für die Anfrage gedankt. Vor der eigentlichen Antwort wird die Anfrage nochmals zitiert um den Kontext der Antwort darzustellen.

### 4.3.7 Nutzung des Angebots

Die Abbildung 5 zeigt die Anzahl der neuen Anfragen an den einzelnen Standorten pro Monat. Diese Statistik wird allerdings etwas dadurch verzerrt, dass einzelne Bibliotheken (z. B: die FHB Aachen) auch Anschaffungsvorschläge über die DigiAuskunft abwickeln.

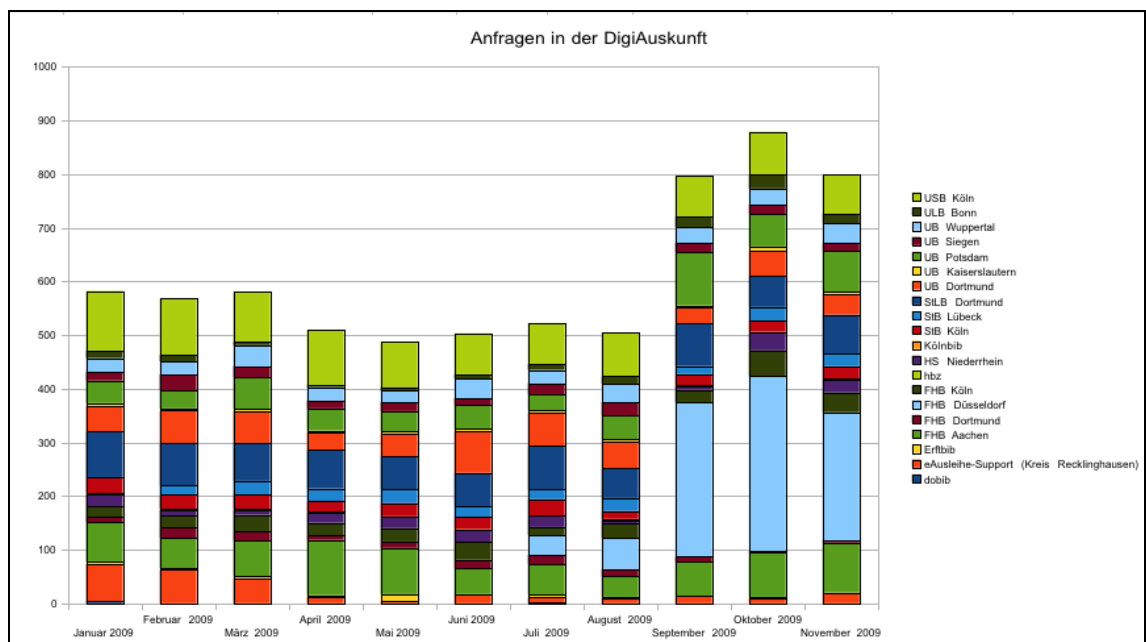


Abb. 5 Anfragen an die DigiAuskunft

### 4.3.8 Zusätzliche Ressourcen

Im DigiAuskunft System können FAQs zu häufigen Anfragethemen angelegt werden. Durch eine Rechteverwaltung können bestimmte Einträge dann auch direkt den Nutzern über eine separate URL angeboten werden.

In den meisten Fällen wird die DigiAuskunft in Kombination mit der DigiBib angeboten und das Angebot der Auskunft dadurch noch durch eine Linksammlung bzw. eine Metasuche ergänzt.

Intern werden FAQs verwendet (auch zum Verwalten der Fachprofile der jeweiligen Institutionen), zusätzlich fungiert das Anfragenarchiv als interne Wissensdatenbank.

### 4.3.9 Fazit

Die DigiAuskunft ist ein sehr heterogener Auskunftsverbund. Dadurch ist ein übergreifendes Fazit schwierig. Auffallend ist, dass es in beiden befragten Institutionen kleinere Mängel bei der Beantwortung der Sachfragen gab (fehlender Rechercheweg und fehlendes Nachfrageangebot). Dies ist aber sicherlich auch in der geringen Anzahl von Informationsanfragen im Auskunftsverbund begründet, dadurch fehlt die Routine.

Die DigiAuskunft wird primär als lokale Dienstleistung vermarktet. Die Marke als solche tritt oft hinter die der Institution zurück. Einerseits erlaubt dies der jeweiligen Bibliothek, die DigiAuskunft besser in das jeweilige Dienstleistungsangebot zu integrieren (Gestaltung der Webformulare, Verwaltung von Anschaffungsvorschlägen über die DigiAuskunft etc.), andererseits würde eine starke Präsenz der Marke DigiAuskunft auch dazu führen, dass der Auskunftsvorband stärker im Bewusstsein der Nutzer verankert ist und die Möglichkeit Sachfragen zu stellen dadurch stärker herausgestrichen und wohl auch genutzt würde.

## 5. Vergleichende Bewertung

Nachfolgend werden die wesentlichen Analyseergebnisse zu den drei untersuchten Auskunftsvorbanden für die einzelnen Evaluationsblöcke vergleichend zusammengefasst:

