



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

DEPARTMENT INFORMATION

Bachelorarbeit

Optimierungsmöglichkeiten für die virtuelle Auskunft – State-of-the-Art-Report und Analyse des virtuellen Auskunftsdienstes an wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland

vorgelegt von

Melissa Siebert

Studiengang Bibliotheks- und Informationsmanagement

erste Prüferin: Prof. Christine Gläser

zweite Prüferin: Prof. Dr. Ute Krauß-Leichert

Hamburg, August 2015

Abstract

Die bibliothekarische Auskunftstätigkeit gehört zu den zentralen Kernaufgaben in wissenschaftlichen Bibliotheken. Durch die ständig wachsenden Möglichkeiten der Technologie und die steigende Verknüpfung von Bibliotheken untereinander hat sich auch der Auskunftsdienst verändert und wird den Nutzern nicht mehr nur in der Bibliothek physisch vor Ort, sondern auch über den „virtuellen Weg“, die Kommunikation im Internet, angeboten.

Gegenstand dieser Bachelorarbeit ist es, die verschiedenen Formen des virtuellen Auskunftsdienstes voneinander abzugrenzen. Ausgehend von der Entwicklung in den USA und der Auseinandersetzung mit drei unterschiedlichen Auskunftsverbänden wird die Entwicklung der virtuellen Auskunftsdienste in Deutschland analysiert.

Durch eine empirische Untersuchung des virtuellen Auskunftsangebotes an wissenschaftlichen Bibliotheken wird der State-of-the-Art in Deutschland berichtet und anhand eines Fragebogens Gründe für die Einstellung eines Chat-Angebots an einer ausgewählten Bibliothek evaluiert.

Abschließend leiten sich aus den gewonnenen Erkenntnissen Optimierungsmöglichkeiten für das Angebot virtueller Auskunftsdienste in Deutschland ab.

Schlagwörter:

Auskunftsverbund, Digital Reference Service, Informationsvermittlung, Virtuelle Auskunft

Inhaltsverzeichnis

Abstract

Abbildungsverzeichnis..... III

Tabellenverzeichnis..... III

Abkürzungsverzeichnis..... IV

1. Einleitung.....	1
2. Bibliothekarischer Informationsdienst.....	3
2.1 Der direkte Informationsdienst.....	4
2.2 Der indirekte Informationsdienst.....	5
3. Begriffsbestimmung Auskunft.....	5
4. Umfang der bibliothekarischen Auskunft.....	6
4.1 Phasen des Auskunftsprozesses.....	7
5. Virtuelle Auskunft.....	8
5.1 Kommunikationswege in der virtuellen Auskunft.....	9
5.1.1 Asynchrone Formen.....	9
5.1.1.1 E-Mail-Auskunft.....	10
5.1.1.2 Web-Formular.....	10
5.1.2 Synchrone Formen.....	11
5.1.2.1 Chat.....	11
5.1.2.2 Chatbot.....	12
5.1.2.3 Voice-over-Internet-Protocol (VoIP).....	13
5.1.2.4 Videoconferencing.....	13
5.1.3 Sonderformen	
5.1.3.1 FAQs.....	14
5.1.3.2 Knowledge Bases & Online Pathfinder.....	15
5.1.3.3 Linksammlungen.....	15
5.1.4 Web Contact Center.....	15
5.2 Entwicklung des Digital Reference Service in den USA.....	18
6. Virtuelle Auskunft im Verbund.....	22
6.1 Auskunftsverbände in Deutschland.....	22

6.1.1 QuestionPoint.....	23
6.1.2 Digi-Auskunft.....	25
6.1.3 Deutsche Internetbibliothek.....	25
6.2 Bewertung der Auskunftsverbände.....	26
7. Entwicklung des virtuellen Auskunftsdienstes in Deutschland.....	26
8. Qualitätssicherung in der virtuellen Auskunft.....	28
8.1 Standards für den virtuellen Auskunftsdienst.....	28
8.2 Organisationen und Verbände	
8.2.1 IFLA.....	29
8.2.2 MARS.....	30
8.2.3 VRD.....	30
8.3 Verwaltung von Auskunftsanfragen.....	30
9. State-of-the-Art der virtuellen Auskunft an wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland.....	31
9.1 Übersicht der virtuellen Auskunftsdienste an wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland.....	32
9.2 Auswertung.....	47
10. Chat-Angebot des Bibliotheks- und Informationssystems Oldenburg.....	49
11. Optimierungsmöglichkeiten.....	50
12. Fazit.....	52
13. Literaturverzeichnis.....	54
Anhang	

Abbildungsverzeichnis

Abb.1	BPL – Reference Question	20
Abb. 2	Ask a librarian	21
Abb. 3	Auskunftsdienste	45
Abb. 4	Auskunft und Information	46
Abb. 5	Virtueller Auskunftsdienst	47
Abb. 6	Form des virtuellen Auskunftsdienstes	47
Abb. 7	Verteilung des virtuellen Auskunftsdienstes	48
Abb. 8	Zugänglichkeit des virtuellen Auskunftsangebotes	49

Tabellenverzeichnis

Tab.1	Virtuelle Auskunftsformen	14
-------	---------------------------	----

Abkürzungsverzeichnis

ALA	American Library Association
BIS	Bibliotheks- und Informationssystem
BPL	Boston Public Library
BSZ	Bibliotheks- und Servicezentrum
CDRS	Collaborative Digital Reference Service
DBV	Deutscher Bibliotheksverband
DIB	Deutsche Internetbibliothek
FAQ	Frequently Asked Question
HBZ	Hochschulbibliothekszentrum
HS	Hochschulbibliothek
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IPL	Internet Public Library
LoC	Library of Congress
OCLC	Online Computer Library Center
RUSA	Reference and User Services Association
SUB	Staats- und Universitätsbibliothek
VoIP	Voice over Internet Protocol
UB	Universitätsbibliothek
ZLB	Zentral- und Landesbibliothek Berlin

1. Einleitung

Durch die fortschreitende Entwicklung der neuen Technologien hat sich die Mediennutzung der Bevölkerung stark verändert. Die Menschen informieren sich nicht mehr ausschließlich über Printmedien, wie Bücher, Zeitungen, Zeitschriften, Magazine oder Fernsehen und Radio. Das Internet nimmt immer mehr Raum als Informationsmedium ein. Ein Vorteil dieses Mediums ist die große Flexibilität und vor allem starke Aktualität.

Auch die Informationsversorgung der Nutzer¹ in Bibliotheken findet immer mehr über das Internet statt. Viele Nutzer von Bibliotheksservices wollen nicht mehr die Räumlichkeiten der Bibliothek aufsuchen müssen, sondern ihre Informationen vom Schreibtisch zuhause oder über mobile Endgeräte, wie Smartphones und Tablets, abrufen. Sie sind dadurch nicht mehr an feste Öffnungszeiten gebunden und werden zunehmend flexibler. Der konventionelle Auskunftsdienst vor Ort verlagert sich ins Web, um die Nutzer dort „abzuholen“, wo sie sich aufhalten. Deshalb wird der traditionelle Auskunftsdienst zunehmend durch digitale Auskünfte ergänzt.

Bibliotheken müssen sich verstärkt als Dienstleister verstehen, um auf dem wachsenden Informationsmarkt konkurrenzfähig zu sein. Es sind Informationsdienste erforderlich, die sich am Bedarf des Kunden orientieren.

Informationsvermittlung gehört zu den klassischen bibliothekarischen Kernaufgaben. Durch die steigende Präsenz der Bibliotheken im Internet wird die Kontaktaufnahme über E-Mail oder Web-Anwendungen immer wichtiger. Nutzer möchten nicht mehr darauf angewiesen sein, die Bibliothek physisch aufzusuchen, sondern ihre benötigte Information über das Internet vom heimischen Schreibtisch abrufen. Zusätzlich werden vermehrt mobile Endgeräte wie Smartphones und Tablets eingesetzt.

Warum ist der Auskunftsdienst in Bibliotheken wichtiger denn je? Durch die Nutzung von Suchmaschinen wie Google oder Wikipedia haben Bibliotheken als Informationsdienstleister Konkurrenz bekommen. Die neue Informationskultur basiert auf dem Glauben, dass das Internet Zugriff auf (fast) weltweites Wissen beinhaltet. Bibliotheken müssen sich also weiterentwickeln, um den Stellenwert für die Informationsversorgung der Bevölkerung zu steigern. Die reine Bestandorientierung wandelt sich zur Nutzer- und Dienstleistungsorientierung.

In Bibliotheken gibt es Informationen auf vielen Ebenen: zum einen die Information in den Medien selbst, die Information in Form von Metadaten, Information über den

¹ Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint; aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

Umgang mit Informationsmitteln z. B. Merkblättern und natürlich die persönliche Information in Form einer bibliothekarischen Auskunft. Mit letzterer wird sich diese Bachelorarbeit in Form des virtuellen Auskunftsdienstes näher befassen. Die Nutzer können die virtuellen Auskunftsdienste in Anspruch nehmen, ohne die Bibliothek vor Ort aufsuchen zu müssen. Neue Nutzergruppen werden angesprochen, die eine Auskunft über das Internet nutzen und ansonsten die Bibliothek als physischen Ort nicht wahrgenommen hätten. Inzwischen ist die virtuelle Auskunft durch die Verbreitung des Internets zu einem festen Bestandteil der bibliothekarischen Auskunft geworden. Digitale Kommunikationswege, wie E-Mail, Chat oder Chatbot, werden von vielen wissenschaftlichen deutschen Bibliotheken eingesetzt, wie die Übersicht im späteren Kapitel dieser Arbeit zeigen wird. Der Bedarf für die virtuellen Auskunftsdienste entsteht jedoch nicht nur aus einer Veränderung der Kommunikationswege: Auch die Vielfalt der elektronischen Informationsangebote wie Datenbanken, E-Books und E-Zeitschriften erhöhen den Bedarf an bibliothekarischer Auskunft auf dem virtuellen Weg.