- **Organisation des Auskunftsprozesses:** Dadurch, dass alle drei Auskunftsvorbande ein Webformular anbieten, ist eine Zugänglichkeit des Auskunftsdienstes rund um die Uhr gegeben. Die Reaktionszeit auf Anfragen liegt in allen Fällen bei maximal drei Werktagen, ist aber in der Regel geringer. Als ein Schwachpunkt erweist sich, dass Hilfefunktionen entweder gar nicht vorhanden sind oder sehr oberflächlich bleiben. Allerdings gibt es bzgl. der Auffindbarkeit bei der Deutschen Internetbibliothek gewisse Einschränkungen. Daher folgender Vorschlag: Die digitale Auskunft ist, von gewissen Einschränkungen bei der Deutschen Internetbibliothek abgesehen, gut auffindbar. Auf ein einprägsames Marketing der Dienstleistung wird jedoch verzichtet.
- **Policy:** Die Zielgruppe der Auskunftsvorbande ist jeweils sehr breit angelegt und nicht auf bestimmte Nutzergruppen beschränkt. Während die Deutsche Internetbibliothek keine Angaben zum Datenschutz macht, ist dies bei QuestionPoint und DigiAuskunft stark von den einzelnen Teilnehmerbibliotheken abhängig. Mit der Formulierung von Qualitätsstandards zur Auskunftserteilung wurde zwar teilweise hausintern begonnen, jedoch stellt keine Bibliothek diese transparent für den Nutzer dar.
- **Umfang des Auskunftsangebots:** Der Umfang des Auskunftsangebotes ist recht umfassend. Prinzipiell sind alle Fragetypen zugelassen. Explizit ausgeschlossen wird lediglich eine juristische und medizinische Beratung, in der BSB auch eine steuerrechtliche Beratung. Die Antworten enthalten in der Regel die gewünschten Zielinformationen, oder es wird auf die relevanten Datenbanken verlinkt.
- **Qualität des Kommunikationsprozesses:** Bei allen untersuchten Auskunftsvorbanden werden unmittelbar nach dem Absetzen der Anfrage über das Webformular automatisch Empfangsbestätigungen generiert. Die Identität des Auskunftgebenden wird überall offen gelegt. Kritisch anzumerken ist, dass auf eine Erläuterung des Suchwegs verzichtet wird. Auch die Frage nach dem weiteren Informationsbedarf scheint die Ausnahme zu sein (dies war lediglich bei einer Frage der Fall). Keine der untersuchten Bibliotheken nutzte die Möglichkeit, ein Feedback über den Auskunftsservice einzuholen.
- **Qualität der Antworten:** Die Qualität der Antworten ist insgesamt als gut einzustufen. Es wird auf einschlägiger, seriöser Quellen zurückgegriffen und die Antworten sind vollständig, angemessen und neutral. In einem Fall (Deutsche Internetbibliothek) gab es allerdings Mängel hinsichtlich der Zitation.
- **Nutzung des Angebots:** Zur Nutzung des Auskunftsdienstes lassen sich nicht für alle Auskunftsvorbande belastbare und vergleichbare Zahlen finden. Zudem unterscheiden sich die drei Auskunftsvorbande stark im Hinblick auf ihre Teilnehmerzahl und -struktur, so dass an dieser Stelle keine übergreifenden Aussagen getroffen werden können.

- **Zusätzliche Ressourcen:** Die Deutsche Internetbibliothek bietet neben der digitalen Auskunft als zweite Hauptsäule einen umfassenden thematischen Linkkatalog mit integrierter Suchmaschine, jedoch keine FAQs oder eine Wissensdatenbank an. QuestionPoint ermöglicht den Aufbau von lokalen und globalen Wissensdatenbanken, verzichtet jedoch auf Linksammlungen und FAQs. Im Rahmen von DigiAuskunft kann eine Linksammlung durch Verknüpfung mit der DigiBib erreicht werden. Interne FAQs und Wissensdatenbanken sind hier ebenfalls vorhanden.

## 6. Fazit

Die Bedeutung der „virtuellen Erreichbarkeit“ und somit auch die Ausdehnung der klassischen Auskunft auf die neuen Kommunikationsmöglichkeiten wird von den Bibliotheken klar erkannt.

Die weite Verbreitung von Systemen wie QuestionPoint, DigiAuskunft oder der Deutschen Internetbibliothek zeigt, dass Auskunftsverbände als Chance gesehen werden, Ressourcen zu teilen und das Informationsvermittlungsangebot zu erweitern.

Allerdings werden die Möglichkeiten, die solche Systeme bieten, nicht konsequent ausgeschöpft. Obwohl die Dienstleistungen der Auskunftsverbände vielerorts angeboten werden, wird die Chance vertan, diese als Marken zu etablieren. Die Möglichkeit, sich mit ihren Informationsbedürfnissen an die Auskunftsverbände zu richten, wird nicht im Bewusstsein der Nutzer verankert. Eventuell überwiegt hier bei den Bibliotheken auch die Furcht vor Überlastung durch die Erschließung neuer Nutzerkreise.

An vielen Bibliotheken wird die virtuelle Auskunft daher eher halbherzig angeboten und nicht ausreichend prominent platziert. Auch fehlende Transparenz bezüglich Datenschutz oder Umfang des Angebots, sowie fehlende Hilfsfunktionen oder Informationstexte sind bei einigen Institutionen aufgefallen. Bei unseren Stichproben traten durchaus auch Verbesserungspotenziale in der Antwortqualität auf.<sup>56</sup>

Dezentrale Lösungen wie QuestionPoint oder auch die DigiAuskunft werden sehr stark in das Angebot der Bibliotheken integriert und gehen dadurch in der Markenpräsenz der Institution auf. Einen umgekehrten Weg geht die Deutsche Internetbibliothek, die sich mit einem zentralen Webangebot auch eigenständig präsentiert.

Auffällig ist, dass die klassische virtuelle Auskunft über Webformulare immer öfter nur einen Baustein im Auskunftsangebot der Bibliotheken darstellt. Zunehmend ergänzen Chats und Chatterbots die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme.

---

<sup>56</sup> Es muss einschränkend angemerkt werden, dass es sich hier nur um eine Momentaufnahme und nicht um einen repräsentativen Test der Dienstleistung handelte.

## 7. Literaturverzeichnis

### 7.1 Literatur allgemein

Albrecht 2006

Albrecht, Rita: Qualitätssicherung in der digitalen Auskunft. In: Bibliotheksdienst 40 (2006) 5, S. 606-618.

[http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd\\_neu/heftinhalte2006/Infovermittlung020506.pdf](http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2006/Infovermittlung020506.pdf) (Abruf am 10.12.2009)

Harkönen 2003

Harkönen, Sonja: Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund - Digital Reference Konsortien in den USA. Köln : Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Institut für Informationswissenschaft, 2003 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 36).

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band036.pdf> (Abruf am 03.12.2009)

Klostermann 2007

Klostermann, Jürgen: Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbänden. Köln : Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Institut für Informationswissenschaft, 2007 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 52).

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/Band052.pdf> (Abruf am 03.12.2009)

Preißner 2004

Preißner, Martina: Fragen Sie einen Experten. E-Mail-Auskunft im Test. Diplomarbeit im Fach Auskunftsdienst im Studiengang Bibliotheks- und Medienmanagement der Fachhochschule Stuttgart - Hochschule der Medien. Stuttgart : Fachhochschule Stuttgart - Hochschule der Medien, 2004.

<http://opus.bsz-bw.de/hdms/volltexte/2005/530/pdf/diplomarbeit.pdf> (Abruf am 10.12.2009)

Rösch 2007

Rösch, Hermann: Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement digitaler Auskunft in Bibliotheken. In: Information, Wissenschaft und Praxis 58 (2007) 4, S. 197-202.

Van Eimeren/Frees 2009

Van Eimeren, Birgit; Frees, Beate: Der Internetnutzer 2009 – multimedial und total vernetzt? Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2009. In: Media Perspektiven 7/2009, S. 334-348.

[http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx\\_mppublications/Eimeren1\\_7\\_09.pdf](http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/Eimeren1_7_09.pdf) (Abruf am 10.12.2009)

## 7.2 Literatur Deutsche Internetbibliothek

Gerland 2008

Gerland, Friederike: Deutsche Internetbibliothek. Vortragsfolien vom 9. BSZ-Kolloquium am 24.09.2008, Hochschule der Medien, Stuttgart.

[http://opus.bsz-bw.de/swop/volltexte/2008/321/pdf/gerland\\_kolloquium2008.pdf](http://opus.bsz-bw.de/swop/volltexte/2008/321/pdf/gerland_kolloquium2008.pdf) (Abruf am 03.12.2009)

Kooperationsvereinbarung 2008

Kooperationsvereinbarung zwischen DBV und BSZ über den Betrieb "Deutsche Internetbibliothek".

<http://dib1.bsz-bw.de/dib1/pdf/DBV%20BSZ%20DIB%20Vertrag.pdf> (Abruf am 03.12.2009)

Meinhardt 2004

Meinhardt, Haïke: Ungenutzte Potentiale. Konzept und Angebot der deutschen Internetbibliothek. In: Buch und Bibliothek 56 (2004) 11, S. 36-39.

Nitzscher/Flemming 2006

Nitzscher, Holger; Flemming, Arend: Der Ausbau der Deutschen Internetbibliothek zu einem Netzwerk öffentlicher und wissenschaftlicher Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 40 (2006) 5, S. 598-605.

[http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd\\_neu/heftinhalte2006/Infovermittlung010506.pdf](http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2006/Infovermittlung010506.pdf) (Abruf am 03.12.2009)

Thümmler 2003

Thümmler, Ekkehard: Qualität im Internet. Einfach und schnell. Die Deutsche Internetbibliothek. Ein Projekt des DBV und der Bertelsmann Stiftung zur Qualitätssicherung im Internet. In: Bibliotheksdienst 37 (2003) 4, S. 417-421.

Thümmler 2004

Thümmler, Ekkehard: 1000 Antworten und einige offene Fragen. Seit einem Jahr online: Die Deutsche Internetbibliothek. In: Buch und Bibliothek 56 (2004) 4, S. 255-256.

## 7.3 Literatur QuestionPoint

McGlamery/Ulrich 2007

McGlamery, Susan; Ulrich, Paul S.: Mit Dienstleistungen auf Benutzer zugehen – nicht nur in unserer Sprache, sondern auch in deren Muttersprache. - IFLA, 2007.

[http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-McGlamery\\_Ulrich-trans-de.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-McGlamery_Ulrich-trans-de.pdf) (Abruf am 03.12.2009)

Ulrich 2004

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

[http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd\\_neu/heftinhalte/infovermittlung010104.pdf](http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte/infovermittlung010104.pdf) (Abruf am 03.12.2009)

Ulrich 2005

Ulrich, Paul S.: Multilinguale kollaborative Auskunftsdienste mit QuestionPoint. In: Bibliotheksdienst 39 (2005) 10, S. 1297-1301.

[http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd\\_neu/heftinhalte2005/Infovermittlung021005.pdf](http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2005/Infovermittlung021005.pdf) (Abruf am 03.12.2009)

## 7.4 Literatur DigiAuskunft

Daniel/Maier/Mayr et al. 2006

Daniel, Frank; Maier, Christine; Mayr, Peter; et al.: Die Kunden dort bedienen, wo sie sind. In: BuB 58 (2006) 7/8, S. 558-562.

[http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/digiauskunft/aktuell/veroeffentlichungen/bub\\_7\\_8\\_2006\\_digiauskunft.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/digiauskunft/aktuell/veroeffentlichungen/bub_7_8_2006_digiauskunft.pdf) (Abruf am 03.12.2009)

Mayr 2008

Mayr, Peter: Erfahrungen aus dem Auskunftsverbund DigiAuskunft. In: Informationskonzepte für die Zukunft: ODOK '07. Graz: Neugebauer, 2008, S. 83-91.

<http://eprints.rclis.org/17345/> (Abruf am 09.12.2009)

Mayr 2009

Mayr, Peter: Backing vocals für BibliothekarInnen: Professionelles Anfragemanagement und virtuelle Auskunft im fachlichen Verbund. AIBM Jahrestagung Dresden, 10. September 2009.

[http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/digiauskunft/aktuell/vortraege/aibm\\_digiauskunft.pdf](http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/digiauskunft/aktuell/vortraege/aibm_digiauskunft.pdf) (Abruf am 11. 12. 2009)

## 8. Anhang – Fragen an die Auskunftsverbände

### Sachauskunftsfrage:

„Ich suche biographische Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert. Lebensdaten, Vita etc.“

### Orientierungsfrage:

Ich benötige einige Bücher per Fernleihe. Kann ich die Bestellungen bei Ihnen per E-Mail aufgeben?