Diese Arbeit soll den State-of-the-Art der virtuellen Auskunft an wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland widerspiegeln, sowie einen kurzen Überblick über internationale Entwicklungen geben. Im angloamerikanischen Raum kann mittlerweile auf eine lange Erfahrung im Bereich virtueller Auskunftsdienste zurück geblickt werden, während in Deutschland dieses Thema lange Zeit stiefmütterlich behandelt wurde. Zunächst wird ein theoretischer Einblick in den Begriff der „virtuellen Auskunft“ gegeben. Nach der Vorstellung verschiedener Auskunftsverbände wird dann der aktuelle Stand der virtuellen Auskunft in Deutschland ausgewertet. Hierzu wird eine Übersicht in tabellarischer Form aller wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland erstellt und ausgewertet. Nach einem Fragebogen zur Einstellung des Chat-Angebotes am BIS Oldenburg, um Stimmen aus der bibliothekarischen Praxis zu diesem Thema zu befragen, werden abschließend Zukunftsperspektiven und Optimierungsmöglichkeiten ausgearbeitet.

1. Bibliothekarischer Informationsdienst

Zu Beginn dieser Arbeit erfolgt eine kurze Abgrenzung des Begriffes „Bibliothekarischer Informationsdienst“ und dessen Aufgabe, weil dieser die Ausgangslage für die Entwicklung virtueller Auskunftsdienste in deutschen Bibliotheken war. In der Fachliteratur wird dem Auskunftsdienst, neben der Bestandsorientierung einer Bibliothek, eine zentrale Rolle zugeteilt.

Aufgabe des bibliothekarischen Informationsdienstes ist es, dem Nutzer Unterstützung bei der Suche nach Informationen und bei der Lösung von Informationsproblemen zu geben. In wissenschaftlichen Bibliotheken umfasst der Informationsdienst den Auskunftsdienst, die Recherchen in konventionellen und elektronischen Nachweisinstrumenten und die fachwissenschaftliche Recherche (vgl. Plassmann 2006, S. 196f). Der bibliothekarische Auskunftsdienst leistet Hilfestellung bei allgemeinen und fachlichen Anfragen und bietet auch Hilfe zur Selbsthilfe.

Aus Sicht des Benutzers erhält dieser Hilfestellung bei der konkreten Nutzung der Bibliothek, z. B. in Form einer Orientierungsauskunft. Außerdem fällt der Punkt „Vermittlung von Informationskompetenz“ darunter. Diese soll den Kunden befähigen, sich selbständig in der Informationswelt zu bewegen. Der Nutzer erhält des Weiteren Hilfestellung bei der Recherche nach Literatur und Informationen, meist in Form einer bibliografischen oder Sachauskunft. Von den Bibliotheken werden durch die Auskunft spezifische Informationsdienstleistungen bereitgestellt. Die Informationsvermittlung implementiert dann den kompletten Suchauftrag und dessen Erfüllung.

Damit der Auskunftsdienst kompetent umgesetzt werden kann, müssen mehrere Voraussetzungen gegeben sein. Dazu zählt u. a., dass dieser von einer eigenständigen Abteilung erbracht wird, deren Mitarbeiter über entsprechende Qualifikationen verfügen. Um einen angemessenen Bestand an Informationsmitteln zur Verfügung zu stellen, sollte der Abteilung ein eigener Etat zur Verfügung stehen. Der Kunde sollte außerdem nicht nur auf das Informationsangebot der Bibliothek vor Ort zugreifen können, sondern auch auf externe, z.T. kostenpflichtige Datenbanken etc. zugreifen können. Die angebotenen Informationsmittel sollten möglichst den Bedarf des Kunden abdecken. Um dies zu gewährleisten, werden die Angebote in regelmäßigen Abständen evaluiert (vgl. Plassmann 2006, S. 196f).

Neben dem Informationsdienst wird durch Benutzerschulungen seit mehreren Jahren für die Nutzer „Hilfe zur Selbsthilfe“ von den Bibliotheken angeboten. Hier werden z. B. Recherchekompetenzen vermittelt, damit Nutzer eigenständig von zuhause oder in der Bibliothek arbeiten können. Eine effektive Benutzerschulung setzt bei den Bibliothekaren fachspezifische sowie pädagogische und didaktische Fähigkeiten voraus. Die Schulung ersetzt jedoch keineswegs den Informationsdienst, sondern ist lediglich eine Ergänzung.

Der bibliothekarische Informationsdienst wird in der Fachliteratur im direkten und indirekten Informationsdienst unterschieden. Die folgende Definition fußt auf den Ausführungen von Plassmann.

2.1 Der direkte Informationsdienst

Der direkte Informationsdienst kennzeichnet sich durch einen unmittelbaren Kontakt zum Nutzer aus. Er gliedert sich in den aktiven und passiven Informationsdienst, den funktionalen Informationsdienst und die Vermittlung von Informationskompetenz.

Der passive Informationsdienst ist im klassischen Sinne ein Pulldienst. Der Nutzer ergreift die Initiative von sich aus und wendet sich mit einer konkreten Frage an den Auskunftsdienst. Auf die Unterscheidung, welche Zielinformation gefragt ist, wird im späteren Verlauf dieser Arbeit noch eingegangen.

Beim aktiven Informationsdienst stellt die Bibliothek ohne speziellen Anstoß des Nutzers Informationen zusammen. Deshalb spricht man in der Fachliteratur auch von Pushdiensten, wie z. B. Neuerwerbungslisten. Der aktive Informationsdienst kann sich jedoch auch in ansprechender Präsentation der Medien, Zusammenstellung von Literaturlisten, Informationszusammenstellungen oder Current-Content-Diensten ausdrücken. Die personalisierten Informationsdienste definiert Plassmann als „gezielte Versendung von Informationsmaterialien an bestimmte Benutzer aufgrund eines auf sie zugeschnittenen Interessenprofils in definierten Rhythmen.“ (Plassmann 2006, S. 200f).

Die funktionalen Informationsdienste agieren kundenorientiert und bieten eine umfassende Beratung. Sie bieten neben der Recherche vor allem auch konkrete Umsetzungen zur Problematik des Nutzers. In Bibliotheken werden funktionale Informationsdienste eher selten angeboten. Man findet sie in Spezialbibliotheken, Dokumentationsstellen oder innerbetrieblichen Informationsstellen. Zur Typologie funktionaler Informationsdienste gehören Literaturberichte, Fortschrittsberichte, Stand-der-Technik-Übersichten, Expertisen, thematische Studien, wissenschaftliche Analysen und Hilfestellung bei der Problemlösung (vgl. Plassmann 2006, S.203).

Schon in der Vergangenheit und besonders in den letzten zehn Jahren setzen Bibliotheken verstärkt eine weitere Dienstleistungsaufgabe um, die Vermittlung von Informationskompetenz. Das Angebot ergänzt die konventionelle Benutzerschulung. Diese fokussierte sich auf die Einführung in die Benutzung und das Dienstleistungsangebot einer Bibliothek (vgl. Rösch 2013, S. 11). Der Nutzer erhielt Hilfestellung zum Gebrauch des Online-Kataloges, Datenbanken, Ausleihmodalitäten und der Nutzung des Bibliotheksbestandes. Sie waren selten zielgruppenorientiert (vgl. Homann 2002). Das ändert sich durch die Vermittlung von Informationskompetenz.

In den USA wurde Anfang der 1990er Jahre der Begriff „information literacy“ von der American Library Association geprägt. Eine Definition lautet:

Information literacy forms the basis for lifelong learning. It is common to all disciplines, to all learning environments, and to all levels of education. It enables learners to master content and extend their investigations, become more self-directed, and assume greater control over their own learning. An information literate individual is able to determine the extent of information needed, access the needed information effectively and efficiently, evaluate information and its sources critically, incorporate selected information into one's knowledge base, use information effectively (...), understand the economic, legal, and social issues surrounding the use of information, and access and use information ethically and legally. (American Library Association 2000, S. 2f).

Daraus lässt sich schließen, dass informationskompetente Bibliothekare den Informationsbedarf erkennen und durch die Auswahl geeigneter Informationsmittel befriedigen können. Bibliotheken bieten natürlich weiterhin die allgemeinen Einführungsveranstaltungen an, wie z.B. Führungen, doch werden diese auf die Zielgruppe zugeschnitten. So setzen sich „virtuelle Rundgänge“ durch. Die Vermittlung von Informationskompetenz wird durch den Einsatz von audiovisuellen Medien unterstützt. Die Bibliotheken bieten auf ihren Webseiten kurze Online-Tutorials zu einem bestimmten Thema an, die auf eine Dauer von ca. 30 Minuten zugeschnitten sind und im besten Fall mit einer kurzen Übungsaufgabe zur Lernerfolg-Kontrolle abschließen.

2.2 Der indirekte Informationsdienst

Der indirekte Informationsdienst umfasst alle Dienste, die nicht durch einen direkten Kontakt mit dem Nutzer entstehen, sondern meist im Hintergrund ausgeführt werden. Hier nennt Plassmann u.a. die Bedarfsermittlung. Dazu gehören der Aufbau, die Erschließung und die Pflege eines geeigneten Informationsbestandes. Außerdem umfasst der indirekte Informationsdienst die Bereitstellung von Orientierungshilfen, die Pflege von Kooperationsbeziehungen, Öffentlichkeitsarbeit und die Schulung der Mitarbeiter (vgl. Plassmann 2006, S. 208f).

Deutsche Bibliotheken setzen ihren Schwerpunkt lange Zeit auf den Bestandsaufbau anstatt in die Auskunftstätigkeit. Dieser Fakt wandelt sich seit einigen Jahren, weswegen sich diese Arbeit im Weiteren mit dem Auskunftsinterview und den verschiedenen Formen der virtuellen Auskunft beschäftigt.

2. Begriffsbestimmung Auskunftsinterview

In einem Auskunftsinterview werden durch geeignete Gesprächstechniken die Informationsbedürfnisse des Kunden analysiert. „Reference transaction are information consultations in which library staff recommend, interpret, evaluate, and/or use information resources to help others to meet particular information needs“ (RUSA 2008). Oft können Nutzer ihren Informationsbedarf nicht genau in Worte fassen. Dies lässt sich

durch folgendes Paradoxon beschreiben: „Je mehr der Informationssuchende weiß, was er sucht, desto größer ist auch die Wahrscheinlichkeit, dass er es findet.“ (Plassmann 2006, S. 197). Ein weiteres Hindernis kann die Unwissenheit des Nutzers sein, welche Informationsmittel generell zur Verfügung stehen. Nutzer geben dadurch oft keine detaillierten Informationen an den Bibliothekar weiter, die zur Unterstützung der Recherche hilfreich sein könnten. Der individuelle Informationsbedarf muss durch konkrete Nachfrage von Seiten des Bibliothekars herauskristallisiert werden. Deshalb sollte der Bibliothekar den Nutzer während seiner Frage nicht unterbrechen, sondern aktiv zuhören. Indem die wichtigsten Inhalte wiederholt werden, bestätigt der Bibliothekar die Richtigkeit der Frage oder kann ggf. vom Nutzer korrigiert werden. Eine offene Nachfrage kann z. B. sein: „Erzählen Sie mir mehr über Thema XY“. Geschlossene Fragen sollten, gerade zu Gesprächsbeginn, vermieden werden, da sie beim Nutzer den Eindruck gewinnen, dem Bibliothekar lästig zu fallen und ihn abschrecken. Kann die Frage des Nutzers nicht zufriedenstellend beantwortet werden, wird auf andere Informationsmittel verwiesen (vgl. Rösch 2007, S. 197).

Die häufigsten Störfaktoren sind die mangelnde Aufgeschlossenheit auf beiden Seiten, fehlende kommunikative Kompetenz des Bibliothekars, sowie die mangelnde Interviewkompetenz und ein unfreundlicher Abschluss des Auskunftsgesprächs.

Das Auskunftsinterview ist ein zentraler Bestandteil, um den individuellen Informationsbedarf herauszufinden (vgl. Rösch 2013, S. 14).

3. Umfang der bibliothekarischen Auskunft

Durch die Auskunft erhält der Nutzer bei der Suche nach Literatur und Informationen in der Bibliothek Unterstützung. Im ursprünglichen Sinne bezog sich diese Suche vor allem auf die Literatur und den Bestand einer Bibliothek direkt vor Ort. Die ersten Auskunftsmittel vor dem Zugriff auf virtuelle Informationen durch das Internet oder Datenbanken waren demzufolge auch Lexika oder Bibliographien in der Bibliothek. Durch die Entwicklung des Internets ist der Nutzer nicht mehr auf die Bibliothek als physischen Ort angewiesen, sondern kann – teilweise mit entsprechendem Zugriff – seine Informationen von jedem beliebigen Ort abrufen. Bibliotheken mussten sich dem Wandel anpassen, um ihre Auskunftstätigkeit als Dienstleistung weiter für die Nutzer attraktiv zu gestalten.

Es gibt eine Vielfalt von Auskunftsfragen. Hierzu zählen u. a. bibliographische Auskunftsfragen, Orientierungsfragen und Sachauskünfte (vgl. Lewe 1999, S. 22f).

Zu den am häufigsten vorkommenden Orientierungsfragen zählen Fragen nach Räumlichkeiten, nach Einrichtungen oder Dienstleistungen. Sie können in der Regel ohne größeren Rechercheaufwand beantwortet werden. Bibliotheken versuchen durch ein

Leitsystem oder einen virtuellen Rundgang auf der Homepage diesen Fragen entgegen zu wirken. Die Hauptaufgabe des Auskunftsdienstes liegt in der Beantwortung der bibliographischen Auskünfte. Dazu zählen Titelermittlungen, Standortnachweise und Literaturzusammenstellungen. Die Sachauskünfte unterscheidet man in Faktenfragen (z. B. Adressen, Abbildungen, Statistiken) und Sachverhaltsfragen (vgl. Lewe 1999, S. 22f.)

Der Informationsprozess wird laut Plassmann in vier Phasen unterteilt: die Kenntnisnahme des Informationsdefizits, der Klärungsprozess (Auskunftsinterview), die Suchphase und die Antwortphase. Danach schließt sich unter Umständen noch eine explizite Nachfrage an, ob das Informationsbedürfnis des Kunden hinreichend befriedigt wurde (vgl. Plassmann 2006, S. 197ff).

Generell werden an den Auskunftsdienst folgende Anforderungen gestellt: Er muss da angeboten werden, wo die Nutzer sind, also am „point-of-need“. Die Anfragen sollten zeitnah beantwortet werden, damit keine Wartezeiten entstehen. Eine durchgehende Erreichbarkeit (24/7) ist das optimale Ziel. Der Dienst muss kostengünstig, leicht nutzbar und ohne großen technischen Aufwand sein. Die Vermittlung von Schulungsinhalten sollte technisch möglich sein (vgl. Gläser 2001, S. 29).

Zusammenfassend werden nun die einzelnen Schritte eines Auskunftsprozesses dargestellt:

4.1 Phasen des Auskunftsprozesses

1. Informationsbedarf
(entsteht z. B. durch Lernsituationen in Schule, Aus- oder Fortbildung, ausgeprägtes Interesse an bestimmten Themen, fehlende Grundlagen für Entscheidungen in Alltagssituationen)
2. Informationsverhalten
(Informationsbeschaffung durch Fragen an Personen aus dem privaten Umfeld, Teilnahme an Informationsveranstaltungen, Nutzung der Massenmedien, Internetrecherche, Aufsuchen von Informations- und Beratungsstellen)
3. Bibliotheksnutzung
(Schwierigkeiten z. B. durch Größe und Vielfalt des Bestandes, komplizierte Ordnungsstrukturen, fehlende Bibliothekskompetenz)
4. Nutzung des Informationsdienstes
(Beeinträchtigung durch Kommunikationsbarrieren, z. B. räumliche Barrieren, Barrieren durch das Personal (Körpersprache, mangelnde Bereitschaft), Probleme auf Seiten des Benutzers)
5. Unspezifisch gestellte Auskunftsfrage
6. Auskunftinterview
(wird bestimmt durch Fragenanalyse (Thema, Zweck, Schwierigkeitsgrad, Beantwortungsmodus) und Fragetechnik (offene Frageform, geschlossene Frageform, neutrale Fragen))

7. Präzisierte Auskunftfrage
8. Suchstrategie
(Auswahl der Informationsmittelgattungen, z. B. Nachschlagewerke, Ausleihbestände, externe bibliographische oder Faktendatenbanken, Informationsnetze
Auswahl von Informationsmitteltypen, z. B. Bücher-> Sachgebiet-> Monographie, bibliographische Datenbank, Internet)
9. Suche
(in Printmedien und elektronischen Medien)
10. Suchergebnis
(Kontrolle des Suchergebnisses im Hinblick auf Vollständigkeit und Präzision, Genauigkeit und Zuverlässigkeit und Bewertung des Suchergebnisses)
11. Antwortübermittlung

(vgl. Lewe 1999, S. 80)

Dieses Kapitel zeigt den großen Umfang der bibliothekarischen Auskunft. An Bibliothekare können eine Vielzahl von Auskunftfragen heran getragen werden. Im Zuge der modernen Informationsmittel ist es für Nutzer jedoch immer, Informationen nicht nur an der traditionellen Auskunftstheke vor Ort zu erhalten, sondern auch von anderen Räumlichkeiten. Dies bezieht sich insbesondere auf den Aspekt der bibliographischen Fragen, die ggf. umfassende Rechercheergebnisse des Bibliothekars erfordern und deshalb nicht sofort vorhanden sind, wenn der Nutzer an der Auskunftstheke steht. Hier setzen Bibliotheken vermehrt auf die virtuelle Auskunft. Die weiteren Kapitel beschäftigen sich mit einer grundlegenden Definition der virtuellen Auskunft anhand einschlägiger Fachliteratur und grenzen die verschiedenen Auskunftsformen voneinander ab.

4. Virtuelle Auskunft

Was meint virtuelle Auskunft? Gillitzer gibt folgende Definition:

Virtualität ist die Eigenschaft einer Sache, nicht in der Form zu existieren, in der sie zu existieren scheint, aber in ihrem Wesen oder ihrer Wirkung einer in dieser Form existierenden Sache zu gleichen. (...) Im Gegensatz zur Zusage fehlt der Auskunft der behördliche Wille zur Selbstverpflichtung. Sie stellt eine bloße, rein informative Mitteilung über tatsächliche Umstände oder rechtliche Verhältnisse dar (Gillitzer 2009, S. 3).

Für den Begriff „virtuelle Auskunft“ werden in der Fachliteratur viele verschiedene Begriffe verwendet, die häufig synonym benutzt werden. Man spricht auch von digitaler Auskunft, digital reference, virtual reference, elektronischer Auskunft, Online-Auskunft oder AskA...-Services. Während im englischsprachigen Raum „digital reference“ und

„virtual reference“ klarer voneinander abgegrenzt werden, verwendet man im deutschen Raum verschiedene Bezeichnungen. In dieser Arbeit wird der Terminus „virtuelle Auskunft“ bzw. „virtueller Auskunftsdienst“ verwendet.