Die Anfragen wurde jeweils per Webformular abgesetzt an:

- Hochschulbibliothek der Fachhochschule Köln (DigiAuskunft)  
[http://www.bibl.fh-koeln.de/unser\\_angebot/emailauskunft.htm](http://www.bibl.fh-koeln.de/unser_angebot/emailauskunft.htm)
- Universitätsbibliothek Potsdam (DigiAuskunft)  
<http://info.ub.uni-potsdam.de/auskunft/webform.php>
- Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek (SUB) Göttingen (Question-Point)  
[http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene\\_1/fragen/fachinfo.html](http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_1/fragen/fachinfo.html)
- Bayerische Staatsbibliothek München (QuestionPoint)  
<http://www.bsb-muenchen.de/Online-Auskunft.1466.0.html>
- Deutsche Internetbibliothek  
<http://dib1.bsz-bw.de/dib1/issues/curmodule/304/template/kb%2CkbMain.vm/key/groupid/groupid/3359/curit/222;jsessionid=B6A4CEE12E83A771A7AA1F24D97BD01A>
- bzw. bei der Orientierungsfrage: Stadtbibliothek Duisburg  
<http://dib1.bsz-bw.de/dib1/issues/tqk/0/template/kb%2CkbMain.vm/curmodule/586/key/groupid/groupid/3359/curit/222>

## 1. DigiAuskunft

FH Köln:

- Sachauskunftsfrage, abgeschickt am 09.12.2009 (ca. 16 Uhr)
- Empfangsbestätigung am 09.12.2009 um 16:05:

Herzlichen Dank für die Nutzung der Digitalen Auskunft

Ihre Anfrage lautete:

> Ich suche biographische Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert. Lebensdaten, Vita etc.

Wir werden Ihnen so schnell wie möglich antworten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team der Digitalen Auskunft

P.S. Dies ist eine automatisch generierte Nachricht. Bitte senden Sie keine Antwort dazu.

- Eingang der Antwort am 10.12.2009 um 08:10 Uhr:

Sehr geehrter Herr Woll,

danke fuer Ihre Anfrage an die DigiAuskunft.

Christian Woll <[christian.woll@gmx.de](mailto:christian.woll@gmx.de)> schrieb:

> Ich suche biographische Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert.

> Lebensdaten, Vita etc.

>

Zunächst einmal können Sie in unserem Bibliothekskatalog recherchieren:

[http://www.bibl.fh-koeln.de/unser\\_angebot/katalog.htm](http://www.bibl.fh-koeln.de/unser_angebot/katalog.htm)

Dort gibt es z.B. einen Titel namens "Paul Ladewig und die jüngere Bücherhallenbewegung". Vermutlich sind hier auch Lebensdaten enthalten. Die Bücher befinden sich in unserer Abteilungsbibliothek GWZ.

Informationen zum Standort finden Sie auf unserer Homepage:

[http://www.bibl.fh-koeln.de/wir\\_ueber\\_uns/standorte.htm](http://www.bibl.fh-koeln.de/wir_ueber_uns/standorte.htm)

Bei meinen sonstigen Recherchen bin ich auf diese Seite gestossen:

<http://www.ostdeutsche-biographie.de/ladepa90.htm>

Ihr Team der DigiAuskunft

--

Christine Warnke - FHB Köln

DigiAuskunft - eine Kooperation zwischen FHB Köln, hbz und Partnerbibliotheken

--

FH Köln:

- Orientierungsfrage, abgeschickt am 09.12.2009 (ca. 9:20 Uhr)
- Empfangsbestätigung am 09.12.2009 um 9:20 Uhr:



Herzlichen Dank für die Nutzung der Digitalen Auskunft

Ihre Anfrage lautete:

> Ich benötige einige Bücher per Fernleihe. Kann ich die Bestellungen bei Ihnen per E-Mail aufgeben?

Wir werden Ihnen so schnell wie möglich antworten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team der Digitalen Auskunft

P.S. Dies ist eine automatisch generierte Nachricht. Bitte senden Sie keine Antwort dazu.  
Eingang der Antwort am 09.12.2009 um 9:25 Uhr:

Sehr geehrte Frau Würz,

danke fuer Ihre Anfrage an die DigiAuskunft.

Bettina Würz <[bettina.wuerz@arcor.de](mailto:bettina.wuerz@arcor.de)> schrieb:

> Ich benötige einige Bücher per Fernleihe. Kann ich die Bestellungen bei Ihnen per E-Mail aufgeben?

>

Alle in der Hochschulbibliothek nicht vorhandenen Medien können jederzeit über die Online-Fernleihe abgesetzt werden.

Informationen hierzu finden Sie auf unserer Homepage:

[http://www.bibl.fh-koeln.de/unser\\_angebot/fernleihe.htm](http://www.bibl.fh-koeln.de/unser_angebot/fernleihe.htm)

Ihr Team der DigiAuskunft

--

Christine Warnke - FHB Köln

DigiAuskunft - eine Kooperation zwischen FHB Köln, hbz und Partnerbibliotheken

--

UB Potsdam:

- Sachauskunftsfrage, abgeschickt am 09.12.2009 (ca. 16 Uhr)
- Empfangsbestätigung am 09.12.2009 um 16:10 Uhr:

Herzlichen Dank für die Nutzung des elektronischen Auskunftsdienstes der UB Potsdam.

Ihre Anfrage lautete:

> Ich suche biographische Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert. Lebensdaten, Vita etc.

Wir werden Ihnen so schnell wie möglich antworten.

Mit freundlichen Grüßen

Das Auskunftsteam der Universitätsbibliothek Potsdam

- Eingang der Antwort am 10.12.2009 um 14:05 Uhr:

Sehr geehrte(r) Frau/Herr Christian Woll,

herzlichen Dank für Ihre Anfrage an die UB Potsdam.

Christian Woll <[christian.woll@gmx.de](mailto:christian.woll@gmx.de)> schrieb:

> Ich suche biographische Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert.

> Lebensdaten, Vita etc.

>

Sicher finden Sie in folgender Quelle Ihre gewünschten Angaben:

<http://www.ostdeutsche-biographie.de/ladepa90.htm>

Das Auskunftsteam der Universitätsbibliothek Potsdam

--

DigiAuskunft - eine Kooperation zwischen UB Potsdam, hbz und Partnerbibliotheken

UB Potsdam:

- Orientierungsfrage, abgeschickt am 09.12.2009 (ca. 9:20 Uhr)
- Empfangsbestätigung am 09.12.2009 um 9:20 Uhr

Herzlichen Dank für die Nutzung des elektronischen Auskunftsdienstes der UB Potsdam.

Ihre Anfrage lautete:

> Ich benötige einige Bücher per Fernleihe. Kann ich die Bestellungen bei Ihnen per E-Mail aufgeben?

Wir werden Ihnen so schnell wie möglich antworten.