A reference transaction is an information contact that involves the knowledge, use, recommendations, interpretation, or instruction in the use of one or more information sources by a member of the library staff. (...) Information sources include printed and nonprinted material, machine readable databases (...), the library's own catalogs and other holdings records, other libraries and institutions through communication or referral; and persons both inside and outside the library. When a staff member uses information gained from previous use of information sources to answer a question, the transaction is reported as a reference transaction even if the source is not consulted again. (...) (RUSA 2015).

Das eindeutige Kriterium ist jedoch allen Begriffen eindeutig zuzuordnen und meint die Kommunikation zwischen dem Nutzer und dem Bibliothekar über das Internet. Die Nutzung von modernen Kommunikationsmedien steht im Fokus. Die digitale oder virtuelle Auskunft zeichnet sich durch folgende Merkmale aus: Die Informationssuche beginnt für die Nutzer immer häufiger im Internet, also müssen Bibliotheken dort präsent sein. Die Auskunft ist nicht mehr vom physischen Ort der Bibliothek abhängig. Der Nutzer muss sich nicht an die Öffnungszeiten der Bibliothek halten, sondern kann zu jeder Tageszeit eine Anfrage stellen. Es kann leichter auf die individuellen Bedürfnisse der Nutzer eingegangen werden. Zuletzt erleichtert die virtuelle Form der Kommunikation nicht nur die bessere Vernetzung des Nutzers mit der Bibliothek, sondern bietet auch eine Erweiterung der Kooperationsmöglichkeiten zwischen den Bibliotheken untereinander. Auf diese Form der Auskunftsverbände wird später noch näher eingegangen. Damit diese neuen Möglichkeiten kompetent genutzt werden, muss zwischen den Bibliotheksmitarbeitern abgesprochen sein, wer welche Anfragen bearbeitet, wie schnell Anfragen beantwortet werden sollten (im Idealfall), welche Recherchemittel/Quellen zur Verfügung stehen. Um in diesen Punkten auch den Nutzern Einblick zu gewähren, haben vor allem amerikanische Bibliotheken Leitlinien (Policy) entwickelt (vgl. Plassmann 2006, S.210ff).

5.1 Kommunikationswege in der virtuellen Auskunft

5.1.1 Asynchrone Formen

Die asynchrone Form lässt sich aufteilen in die Auskunft per Brief oder Fax, die E-Mail-Auskunft, die Auskunft über Web-Formulare, seltener eine Auskunft per SMS oder die Auskunft in Form eines Weblogs. Die Kommunikation erfolgt im Gegensatz zur synchronen Form zeitversetzt.

5.1.1.1 E-Mail-Auskunft

Die E-Mail-Auskunft war die erste Form einer virtuellen Auskunft. Ihre Aufgabe ist es, dem Nutzer die Möglichkeit zu geben, seine Frage schriftlich an die Bibliothek zu stellen und auf demselben Weg auch eine Antwort zu erhalten. Sie ist technisch leicht umzusetzen, kostengünstig und für jeden, der über eine Mail-Adresse und einen Internetanschluss verfügt, ohne weitere Umstände erreichbar. Somit liegen die Vorteile für den Nutzer eindeutig in der zeitlichen und räumlichen Unabhängigkeit. Unsicheren Nutzern, die Schwierigkeiten haben ihre Anfrage in einem Face-to-Face-Auskunftsinterview zu stellen, bietet die E-Mail-Auskunft eine vereinfachtere Kommunikation. Auch ausländische Nutzer haben weniger Hemmschwellen ihre Anfrage schriftlich per Mail zu formulieren. Der Bibliothekar kann die Anfrage ohne Zeitdruck bearbeiten und das Rechercheergebnis mit Dateien oder Literaturverweisen als Mail-Anhang erweitern (vgl. Eglmeier 2010, S. 14).

Zusätzlich entwickelten sich, ausgehend von den USA, Mailinglisten. Sie sind vergleichbar mit einem elektronischen Forum, in dem Erfahrungen ausgetauscht und Kontakte gesammelt werden können. In Bezug auf den Auskunftsdienst haben sich spezielle Auskunftslisten entwickelt. Die international bekannteste wurde 1992 in den USA gegründet, die Stumpers-L-Liste. Neben einer direkten Antwort aus der Diskussionsliste kann auf das Stumpers-L-Archiv zur Recherche zurückgegriffen werden. Für die Kommunikation gelten bestimmte Regeln, z.B. die Art der Frage sollte schon im E-Mail-Header präzise benannt werden. Als Pendant wurde 1998 die deutschsprachige Mailing-Liste RABE (Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen) gegründet (vgl. Daniel 1999, S. 112ff). Bibliothekare profitieren für ihren Informationsdienst von RABE, indem sie aus den abgegebenen Antworten in der Mailingliste nützliche Hilfestellungen und Informationen ziehen. Sie können so auch Nutzeranfragen beantworten, die durch ihr eigenes Fachwissen nicht hätten beantwortet werden können (vgl. Hoffmann 2000, S. 57).

Die E-Mail-Auskunft hat sich bislang am meisten durchgesetzt und verbreitet, da sie aus den oben genannten Gründen leicht zu implementieren ist. Schwachstellen sind der zeitliche Abstand zwischen Fragestellung und Antwort und die mangelnde Interaktivität. Außerdem kann kein Auskunftsgespräch in Echtzeit durchgeführt werden, da es ebenfalls keinen Dialog zwischen Bibliothekar und Nutzer gibt. Das System hat sich jedoch in fast allen wissenschaftlichen Bibliotheken etabliert. Durch die Möglichkeit einer Hintergrundrecherche bietet es den Nutzern mit großer Wahrscheinlichkeit ein zufriedenstellendes Ergebnis (vgl. Gillitzer 2009, S. 11).

5.1.1.2 Web-Formular

Das Web-Formular wird auf der Webseite der Bibliothek zur Verfügung gestellt und erweitert die Funktionen der E-Mail-Auskunft. Durch vordefinierte Felder soll die freie Frage des Nutzers strukturiert werden, um den Informationsbedarf besser ermitteln zu können. Hierzu zählen der Name, die E-Mail-Adresse und ggf. das Fachgebiet, auf welches sich die Frage des Nutzers bezieht. Somit wird dem Bibliothekspersonal die korrekte und

präzise Beantwortung der Frage erleichtert. Um das Formular abzuschicken, klickt der Nutzer auf die dazu vorgesehene Schaltfläche und die Bibliothek erhält es meist in Form einer E-Mail. Durch Web-Formulare besteht die Möglichkeit, mehr Informationen als bei einer E-Mail zu erhalten (vgl. Rösch 2007, S. 198). Ähnlich wie die E-Mail-Auskunft ist auch das Webformular allerdings wenig interaktiv, textbasiert und nicht für komplexe Fragen geeignet. Ein Nachteil des Web-Formulars ist, dass der Nutzer zu Beginn seiner Recherche seinen Informationsbedarf noch nicht auf ein spezielles Fachgebiet einschränken kann. Unter Umständen fühlt sich der Nutzer überfordert, wenn das Web-Formular viele unübersichtliche Felder enthält (vgl. Härkönen 2003, S. 31).

Web-Formulare lassen sich in einfache und detaillierte Formulare unterscheiden. Einfache Formulare bestehen in der Regel aus fünf bis sieben Feldern, in denen die wichtigsten Angaben des Nutzers abgefragt werden. Detaillierte Formulare sollen möglichst alle notwendigen Fakten für die Beantwortung der Frage darlegen (vgl. Hutter 2008, S. 21). Sie lassen sich in drei Teile gliedern: Im ersten Teil gibt der Nutzer seine persönlichen Daten (Bibliotheksstatus, Alter und Geschlecht) an, die aus datenschutzrechtlichen Gründen sehr sensibel behandelt werden müssen. Die Bibliothek nutzt sie überwiegend für die Evaluation des Auskunftsdienstes, für statistische Zwecke und seltener für gezielte Werbemaßnahmen. Der zweite, größte Teil des Formulars zielt auf Fragen für die eigentliche Recherche des Nutzers ab. Das Thema der Frage muss präzise eingegrenzt werden, da Rückfragen schwer umzusetzen und zeitintensiv sind und Missverständnisse nicht behoben werden können. Der letzte Teil umfasst abschließend Angaben zum Rechercheergebnis wie zeitliche Bearbeitungslimits oder Datenformate, in denen eventuelle Dateien verschickt werden sollen (vgl. Härkönen 2003, S. 28f).

5.1.2 Synchrone Formen

Bei den synchronen Kommunikationswegen sind Bibliothekar und Nutzer zeitgleich am Kommunikationsprozess beteiligt. Dazu gehört die klassische Auskunft in der Bibliothek vor Ort („face-to-face“), die telefonische Auskunft, Auskunft per Chat/Chatbot, Voice-over-Internet-Protocol und Videoconferencing (vgl. Minster 2008, S. 15). Da sich der Inhalt dieser Arbeit mit den virtuellen Auskunftsdiensten befasst, wird im Folgenden nur auf die Auskunft per Chat/Chatbot, VoIP und Videoconferencing eingegangen.