Mit freundlichen Grüßen

Das Auskunftsteam der Universitätsbibliothek Potsdam

- Eingang der Antwort am 09.12.2009 um 9:39 Uhr

Sehr geehrte(r) Frau/Herr Bettina Würz,

herzlichen Dank für Ihre Anfrage an die UB Potsdam.

Für Fernleibestellungen müssen sie in der Universitätsbibliothek angemeldet sein. Dann können Sie

sich vor Ort in einer der 3 Bereichsbibliotheken ein Fernleihkonto einrichten lassen und Gebühren einzahlen. Fernleihkosten betragen 1,50 Euro für Studierende + Angehörige der Universität Potsdam, ansonsten 2 Euro pro Bestellung.

Das Auskunftsteam der Universitätsbibliothek Potsdam

--

DigiAuskunft - eine Kooperation zwischen UB Potsdam, hbz und Partnerbibliotheken

## 2. QuestionPoint

SUB Göttingen:

- Sachauskunftsfrage, abgeschickt am 09.12.2009 (ca. 16 Uhr)
- Empfangsbestätigung am 09.12.2009 um 16:09 Uhr:

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

die Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen hat Ihre Frage erhalten. Sie werden so schnell wie möglich eine E-Mail-Nachricht mit der Antwort erhalten.

Um den Status Ihrer Frage zwischenzeitlich zu kontrollieren, loggen Sie in Ihrem persönlichen Konto ein, unter:

Um den Status Ihrer Frage zwischenzeitlich zu kontrollieren, loggen Sie sich in Ihrem persönlichen Konto ein. Sie finden es unter:

<http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.PatronDirect?&language=10&email=christian.woll@gmx.de>

Wenn Sie dazu aufgefordert werden, ändern Sie Ihr Passwort in eines ab, das Sie sich leicht merken können.

Ihr Passwort ist: jQh1Eh1q

[Frage]: Ich suche Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert. Lebensdaten, Vita etc.

Bitte ändern Sie das vorgegebene Passwort, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

- Eingang der Antwort am 10.12.2009 um 10:30 Uhr, inkl. PDF-Anhang:

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

Sehr geehrter Herr Woll,

vielen Dank für Ihre Anfrage.

In der Datenbank WBIS (World Biographical Information System Online) finden Sie umfangreiche Informationen zu Paul Ladewig.

<http://rzblx10.uni->

[regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib\\_id=subgo&colors=&ocolors=&lett=fs&titel\\_id=3171](http://regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib_id=subgo&colors=&ocolors=&lett=fs&titel_id=3171)

Sie haben in der Universitätsbibliothek Bonn auch Zugriff auf diese Datenbank als Benutzer.

Als Anlage senden wir Ihnen die Einträge zur gesuchten Person.

Wir hoffen, Ihnen mit diesen Angaben weitergeholfen zu haben.

Mit freundlichem Grüßen  
i.A. Heike Egerer

-----  
Georg-August-Universitaet Goettingen  
Niedersaechsische Staats- und Universitaetsbibliothek Schriftliche Auskunft / Neubau  
Platz der Goettinger Sieben 1  
D-37073 Goettingen

Phone ++49/(0)551/39-5232  
Fax ++49/(0)551/39-5222

[info@sub.uni-goettingen.de](mailto:info@sub.uni-goettingen.de)  
<http://www.sub.uni-goettingen.de>

-----  
Fragenverlauf:

Benutzer/in: Ich suche Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert. Lebensdaten, Vita etc.

Bibliothekar/in 1: Sehr geehrter Herr Woll,

vielen Dank für Ihre Anfrage.

In der Datenbank WBIS (World Biographical Information System Online) finden Sie umfangreiche Informationen zu Paul Ladewig.

[http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib\\_id=subgo&colors=&ocolors=&lett=fs&titel\\_id=3171](http://rzblx10.uni-regensburg.de/dbinfo/detail.php?bib_id=subgo&colors=&ocolors=&lett=fs&titel_id=3171)

Sie haben in der Universitätsbibliothek Bonn auch Zugriff auf diese Datenbank als Benutzer.

Als Anlage senden wir Ihnen die Einträge zur gesuchten Person.

Wir hoffen, Ihnen mit diesen Angaben weitergeholfen zu haben.

Mit freundlichem Grüßen  
i.A. Heike Egerer

-----  
Georg-August-Universitaet Goettingen  
Niedersaechsische Staats- und Universitaetsbibliothek Schriftliche Auskunft / Neubau  
Platz der Goettinger Sieben 1  
D-37073 Goettingen

Phone ++49/(0)551/39-5232  
Fax ++49/(0)551/39-5222

[info@sub.uni-goettingen.de](mailto:info@sub.uni-goettingen.de)  
<http://www.sub.uni-goettingen.de>

Um den Status oder den Verlauf Ihrer Frage(n) zwischenzeitlich abzufragen, gehen Sie bitte zu::

<http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.PatronDirect?&language=10&email=christian.woll@gmx.de&qid=5101407>

SUB Göttingen – Orientierungsfrage, abgeschickt am 09.12.2009 (ca. 9:15 Uhr)

Empfangsbestätigung am 09.12.2009 um 9:17 Uhr

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

die Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen hat Ihre Frage erhalten. Sie werden so schnell wie möglich eine E-Mail-Nachricht mit der Antwort erhalten.

Um den Status Ihrer Frage zwischenzeitlich zu kontrollieren, loggen Sie in Ihrem persönlichen Konto ein, unter:

Um den Status Ihrer Frage zwischenzeitlich zu kontrollieren, loggen Sie sich in Ihrem persönlichen Konto ein. Sie finden es unter:

<http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.PatronDirect?&language=10&email=bettina.wuerz@arcor.de>

Wenn Sie dazu aufgefordert werden, ändern Sie Ihr Passwort in eines ab, das Sie sich leicht merken können.

Ihr Passwort ist: aglWaewB

[Frage]: Ich benötige einige Bücher per Fernleihe. Kann ich die Bestellungen bei Ihnen per E-Mail aufgeben?

Bitte ändern Sie das vorgegebene Passwort, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

- Eingang der Antwort am 10.12.2009 um 10:41 Uhr

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

Sehr geehrte Frau Würz,

bitte wenden Sie sich an eine Bibliothek in Ihrer Nähe und geben Sie dort die Fernleihbestellungen auf. Diese werden dann an uns weitergeleitet.