5.1.2.1 Chat

Mithilfe dieser Kommunikationsform konnte erstmals ein direkter Austausch zwischen dem Nutzer und dem Bibliotheksmitarbeiter stattfinden. Beide Kommunikationspartner sind zeitgleich (synchron) online. In einem eigenen Chat-Fenster wird die gesamte Kommunikation der beteiligten Parteien angezeigt. Ein Vorteil dieser Kommunikationsform ist also, dass ein direktes virtuelles Gespräch zwischen dem Bibliothekar und dem Nutzer stattfindet. Die Situation ähnelt dem klassischen

Auskunftsinterview, bei dem der Nutzer physisch in der Bibliothek ist. Eine Auskunft ist also ohne zeitliche Verzögerung schnell verfügbar. Durch den synchronen Dialog können Missverständnisse einfach behoben werden (vgl. Rösch 2007, S. 198). Zur Klärung komplizierter Sachverhalte eignet sich der Chat jedoch nur bedingt. Durch die schnelle Reaktion bei Internetrecherchen sind Chatnutzer häufig ungeduldig und können verärgert werden, wenn der Bibliothekar bei einer aufwendigen Recherche nach kurzer Zeit nicht antwortet (vgl. Krauss 2005, S. 30). Deshalb sollte hier immer eine Rückmeldung des Bibliothekars erfolgen, z.B. „Ich suche gerade in einer Datenbank oder im Online-Katalog. Bitte haben Sie einen Moment Geduld.“ (vgl. Georgy 2006, S. 242). Frustrationen oder negative Emotionen werden über einen Chat nicht so deutlich wie bei der Face-to-Face-Kommunikation, sondern lassen sich nur begrenzt mit Emoticons (Smileys) darstellen. Missverständnisse entstehen leichter. Ein weiterer Nachteil ist, dass über den Chat keine Dateien oder umfangreiche Quellen verschickt werden können. In diesen Fällen kann zusätzlich die E-Mail-Auskunft hinzugezogen werden (vgl. Minster 2008, S. 17ff). Durch Serverüberlastungen können unter Umständen technische Probleme auftreten.

5.1.2.2 Chatbot

Synonym für den Begriff Chatbot wird auch der Begriff Chatterbot verwendet. „Chatbot“ ist ein Kunstwort, das sich aus den Wörtern „to chat“ und „bot“ zusammensetzt. „to chat“ bedeutet plaudern und „bot“ ist ein Wortbestandteil von „Roboter“ (vgl. Pushilal 2005, S. 27). Es impliziert also die Kommunikation zwischen einem Menschen und einer Maschine. Chatbots ähneln einem Chat, beinhalten aber eine Datenbank mit vorformulierten Antworten, die bei einer Anfrage automatisch durchsucht werden. Der Nutzer gibt seine Frage in ein Suchfeld ein und erhält eine Antwort. Es soll ein Gespräch symbolisiert werden. Um diesen Eindruck zu verstärken, verfügen Chatbots häufig über einen Avatar, einen animierten Körper. Chatbots weisen eine hohe Akzeptanz- und Nutzungsquote auf. Anfragen können, ähnlich wie bei einem Chat, natürlichsprachig eingegeben werden (vgl. Hutter 2008, S. 73).

Ein Vorteil ist auch hier, dass Informationen zeitnah und ortsunabhängig zur Verfügung stehen. Die Kundenfreundlichkeit und Anonymität stellt einen weiteren Vorteil dar, da sich hinter einem Chatbot keine reale Auskunftsperson verbirgt. Chatbots eignen sich vor allem für Orientierungsfragen, für aufwändige Recherchen sind sie eher ungeeignet. Spezielles Auskunftspersonal muss beim Chatbot nicht zur Verfügung stehen (vgl. Gillitzer 2009, S. 32).

Nachteilig ist der hohe Zeit- und Kostenaufwand für die Einrichtung und Pflege. Chatbots eignen sich nicht für komplexe Anfragen. Nutzer erhalten kein Protokoll des Gesprächs. Für Nutzer, die einen schnellen Einstieg in die Nutzungsmöglichkeiten der Bibliothek suchen, ist der Chatbot jedoch gut geeignet (vgl. Rösch 2007, S. 198). Einen Chatbot bieten z. B. die Universitätsbibliothek Dortmund und die Staats- und Universitätsbibliothek

Hamburg an (vgl. Minster 2008, S. 21ff). ASKademicus, der Chatbot der Universitätsbibliothek Dortmund, war der erste bibliothekarische Chatbot und ist seit März 2004 online (vgl. Pushilal 2005, S. 24). Im Oktober 2004 folgte dann die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg mit ihrem Chatbot-Angebot, das in Form eines Avatars mit dem Namen „Stella“ auftritt (vgl. Minster 2008, S. 21ff).

Chatbots haben sich bis jetzt noch nicht im Großteil der wissenschaftlichen Bibliotheken etablieren können und dienen lediglich in Einzelfällen als Ergänzung zu E-Mail- oder Chatauskunft. Die Nutzer könnten die Antworten von Chatbots lediglich als gut gemeinte Ratschläge verstehen, währenddessen die Kommunikation per E-Mail oder Chat verbindlicheren Charakter für Nutzer hat. Christensen sieht „die Chance von Chatbots im Auskunftsdienst (...) also darin, einen niedrigschwelligen Einstieg in die bibliothekarische Beratung zu bieten, erste Fragen zu beantworten und auf die Möglichkeiten der intensiveren Betreuung durch das Fachpersonal aufmerksam und neugierig zu machen“ (Christensen 2008, S. 50).

5.1.2.3 Voice-over-Internet-Protocol (VoIP)

Diese neue Technologie, auch Internet-Telefonie genannt, ermöglicht es, Stimme und Daten über das Internet zu übertragen. Neben einer Internetverbindung benötigen die Teilnehmer ein Mikrofon und Lautsprecher. Sie ist multimedial im Gegensatz zu den älteren asynchronen Formen und ermöglicht Interaktion. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Fragen des Nutzers nicht umständlich über die Tastatur eingegeben werden müssen. Ein Auskunftsgespräch ist möglich. Über die Stimme können Emotionen übertragen werden und der Nutzer empfindet die virtuelle Auskunftssituation als authentischer. Ein Nachteil ist die benötigte Hard- und Software, die unter Umständen nicht jedem Nutzer zur Verfügung steht. Auch können über diesen Weg, ähnlich wie bei der Telefonauskunft, keine Dateien oder Quellen verschickt werden. VoIP hat sich in den Bibliotheken für den Auskunftsdienst noch nicht durchgesetzt (vgl. Minster 2008, S. 26f).

5.1.2.4 Videoconferencing

Das Videoconferencing ist eine Weiterentwicklung der technischen Möglichkeiten vom VoIP. Bibliothekare und Nutzer treten audiovisuell miteinander in Kontakt. Über Mikrofon, Lautsprecher und Webcam wird die direkte Kommunikation ähnlich der eines realen Auskunftsgesprächs umgesetzt. Die technischen Anforderungen gehören allerdings noch nicht zum Standard-Equipment von Bibliotheken, weshalb sich diese synchrone Auskunftsgestaltung noch nicht im Bibliotheksbereich durchsetzen konnte (vgl. Rösch 2007, S. 199). Vorteil dieser Form ist die große Identifikation mit einem realen Auskunftsgespräch. Der eigentliche Informationsbedarf des Nutzers lässt sich leichter ergründen, da dessen Emotionen für den Bibliothekar sichtbar sind. Allerdings können auf diesem Weg keine zusätzlichen Materialien, wie z. B. Literaturzusammenstellungen, übermittelt werden (vgl. Minster 2008, S. 28f).

Durch die anonyme Kommunikation in einem virtuellen Auskunftsdienst sinkt die Hemmschwelle bei Nutzern Fragen zu stellen, die ihnen evtl. zu leicht oder unwichtig erscheinen. Im Internet ist das Schamgefühl weniger groß als vis-a-vis mit dem Bibliothekar. Für diese Nutzer stellt der Einsatz von E-Mail, Chat, VoIP etc. eine enorme Verbesserung des Services dar. Bibliotheken holen ihre Nutzer dann dort ab, wo diese in der Regel ihre Informationssuche auch beginnen – im Internet. Durch die stark gestiegene Internetnutzung, die zunehmend auch auf mobilen Endgeräten umgesetzt wird, sind die Nutzer es immer mehr gewohnt schnell und ortsunabhängig an Informationen zu gelangen. Bibliotheken bieten durch virtuelle Auskunftsdienste somit einen Mehrwert für Nutzer (vgl. Minster 2008, S. 20).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die synchronen Formen für die Anforderungen der virtuellen Auskunft besser geeignet sind als die asynchronen. Asynchrone Formen haben den Nachteil, dass keine Interaktion zwischen Bibliothekar und Nutzer möglich ist und die Durchführung eines Auskunftsgesprächs erschwert wird. Komplexere Suchanfragen lassen sich so schwer beantworten.

Asynchrone Auskunft	Synchrone Auskunft
E-Mail	Chat
Webformular	Chatbot
Brief/Fax	Voice-over-IP
SMS	Telefonische Auskunft

Tab. 1: Virtuelle Auskunftsformen

5.1.2 Sonderformen

Pull-Dienste (FAQs, Knowledge Bases, Online Pathfinder)

5.1.2.1 FAQs

Die Abkürzung FAQs lässt sich aufschlüsseln in „Frequently asked question’s“, also häufig gestellte Fragen, z. B. nach Öffnungszeiten oder Ausleihmodalitäten. Der Nutzer erhält hiermit einen schnellen Überblick und seine Frage kann unter Umständen ohne die Hilfe eines Bibliothekars beantwortet werden. Durch vorformulierte Fragen hat der Bibliothekar eine Zeit- und Arbeitersparnis (vgl. Günther 2005). Allerdings wird nicht auf die individuellen Recherchebedürfnisse des Nutzers reagiert. Der Nutzer sollte deshalb auch auf weitere Informationsdienstleistungen, wie E-Mail oder Chat, aufmerksam gemacht werden.