Direkt bestellen können Sie nur über den kostenpflichtigen Direktlieferdienst subito.

Mit freundlichen Grüessen  
i.A. Gaby Weigang

-----  
Georg-August-Universität Göttingen  
Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek  
Informationszentrum / Zentrale Information  
Platz der Göttinger Sieben 1  
D- 37073 Göttingen

Phone ++49/(0)551/39-5231  
Fax ++49/(0)551/39-5222

[zentralinfo@sub.uni-goettingen.de](mailto:zentralinfo@sub.uni-goettingen.de)  
<http://www.sub.uni-goettingen.de>

-----  
Fragenverlauf:

Benutzer/in: Ich benötige einige Bücher per Fernleihe. Kann ich die Bestellungen bei Ihnen per E-Mail aufgeben?

Bibliothekar/in 1: Sehr geehrte Frau Würz,

bitte wenden Sie sich an eine Bibliothek in Ihrer Nähe und geben Sie dort die Fernleihbestellungen auf. Diese werden dann an uns weitergeleitet.

Direkt bestellen können Sie nur über den kostenpflichtigen Direktlieferdienst subito.

Mit freundlichen Grüessen  
i.A. Gaby Weigang

-----  
Georg-August-Universität Goettingen  
Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek  
Informationszentrum / Zentrale Information  
Platz der Goettinger Sieben 1  
D- 37073 Goettingen

Phone ++49/(0)551/39-5231  
Fax ++49/(0)551/39-5222

[zentralinfo@sub.uni-goettingen.de](mailto:zentralinfo@sub.uni-goettingen.de)  
<http://www.sub.uni-goettingen.de>

Um den Status oder den Verlauf Ihrer Frage(n) zwischenzeitlich abzufragen, gehen Sie bitte zu::

<http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.PatronDirect?&language=10&email=bettina.wuerz@arcor.de&qid=5100810>

BSB München:

- Sachauskunftsfrage, abgeschickt am 01.12.2009 (ca. 11:49 Uhr)
- Empfangsbestätigung am 01.12.2009 um 11:49 Uhr:

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

die Bayerische Staatsbibliothek hat Ihre Frage erhalten. Sie werden so schnell wie möglich eine E-Mail-Nachricht mit der Antwort erhalten.

Um den Status Ihrer Frage zwischenzeitlich zu kontrollieren, loggen Sie sich in Ihrem persönlichen Konto ein. Sie finden es unter:

Um den Status Ihrer Frage zwischenzeitlich zu kontrollieren, loggen Sie sich in Ihrem persönlichen Konto ein. Sie finden es unter:

<https://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.PatronDirect?&language=10&email=heike.gennermann@arcor.de>

Wenn Sie dazu aufgefordert werden, ändern Sie Ihr Passwort in eines ab, das Sie sich leicht merken können.

Ihr Passwort ist: rHpgh35k

[Frage]: Ich suche biographische Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert. Lebensdaten, Vita etc.

- Eingang der Antwort am 01.12.2009 um 15:15:

Bei Antworten aus Ihrem Mailprogramm heraus, benutzen Sie bitte stets nur die Antwortfunktion und VERAENDERN SIE BITTE WEDER DEN BETREFF NOCH DIE E-MAIL-ADRESSE, da andernfalls Ihre Rueckfrage nicht mehr zugeordnet werden kann. Nutzen Sie fuer Rueckfragen aber bitte bevorzugt die entsprechende Funktionalitaet in Ihrem QuestionPoint-Konto.

Sehr geehrte Frau Gennermann,

bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die Bayerische Staatsbibliothek keinen Rechercheservice anbietet, sondern lediglich Hilfestellung für die eigenständige Recherche geben kann. Sie finden biographische Informationen zu Paul Ladewig beispielsweise in der Neuen Deutschen Biographie (NDB). Über das digitale Gesamtregister der NDB gelangen Sie direkt zum Volltext des Artikels über Paul Ladewig.

Hier der Link zum digitalen Gesamtregister der Allgemeinen Deutschen Biographie (ADB) und der Neuen Deutschen Biographie (NDB):

[http://www.deutsche-biographie.de/~ndb/adb\\_index.html](http://www.deutsche-biographie.de/~ndb/adb_index.html)

Gehen Sie über den Link "Suche" in der linken Spalte und tragen Sie dann den Personennamen (Ladewig, Paul) in die Suchmaske ein. Sie erhalten einen Registereintrag zu diesem Namen. Durch Klicken auf den Fundstellennachweis (markierte Seitenangabe) gelangen Sie zum digitalisierten Artikel.

Link zum digitalisierten Artikel über Paul Ladewig in der NDB:

<http://mdz10.bib-bvb.de/~db/0001/bsb00016330/images/index.html?seite=408>

Eventuell könnte auch folgende Webseite für Sie hilfreich sein:

<http://www.ostdeutsche-biographie.de/ladepa90.htm>

Mit freundlichen Grüßen

Sarah Offermann  
Bayerische Staatsbibliothek  
Informationsdienste  
80328 Muenchen  
Tel.: ++49/+89/28638-2322  
Fax: ++49/+89/28638-2976

-----  
Fragenverlauf:

Benutzer/in: Ich suche biographische Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert. Lebensdaten, Vita etc.

Bibliothekar/in 1: Sehr geehrte Frau Gennermann,

bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die Bayerische Staatsbibliothek keinen Rechercheservice anbietet, sondern lediglich Hilfestellung für die eigenständige Recherche geben kann. Sie finden biographische Informationen zu Paul Ladewig beispielsweise in der Neuen Deutschen Biographie (NDB). Über das digitale Gesamtregister der NDB gelangen Sie direkt zum Volltext des Artikels über Paul Ladewig.

Hier der Link zum digitalen Gesamtregister der Allgemeinen Deutschen Biographie (ADB) und der Neuen Deutschen Biographie (NDB):

[http://www.deutsche-biographie.de/~ndb/adb\\_index.html](http://www.deutsche-biographie.de/~ndb/adb_index.html)

Gehen Sie über den Link "Suche" in der linken Spalte und tragen Sie dann den Personennamen (Ladewig, Paul) in die Suchmaske ein. Sie erhalten einen Registereintrag zu diesem Namen. Durch Klicken auf den Fundstellennachweis (markierte Seitenangabe) gelangen Sie zum digitalisierten Artikel.