5.1.2.2 Knowledge Bases & Online Pathfinder

Rechercheprotokolle von früheren Anfragen werden unter dem Punkt Knowledge Base gespeichert. Knowledge Bases werden in der Fachliteratur wie folgt definiert: „Knowledge Base; Menge des in einem wissensbasierten System gespeicherten problemspezifischen Wissens. Bes. häufig wird der Begriff im Zusammenhang mit wissensbasierten Expertensystemen verwendet.“ (Springer Gabler Verlag 2015). So entsteht sowohl für den Nutzer als auch für den Bibliothekar ein „Wissensarchiv“, auf das zurückgegriffen werden kann. Die Knowledge Bases könnten sich zu einem Online Pathfinder weiter entwickeln. Dieser registriert die Suchanfragen eines Nutzers, bringt die besuchten Links miteinander in Verbindung und speichert sie ab. Bei einer themenverwandten Suche eines Nutzers werden diesem dann die abgespeicherten Links vorgeschlagen (vgl. Günther 2005). Der Online Pathfinder weist demzufolge Ähnlichkeiten mit der Verfahrensweise bei Recherche von Amazon auf.

5.1.2.3 Linksammlungen

Linksammlungen ordnen allgemeine und fachliche Informationsquellen nach groben Fachgebieten oder formalen Kriterien. Informationssuchenden wird so eine Hilfestellung gegeben und die Suche nach Informationen erleichtert. Die Qualität einer Linksammlung hängt von der Qualität der verzeichneten Quellen ab. Ein Nachteil von Linksammlungen ist die Kurzlebigkeit der Webseiten, deren Inhalt sich schnell ändern kann. Die Pflege einer Linksammlung erfordert deshalb einen hohen Arbeitsaufwand. Der Nutzer kann zwar gezielt nützliche Informationen erhalten, Linksammlungen sind für spezifische Recherchebedürfnisse jedoch ungeeignet (vgl. Eglmeier 2010, S. 26f).

Für den Nutzer sind diese erweiterten Informationsdienste vor allem dann von Bedeutung, wenn die virtuelle Auskunft nicht 24/7 zur Verfügung steht. Fragen können schon sofort geklärt werden, ohne auf den Bibliothekar im Chat oder in der E-Mail-Auskunft angewiesen zu sein.

5.1.3 Web Contact Center

Web Contact Center Software bietet die Option, die verschiedenen virtuellen Auskunftsdiensten (E-Mail, Web-Formular, Chat, etc.) miteinander zu verbinden und um zahlreiche Funktionalitäten zu erweitern.

Web contact center software also has advantages (...) it is very easy for patrons to use and can be accessed at almost any computer with Internet capabilities. No download or special software is needed on the patron's end. (...) The librarian can push active Web pages directly to the user's browser or can escort the user through a database and even show the user how to fill out a search form. A transcript that includes the URLs of pages visited can be e-mailed at the end of a session. (...) The privacy and ease of connecting to the librarian make call center software more desirable than videoconferencing (...) (Broughton 2001, S. 8f).

Die Web-Contact-Center-Software ermöglicht weitere Funktionen. Neben den oben bereits erwähnten Pull-Diensten gibt es auch Push-Dienste. Zu den „Push-Diensten“ zählen Funktionen wie Page-Pushing, Escorting, Co-Browsing oder Canned Response (vgl. Rösch 2007, S.199).

Beim „Page-Pushing“ oder auch Website-Pushing werden während des Chats Webseiten auf den Browser des Nutzers übertragen. Der Nutzer hat das Erklärte somit direkt vor Augen. Ihm wird ein hoher Nutzungskomfort geboten. Dieser Vorgang wird beim „Escorting“ mehrfach wiederholt, um auch Navigationsprozesse zu verdeutlichen. Das Page-Pushing ermöglicht es, den Nutzer anschaulich durch eine Suche zu führen (vgl. Günther 2005, S. 21f).

Co-Browsing (Collaborative Browsing) erlaubt dem Bibliothekspersonal, die Kontrolle über den Browser des Nutzers zu übernehmen. Der Nutzer folgt automatisch den aufgerufenen Webseiten des Bibliothekars. Beim „Co-Browsing“ greift der Nutzer aktiv mit ein, kann selbständig Suchschritte wiederholen oder dem Bibliothekar Probleme aufzeigen. Gut umsetzbar ist diese Funktion auch bei OPAC- oder Datenbankrecherchen (vgl. Günther 2005, S. 21f)

Canned Responses meint die Verwendung von Textbausteinen, um auf häufig gestellte Fragen schnell reagieren zu können (vgl. Günther 2005, S. 22). Beim Monitoring werden alle Aktivitäten des Nutzers kontrolliert und überwacht. Auch Nutzerdaten, wie z. B. IP-Adresse, Browser oder Betriebssystem des Nutzers sind für den Bibliothekar einsehbar. Der Nutzer kann sich jedoch bei dieser Überwachung unwohl fühlen, deshalb muss mit den gewonnenen Daten sensibel umgegangen werden (vgl. Rösch 2003, S. 124).

Web Contact Center stellen also umfangreiche Tools zur Verfügung, die die Arbeitsweisen bei der virtuellen Auskunft effizienter gestalten. Für die Bibliotheken gilt es, die Aufgaben gerecht zu verteilen und auch entsprechende Servicezeiten festzulegen (vgl. Rösch 2007, S. 199).

Der Ursprung von Web Contact Centern liegt in der Entwicklung von Call Centern. Nähere Informationen dazu liefert die Arbeit von Sabine Günther (s. Literaturverzeichnis). In dieser Abschlussarbeit wird auf diese Entwicklung aus Zeitgründen nicht näher eingegangen.

Laut Rösch haben Web Contact Center großes Potenzial zur Vermittlung von Informationskompetenz. Inwiefern dies in der Realität vorhanden ist, wird nicht näher untersucht (vgl. Rösch 2004, S. 19).

Zusammenfassend werden die Vor- und Nachteile virtueller Auskunftsdienste beschrieben.

- Archivierung: Die beantworteten Fragen können archiviert werden und sind auch zukünftig verfügbar. Wenn ähnliche Fragen von verschiedenen Nutzern eingehen,

können sie schneller beantwortet werden. Die Pflege einer solchen Wissensdatenbank ist relativ zeitaufwändig, generiert im Gegenzug aber eine hohe Arbeitersparnis. Häufig wird die Überprüfung von Quellen und Daten von spezieller Software übernommen.

- Spezialisten: Kann eine Fachfrage vom Bibliothekar in der Bibliothek vor Ort nicht beantwortet werden, wird diese in Auskunftsverbänden an andere Bibliotheken weitergeleitet. Der Nutzer erhält dann eine qualitativ hochwertige Antwort, die er im traditionellen Auskunftsdienst nicht erhalten hätte.
- Immobile Nutzer: Für Menschen mit Behinderung oder Senioren ist die virtuelle Auskunft komfortabel zu nutzen. Sie müssen nicht die Bibliothek vor Ort aufsuchen und an vorhandenen Barrieren scheitern. Digitale Medien bieten zudem den Vorteil, dass für Menschen mit eingeschränktem Sehvermögen z. B. die Schrift vergrößert werden kann.
- Einfacher Zugang: Der Zugang zum Internet und zu Informationen ist mittlerweile von jedem Ort möglich, ob es der Arbeitsplatz, das Internetcafé, die Bibliothek oder vom heimischen Rechner sei. Quellen können zu jeder Zeit aufgerufen werden. Der Nutzer hat mit virtuellen Auskunftsdiensten also die Möglichkeit, auf schnellem und unkompliziertem Weg an Informationen zu gelangen.
- Positives Image: Durch das Angebot eines virtuellen Auskunftsdienstes stärkt die Bibliothek ihre Rolle als Informationsvermittler. Häufiger zählen neben Nutzerzahlen vor Ort auch die Klicks und Besuche auf der Homepage, um sich gegenüber Geldgebern zu rechtfertigen. Hier fördern Auskunftsdienste das positive Image.
- Abbau von Hemmschwellen: Hemmschwellen können abgebaut werden, da der Nutzer sich nicht in direktem vis-a-vis-Kontakt mit dem Bibliothekar befindet. Durch die Angabe einer E-Mail-Adresse oder eines fiktiven Benutzernamens kann man anonym bleiben.
- „Point-of-need“: Um Informationen zu suchen, nutzen die Mehrzahl der Bevölkerung das Internet. Bibliotheken müssen sich diesen Bedingungen anpassen und die Nutzer dort abholen, wo sie sich befinden: im Internet.
- Orts- und Zeitunabhängigkeit: Der Nutzer kann unabhängig von Ort und Tageszeit seine Frage an die Bibliothek stellen.
- Zeitfaktor: Der eben angesprochene Vorteil erweist sich gleichermaßen als Nachteil. Nutzer sind in dem Irrglauben, auch innerhalb weniger Minuten oder Stunden nach Abschicken ihrer Frage eine Antwort zu erhalten. Dies ist bei asynchronen Diensten nur bedingt zu gewährleisten. Häufig benötigt der Bibliothekar längere Zeit für die Recherche.
- Auskunftsgespräch: Um eine präzise Antwort geben zu können, benötigt der Bibliothekar möglichst viele Informationen vom Nutzer. Fragen werden nur sehr ungenau formuliert und die Antwortzeit durch Rückfragen des Bibliothekars

verlängert. Auch kann es ohne Auskunftsgespräch zu Missverständnissen und Unzufriedenheit des Nutzers kommen.

Mit den FAQs oder Linksammlungen wird häufig Hilfe zur Selbsthilfe geleistet. Allerdings fehlt es ihnen an Interaktivität. Sie behandeln Fragestellungen von allgemeinem Interesse, ohne dass der Nutzer individuelle Fragen stellen kann. Besonders FAQs eignen sich für eine schnell benötigte Auskunft, jedoch zählen diese Instrumente wegen der fehlenden Kommunikationsmöglichkeit in der Fachliteratur nicht zu den Kernaspekten der virtuellen Auskunftsdienste.