Link zum digitalisierten Artikel über Paul Ladewig in der NDB:

<http://mdz10.bib-bvb.de/~db/0001/bsb00016330/images/index.html?seite=408>

Eventuell könnte auch folgende Webseite für Sie hilfreich sein:

<http://www.ostdeutsche-biographie.de/ladepa90.htm>

Mit freundlichen Grüßen

Sarah Offermann  
Bayerische Staatsbibliothek  
Informationsdienste  
80328 Muenchen  
Tel.: ++49/+89/28638-2322  
Fax: ++49/+89/28638-2976

Um den Status oder den Verlauf Ihrer Frage(n) zwischenzeitlich abzufragen, gehen Sie bitte zu::

<http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.PatronDirect?&language=10&email=heike.gennermann@arcor.de&qid=5074736>

BSB München:

- Orientierungsfrage, abgeschickt am 09.12.2009 (ca. 9:15 Uhr)
- Empfangsbestätigung am 09.12.2009 um 9:19 Uhr:

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

die Bayerische Staatsbibliothek hat Ihre Frage erhalten.  
Sie werden in Kuerze eine Antwort erhalten.



Bei Antworten aus Ihrem Mailprogramm heraus, benutzen Sie bitte stets nur die Antwortfunktion und VERAENDERN SIE BITTE WEDER DEN BETREFF NOCH DIE E-MAIL-ADRESSE, da andernfalls Ihre Rueckfrage nicht mehr zugeordnet werden kann.  
Nutzen Sie fuer Rueckfragen aber bitte bevorzugt die entsprechende Funktionalitaet in Ihrem QuestionPoint-Konto.

[Frage]: Ich benötige einige Bücher per Fernleihe. Kann ich die Bestellungen bei Ihnen per E-Mail aufgeben?

Um den Status oder den Verlauf Ihrer Frage(n) zwischenzeitlich abzufragen, gehen Sie bitte zu::

<https://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.PatronDirect?&language=10&email=bettina.wuerz@arcor.de&qid=5100813>

- Eingang der Antwort am 09.12.2009 um 11:26 Uhr:

Bei Antworten aus Ihrem Mailprogramm heraus, benutzen Sie bitte stets nur die Antwortfunktion und VERAENDERN SIE BITTE WEDER DEN BETREFF NOCH DIE E-MAIL-ADRESSE, da andernfalls Ihre Rueckfrage nicht mehr zugeordnet werden kann.  
Nutzen Sie fuer Rueckfragen aber bitte bevorzugt die entsprechende Funktionalitaet in Ihrem QuestionPoint-Konto.

Sehr geehrte Frau Wuerz,

da es sich bei einer Fernleihe um eine Ausleihe zwischen zwei Bibliotheken handelt, ist es notwendig, dass Sie die Bestellung bei einer Bibliothek an Ihrem Heimatort aufgeben.

Vorausgesetzt, dass entsprechende Werk ist vor Ort nicht vorhanden, wird es dann von den Kollegen in Bonn bei einer besitzenden Bibliotheken angefordert.

Nähere Informationen zur Fernleihe an der Universitäts- und Landesbibliothek Bonn finden Sie auf folgender Webseite:

<http://www.ulb.uni-bonn.de/nutzung-service/fernleihe-direktlieferdienste>

Mit freundlichen Grüßen

Gerhard Mittermeier

Bayerische Staatsbibliothek  
Informationsdienste  
80328 Muenchen  
Tel.: ++49/+89/28638-2322  
Fax: ++49/+89/28638-2976

-----

Fragenverlauf:

Benutzer/in: Ich benötige einige Bücher per Fernleihe. Kann ich die Bestellungen bei Ihnen per E-Mail aufgeben?

Bibliothekar/in 1: Sehr geehrte Frau Wuerz,

da es sich bei einer Fernleihe um eine Ausleihe zwischen zwei Bibliotheken handelt, ist es notwendig, dass Sie die Bestellung bei einer Bibliothek an Ihrem Heimatort aufgeben.

Vorausgesetzt, dass entsprechende Werk ist vor Ort nicht vorhanden, wird es dann von den Kollegen in Bonn bei einer besitzenden Bibliotheken angefordert.

Nähere Informationen zur Fernleihe an der Universitäts- und Landesbibliothek Bonn finden Sie auf folgender Webseite:

<http://www.ulb.uni-bonn.de/nutzung-service/fernleihe-direktlieferdienste>

Mit freundlichen Grüßen

Gerhard Mittermeier

Bayerische Staatsbibliothek

Informationsdienste

80328 Muenchen

Tel.: ++49/+89/28638-2322

Fax: ++49/+89/28638-2976

Um den Status oder den Verlauf Ihrer Frage(n) zwischenzeitlich abzufragen, gehen Sie bitte zu::

<https://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.ask.PatronDirect?&language=10&email=bettina.wuerz@arcor.de&qid=5100813>

### 3. Deutsche Internetbibliothek

- Sachauskunftsfrage, abgeschickt am 08.12.2009 (ca. 15:50 Uhr)
- Empfangsbestätigung am 08.12.2009 um 15:57:

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank! Wir haben Ihre Frage erhalten. Sie wird baldmöglichst beantwortet. Bei Rückfragen beziehen Sie sich bitte immer auf die Zugangsnummer der Frage:

ZVAD4957 (Frage an die DIB)

Viele Grüße

Ihr Team der Deutschen Internetbibliothek

<http://www.internetbibliothek.de>

----

Ihre Frage lautet:

Ich suche Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert. Lebensdaten, Vita etc.