Die Ausarbeitung des Kapitels hat den großen Mehrwert virtueller Auskunftsdienste deutlich gemacht. Jedoch kann und wird die virtuelle Auskunft das klassische, persönliche Auskunftsgespräch in der Bibliothek nicht ersetzen, sondern nur die Möglichkeit der Koexistenz wahrnehmen. Aufgrund der beschriebenen Vorteile sollten Bibliotheken den virtuellen Auskunftsdienst jedoch nicht vernachlässigen, sondern dessen Potenzial ausschöpfen.

5.2 Entwicklung des Digital Reference Services in den USA

Wie schon zuvor beschrieben wurde, meint Digital Reference Service die Erteilung von Auskunft über das Internet, die durch einen Menschen erbracht wurde als eine Dienstleistung von Bibliotheken, und wird als Begrifflichkeit somit synonym zum virtuellen Auskunftsdienst gesetzt (vgl. Hutter 2008, S. 4).

Im Folgenden werden die Entwicklungen in den USA und in Deutschland genauer betrachtet und die Bedeutung des virtuellen Auskunftsdienstes dargestellt. Außerdem folgen eine Analyse dreier Auskunftsverbände und die Ausarbeitung von Qualitätsansprüchen in der virtuellen Auskunft. Abschließend wird die virtuelle Auskunft an wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland übersichtlich dargestellt und ausgewertet. Es wird mit der Entwicklung des virtuellen Auskunftsdienstes in den USA begonnen, da sich das Angebot virtueller Auskunftsdienste hier zuerst entwickelte und sich dann ausgehend von den USA auch in Deutschland etablierte.

Der Auskunftsdienst setzte sich in den USA zu Beginn des 20. Jahrhunderts in den Bibliotheken durch. Er nahm hier einen ähnlichen Werdegang wie später im deutschsprachigen Raum und etablierte sich nach der Nutzung durch das Telefon mit dem Anstieg neuerer Technologien, wie der Einführung von E-Mail-Diensten, auch stärker über das Internet. Das Bibliothekswesen und die Informationsversorgung haben jedoch einen höheren Stellenwert in der Gesellschaft als das in Deutschland der Fall war. Ein wichtiger Grund für die Einführung virtueller Auskunftsdienste war die sinkende Nachfrage nach persönlicher Beratung in den Bibliotheken. Durch Digital Reference Services sollten auch Nutzergruppen gewonnen werden, die Bibliotheken nicht mehr zwingend aufsuchen

wollten. Mittlerweile hat sich neben der E-Mail-Auskunft auch der Chat durchgesetzt. Die Nutzungszahlen steigen weiter an, insbesondere auch durch Einführung von Instant Messaging Diensten (vgl. Hutter 2008, S. 7ff).

Das erste größere Projekt in den USA war die „Internet Public Library“ (IPL), die 1995 von der University School of Michigan hervorgerufen wurde. Dabei handelt es sich um eine Serviceleistung, die neben den Bibliothekaren der University of Michigan durch ein weltweit verteiltes Netz von Kooperationspartnern ergänzt wird. Neben einem virtuellen Auskunftsdienst werden „AskA-Services“ angeboten, die das bibliothekarische Angebot ergänzen. Nachdem sich die IPL in den „Ask a ipl2 librarian“-Service umgewandelt hat, wurde dieses Angebot Ende Juni 2015 eingestellt (vgl. IPL 2015).

Ein wichtiger Schritt in der Entwicklung der virtuellen Auskunft war der Projektstart „Collaborative Digital Reference Service“ (CDRS) 2000, dessen Leitung bei der Library of Congress (LoC) lag. 2002 wandelte es sich in den Auskunftsverbund „QuestionPoint“, auf den im Verlauf dieser Arbeit eingegangen wird (vgl. Ulrich 2004, S. 54). Erste Standards für die virtuelle Auskunft brachte dann das Projekt „Virtual Reference Desk“ (VRD) 2002 hervor (vgl. Klostermann 2007, S. 14).

Die Reference and User Services Association (RUSA) ist eine Unterabteilung für Auskunft- und Benutzungsdienste der American Library Association (ALA). Sie hat Qualitätsstandards für die Auskunft entwickelt. In den Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers sind Richtlinien beschrieben, in Nordamerika der bekannteste und am meisten verbreitete Standard. Seit 2001 werden getrennte Empfehlungen für den „traditionellen“ und virtuellen Auskunftsdienst gegeben. Die IFLA-Sektion Reference and Information Services hat umfassende Empfehlungen ausschließlich für den Internet basierten Auskunftsdienst herausgegeben, die IFLA Digital Reference Guidelines (vgl. Albrecht 2006, S. 606ff). Dazu folgen weitere Informationen im Kapitel Qualitätssicherung der virtuellen Auskunft.

Eine Bibliothek, die u.a. einen Auskunftsdienst via E-Mail und ein Web-Formular anbietet, ist die Boston Public Library.

1. Question 2. Context 3. Contact 4. Finish

Boston Public Library - Reference Question

Subject of question *

What would you like to know? *

Please be as specific as possible. See [examples](#).

Proceed »

Abb.1 BPL – Reference Question Quelle: https://www.bpl.org/contact/form_reference.php

Positiv ist hier anzumerken, dass der erste Frame des Web-Formulars sehr einfach gehalten ist und der Nutzer weitere Angaben erst in den folgenden Schritten tun muss. So wird er nicht zu Beginn gleich abgeschreckt, denn die Anzahl der auszufüllenden Felder kann ein Hindernis für den Nutzer darstellen. Je mehr Felder ausgefüllt werden müssen, desto höher ist die Frustration. Dies kann möglicherweise sogar zum Abbruch der Frageformulierung führen, wenn der benötigte Aufwand z.B. nur für eine Orientierungsfrage als zu hoch angesehen wird.

Auch die Temple University Philadelphia hat unter dem Stichwort „Ask a librarian“ verschiedene Auskunftsdienste auf ihrer Webseite implementiert.

The image shows a web interface for asking a librarian. At the top, there's a header 'Ask a Librarian' and a row of buttons: 'Chat', 'Video Chat', 'Help Yourself', 'Email', 'Text Us', 'Phone', and 'In Person'. Below this, the main heading is 'Chat with a Librarian'. Underneath, there's a sub-heading 'Ask a Librarian' followed by three input fields: 'Screen name', 'Your email', and 'Your Question'. A red button labeled 'Start Chat' is located at the bottom of the form area.

Abb. 2: Ask a librarian

Quelle: <http://library.temple.edu/asktlibraries>

Unter der Rubrik “Ask a librarian” werden eine Vielzahl von virtuellen Auskunftsformen angeboten und der Nutzer kann die geeignetste Form für seine Bedürfnisse auswählen. Er kann sich in diesem Fall zwischen der Auskunft per Chat, Video Chat, FAQs, Auskunft per E-Mail oder Web-Formular, per Telefon oder im persönlichen Kontakt entscheiden.

Nachfolgend wird eine Übersicht über internationale Bibliotheken gegeben, die ebenfalls virtuelle Auskunftsdienste anbieten. Dies ist aus Zeitgründen jedoch nur als eine Stichprobe von einigen Beispielen zu betrachten, da der Kern dieser Arbeit sich mit den deutschen Bibliotheken beschäftigt. Sie soll zeigen, dass virtuelle Auskunftsdienste international verbreitet sind und sich ausgehend von den USA weltweit verbreitet haben.

Australien/Asien:

- State Library of Queensland
- University of Canberra Library
- University of Western Sidney Library
- IIT Bombay Central Library
- Wawasan Open University Library Malaysia
- Unitec New Zealand Library

Kanada:

- University of Alberta Library
- University of Ottawa Library
- University of Saskatchewan Library

Europa:

- University College Dublin Library
- Stockholm University Library

(Die Webseiten der Bibliotheken sind im Literaturverzeichnis aufgeführt.)

6. Virtuelle Auskunft im Verbund

Kooperativ erbrachte Dienstleistungen haben in Bibliotheken eine längere Tradition. Bibliotheken arbeiten im Bereich der Katalogisierung oder in der Fernleihe in Verbänden zusammen (vgl. Plassmann 2006, S. 216ff). Deshalb hat sich diese Zusammenarbeit auch im Auskunftsdienst durchgesetzt. Auskunftsverbände sind Zusammenschlüsse mehrerer Bibliotheken oder Informationseinrichtungen, die den Nutzer gezielt und flächendeckend mit Informationen versorgen sollen. Vor allem die Spezialisierung einzelner wissenschaftlicher Bibliotheken macht es im Bereich des Auskunftsdienstes schwierig, alle eingehenden Fragen der Nutzer zufrieden stellend zu beantworten. Auskunftsverbände sollen die Qualität der Auskünfte optimieren und Ressourcen und Kompetenzen einzelner bündeln, um die Kosten für die Bibliotheken zu senken. Durch das gemeinsame Bearbeiten der Anfragen kann auch der Personalaufwand reduziert werden. Da vor allem Spezialbibliotheken einen fachlichen Schwerpunkt haben, ergänzen sie sich sinnvoll. Durch den Zusammenschluss zu einem Konsortium können ebenso Kosten für die Anschaffung und Entwicklung von benötigter Software geteilt werden (vgl. Breuer 2013, S. 18).

Argumente für einen Auskunftsverbund bestehen demzufolge darin, „durch fachliche Spezialisierung das Niveau der Auskunft inhaltlich zu verbessern, durch Aufteilung der Dienstbereitschaft die zeitliche Verfügbarkeit des Angebots zu erweitern und schließlich durch gemeinsamen Zugriff auf Software und Datenbanken Kosten [...] zu mindern.“ (Rösch 2006, S. 199).

6.1 Auskunftsverbände in Deutschland

Im Folgenden werden drei Auskunftsverbände (QuestionPoint, DigiAuskunft und die Deutsche Internetbibliothek) näher beleuchtet. Neben diesen bildeten sich noch weitere Auskunftsverbände in Deutschland, InfoPoint im Rhein-Main-Gebiet oder InfoDesk in Baden-Württemberg.