- Eingang der Antwort am 08.12.2009 um 16:29 Uhr (beantwortet durch die Stadtbibliothek Hannover):

Sehr geehrter Herr Woll,

die Kulturstiftung der Deutschen Vertriebenen hat Lebensdaten zu Paul Ladewig veröffentlicht, die ich Ihnen hier kopiere:

Ladewig, Paul  
Bibliothekar

\* 25.10.1858, Brest-Litowsk

† 30.3.1940, Berlin

Paul Ladewig war der Sohn eines Kaufmanns, der in Rußland tätig war, sich aber 1868 in Danzig niederließ. Hier besuchte Paul Ladewig das Gymnasium und studierte danach Geschichte und Germanistik in Berlin (1882 Dr. phil.). Anschließend war er Wissenschaftlicher Hilfsarbeiter bei der Badischen Historischen Kommission und wurde anschließend vom Generallandesarchiv Karlsruhe übernommen. 1889 wechselte er zur dortigen Landesbibliothek über, die ihr Leiter Wilhelm Brambach zur Gebrauchsbibliothek einrichtete. Damit fand Ladewig seine Lebensaufgabe: die Bibliothek als Dienstleistungsbetrieb für die Öffentlichkeit. Mit Begeisterung übernahm er 1898 die Aufgabe, für die Firma Krupp in Essen eine moderne Allgemeine Bibliothek zu errichten. Bald leitete er auch die technische Fachbibliothek des Unternehmens und begründete die Stadtbibliothek in Essen. Die in wenigen Jahren erreichten Erfolge machten ihn bekannt und verschafften ihm ein solches Ansehen, daß er bei mehr als 300 Neugründungen von Bibliotheken als Berater hinzugezogen wurde. Als er mit der Firma Krupp Schwierigkeiten bekam, wechselte er in den August Scherl Verlag in Berlin (1909). 1915 wurde er Leiter der Zentrale für Volksbüchereien bei der gerade errichteten Stiftung „Zentralinstitut für Erziehung und Unterricht“. Er begründete 1916 mit einem großen Lehrerkollegium, u.a. Erwin Ackerknecht, Gottlieb Fritz, Hans Loubier, Rudolf Kaiser, die Bibliothekskurse für die Ausbildung zum gehobenen Dienst. Während der Inflation mußte die Zentrale geschlossen und der Kursunterricht eingestellt werden. Ladewig war dann noch einige Jahre Leiter der Ausstellungs- und Lehrmittelabteilung sowie der Bibliothek und der Bücherschau im Zentralinstitut. Innerhalb von 5 Jahren wurde die Bibliothek von ihm zu einer pädagogischen Fachbibliothek ausgebaut, die 35000 Bände umfaßte. Seine letzten Lebensjahre verbrachte Ladewig auf seinem Gut Sennewitzmühle bei Vietz/Ostbahn, wo er seine Lebenserinnerungen verfaßte. Ladewig gehörte zu den Mitbegründern der sog. „Bücherhallenbewegung“ in Deutschland, die die öffentlichen Büchereien aus- und aufbauen und sie nach dem Muster der Public Libraries in England reformieren wollten. Sein Buch „Politik der Bücherei“ (1911), in dem er seine Vorstellungen vom öffentlichen Büchereiwesen niederlegte, fand nicht nur anerkennende Zustimmung, sondern in Walter Hofmann einen scharfen Kritiker. Ladewig hat eine Reihe von Neuerungen im deutschen Bibliothekswesen eingeführt bzw. propagiert: z. B. die strikte Anwendung des Registerbrauchs in Fach Veröffentlichungen, die mechanische Wortfolge bei der alphabetischen Titelaufnahme, das internationale Format der Karteikarten, den Turmbau für das Bibliotheksmagazin, die Schaffung von zentralen Fachbibliotheken, die gemeinsame Ausbildung aller Bibliothekare. Diese Anregungen sind größtenteils aufgegriffen worden und haben sich für die Lösung der bibliothekarischen Aufgaben in unserer Zeit bewährt.

Werke: Die Verwaltung und Einrichtung der Kruppschen Bücherhalle. 1905, Anhang 1907; Katechismus der Bücherei. 1914; Die kleine Bücherei, ihre Verwaltung und Einrichtung. 1922; Die Bibliothek der Gegenwart. Eine Grundlegung und Einführung. 1923.

Lit.: W. Thauer: Politik der Bücherei. Paul Ladewig und die jüngere Bücherhallenbewegung. 1975; NDB. Bd. 13,1982; A. Habermann, R. Klemmt, F. Siefkes: Lexikon wissenschaftlicher Bibliothekare 1925-1980. 1985.

Viele Grüße aus der Stadtbibliothek Hannover

Sabine Lossin

---

Die Frage lautete:

Ich suche Informationen zu Paul Ladewig. Er war Bibliothekar im vorigen Jahrhundert. Lebensdaten, Vita etc.

- Orientierungsfrage, abgeschickt am 09.12.2009 (ca. 9:20 Uhr)
- Empfangsbestätigung am 09.12.2009 um 9:26 Uhr

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank! Wir haben Ihre Frage erhalten. Sie wird baldmöglichst beantwortet. Bei Rückfragen beziehen Sie sich bitte immer auf die Zugangsnummer der Frage:

dust70 (Frage an die DIB)

Viele Grüße

Ihr Team der Stadtbibliothek Duisburg

<http://www.stadtbibliothek-duisburg.de>

----

Ihre Frage lautet:

Ich benötige einige Bücher per Fernleihe. Kann ich die Bestellungen bei Ihnen per E-Mail aufgeben?"

- Eingang der Antwort am 10.12.2009 um 14:27 Uhr

Sehr geehrte Frau Würz,

vielen Dank für Ihre Anfrage zu Fernleihbestellungen in der Stadtbibliothek Duisburg. Am besten nutzen Sie die Formulare für Fernleihbestellungen von Büchern bzw. Zeitschriftenaufsätzen, die Sie auf unserer Homepage im Bereich "Service" finden:

<http://www.duisburg.de/micro/stadtbibliothek/service/leihverkehr.php>

Für die Bestellung ist ein gültiger Bibliotheksausweis der Stadtbibliothek Duisburg erforderlich.

Ich hoffe, ich konnte Ihnen mit diesen Informationen weiterhelfen und würde mich freuen, wenn Sie weiterhin das Angebot der Stadtbibliothek Duisburg nutzen und uns weiterempfehlen würden.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

gez. Uwe Holler

Stadt Duisburg  
Der Oberbürgermeister  
Stadtbibliothek

---

Die Frage lautete:

Ich benötige einige Bücher per Fernleihe. Kann ich die Bestellungen bei Ihnen per E-Mail aufgeben?