6.1.1 QuestionPoint

QuestionPoint ist ein weltweiter, virtueller Auskunftsdienst für Bibliotheken. QuestionPoint wurde 2000 von der Library of Congress (LoC) initiiert und entwickelte sich aus dem Projekt „Collaborative Digital Reference Service“ (CDRS) (vgl. Ulrich 2004, S. 54). Das Online Computer Library Center (OCLC) übernahm 2002 die technische Betreuung. Die LoC übernimmt weiterhin die bibliothekarischen Vorgaben, die technische Umsetzung liegt in den Händen von OCLC (vgl. Rösch 2007, S. 199). Das Angebot umfasst die Bereitstellung von Software zur Umsetzung der virtuellen Auskunft. Bibliotheken können jedoch auch einem lokalen oder internationalen Auskunftsverbund beitreten. Ziel ist es, Bibliotheksressourcen weltweit miteinander zu verbinden (vgl. Preißner 2004, S. 36).

Nutzer können bei QuestionPoint ein Benutzerkonto anlegen und jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstatus seiner Fragen einsehen. Fragen können über Webformulare gestellt werden. Der Nutzer erhält nach dem Absenden seiner Anfrage eine automatisch generierte Empfangsbestätigung und die oben beschriebene Möglichkeit, über ein Login auf sein Benutzerkonto zuzugreifen. Außerdem kann er über die Archivfunktion auf schon beantwortete Fragen zurückgreifen. Die Antwort erfolgt per Mail oder über das angelegte Benutzerkonto. Der Mehrwert von QuestionPoint beinhaltet aber die Möglichkeit, eingegangene Fragen im Bedarfsfall an nationale und internationale Experten weiterzuleiten. Dies ist über eine Profildatenbank möglich, in welche Grunddaten der teilnehmenden Bibliotheken verzeichnet werden (vgl. QuestionPoint 2015).

Aus bibliothekarischer Sicht werden die eingegangenen Fragen in verschiedene Kategorien je nach ihrem Status unterteilt. Die Kategorie „Aktiv“ enthält alle neuen, offenen, beantworteten und weitergeleiteten Fragen. Wenn eine Frage über das Web-Formular eingegangen ist, wenn sie als neue Frage hinzugefügt wurde, wenn ein Nutzer eine Rückfrage zu einer Antwort stellt oder wenn sie an die Bibliothek weitergeleitet wurde, befindet sie sich in der Kategorie „Neu“. Fragen, die noch nicht abschließend beantwortet wurden, fallen in die Rubrik „Offen“. Die Kategorie „Weitergeleitet“ enthält neue, offene und beantwortete Fragen, die an den Bibliothekar oder von ihm an eine Partnerbibliothek im Verbund, an das globale QuestionPoint Netzwerk oder an einen Experten außerhalb des QuestionPoint-Verbundes weitergeleitet wurden. In der Kategorie „Beantwortet“ werden alle beantworteten Fragen gespeichert. Wenn keine weitere Bearbeitung erforderlich ist, fallen die Fragen in die Rubrik „Abgeschlossen“ (vgl. Arbeitsgruppe Rhein-Main 2005, S. 22).

In Deutschland beteiligen sich folgende Bibliotheken an QuestionPoint: Bayerische Staatsbibliothek München (BSB), die Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen (SUB), Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften – Standort Kiel (ZBW Kiel), Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB), Universitätsbibliothek Chemnitz, Universitätsbibliothek Würzburg, Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg Frankfurt am Main, Stadtbücherei Frankfurt am Main, USA-Bibliothek Universität Mainz, Verbundzentrale des GBV, Universitätsbibliothek Augsburg (vgl. Gennermann 2009, S. 16ff).

Die Software bietet ein E-Mail und Chatmodul, ein Verwaltungsmodul für die beteiligten Bibliothekare, um Bibliotheksprofile zu erstellen und eingehende Anfragen weiterzuleiten. Zusätzlich werden zwei Typen von Knowledge Bases (Wissensdatenbanken) aufgebaut, auf die bei speziellen Anfragen zurückgegriffen werden kann: die lokale und die globale. Die globale Datenbank kann von allen QuestionPoint-Mitgliedern weltweit genutzt werden, während die lokale von einzelnen Bibliotheken gepflegt wird (vgl. Rösch 2007, S. 200). Die Auskunftstätigkeit lässt sich durch die Nutzung der Knowledge Bases effizienter gestalten, denn dort abgespeicherte Informationen können für ähnliche Fragen wiederverwendet werden. Die Organisation des Auskunftsdienstes hängt vom individuellen Einsatz der QuestionPoint-Software in den jeweiligen Bibliotheken ab. Bibliotheken können frei entscheiden, ob sie an der Beantwortung der Fragen teilnehmen, oder ob sie als Informationsvermittler auftreten, die andere Bibliotheken mit Informationen versorgen (vgl. Arbeitsgruppe Rhein-Main 2005, S. 45).

Die Dienstleistungen werden von QuestionPoint im 24 Stunden-Service an 7 Tagen in der Woche angeboten. In der Regel ist bei den deutschen Bibliotheken jedoch eine Antwort auf E-Mail-Anfragen oder über das Web-Formular nur während der Öffnungszeiten der Bibliothek möglich. Für die Nutzung des Services ist keine Bibliothekszugehörigkeit erforderlich. Außerdem wird, abgesehen von einer Internetverbindung, keine zusätzliche Software benötigt. „The 24/7 Reference Cooperative [...] provides an around the clock reference service, built by a cooperative of participating libraries. Libraries agree to answer question for each other in real time, using our QuestionPoint software“ (QuestionPoint 2015).

Für die Implementierung des QuestionPoint-Auskunftsservices benötigt die Bibliothek eine Internetverbindung und eine Web-Präsenz. Neben der üblichen Einbindung in die Webseite der Bibliothek unter Service, Kontakt oder „Fragen Sie uns“ kann das Angebot auch im Online-Katalog oder auf E-Learning-Plattformen eingebunden werden (vgl. Gennermann 2009, S. 17).

An QuestionPoint können verschiedene Auskunftsfragen gestellt werden, so z. B. Sachauskunftsfragen, bibliographische Auskunftsfragen oder Orientierungsfragen. Fachspezifische Fragen werden an differenzierte Institutionen weitergeleitet. Ausgeschlossen sind Fragen zu juristischen und medizinischen Problemstellungen (vgl. QuestionPoint 2015).

Albrecht beschreibt drei Ebenen von Fragen: Auf der lokalen Ebene werden die Fragen direkt von der Bibliothek beantwortet, bei der die Frage einging. Auf Konsortialebene geht die Frage an eine jeweilige Partnerbibliothek im Auskunftsverbund. Ist auch dort keine Beantwortung möglich, wird die Frage in der globalen Ebene an eine zuständige Bibliothek im internationalen Netzwerk von QuestionPoint weitergeleitet (vgl. Albrecht 2006, S. 606ff).

6.1.2 Digi-Auskunft

Digi-Auskunft ist ein virtueller und kooperativer Auskunftservend, der vom Hochschulbibliothekszentrum Nordrhein-Westfalen (HBZ) koordiniert wird. 2006 wurde dieser Auskunftservend mit den Pilotbibliotheken Stadt- und Landesbibliothek Dortmund, Universitäts- und Stadtbibliothek Köln und der Universitätsbibliothek Dortmund ins Leben gerufen.

Derzeit beteiligen sich 275 Bibliotheken an der Digi-Auskunft (Stand Februar 2015) (vgl. Digi-Auskunft 2015), darunter öffentliche, wissenschaftliche und Spezialbibliotheken. Die Auswahl und Art der Gestaltung des Auskunftsdienstes, also ob E-Mail, Web-Formular oder Chat, variiert nach den Wünschen und Bedürfnissen der einzelnen Bibliotheken. Dies wurde –stichprobenartig- durch die Auflistung der wissenschaftlichen Bibliotheken, die im späteren Verlauf der Bachelorarbeit folgt, deutlich.

Anfragen werden über die Auskunftsdienste an die jeweilige lokale Bibliothek gestellt. Kann die Anfrage innerhalb der Bibliothek nicht beantwortet werden, wird die Frage an andere Verbundteilnehmer, ähnlich dem Prinzip des Auskunftservendes „QuestionPoint“, weitergeleitet. Die Digi-Auskunft verfügt über eine Knowledge Base (Wissensbasis), in der alle Anfragen archiviert werden. Bei der Beantwortung ähnlicher Fragestellungen kann darauf zurückgegriffen werden oder FAQs aus ihr generiert werden. Zudem kann die Auskunftstätigkeit durch ein Statistikmodul ausgewertet werden. Durch die Kooperation kann den Nutzern ein hochwertiger Service angeboten werden (vgl. Breuer 2013, S. 21).

Die Anfragen werden in verschiedenen Ordnern gespeichert. Der zugewiesene Bibliothekar kann die Anfrage für andere Mitarbeiter sperren, sodass es während der Bearbeitung keine Überschneidungen gibt.

6.1.3 Deutsche Internetbibliothek

Die Bertelsmann-Stiftung und der Deutsche Bibliotheksverband gründeten 2003 die Deutsche Internetbibliothek. Sie war eine E-Mail-Auskunft für fachliche und formale Fragen (vgl. Gerland 2008, S. 2). Neben der Anfrage und der Zuordnung zum Themengebiet gab der Nutzer an, wofür er die Informationen benötigt. Die Deutsche Internetbibliothek beinhaltete außerdem einen thematisch sortierten Linkkatalog, der kooperativ von Lektoren aus ca. 50 öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken gepflegt wurde. Die Schirmherrschaft übernahm der Deutsche Bibliotheksverband (DBV) (vgl. Deutscher Bibliotheksverband 2008). Die Deutsche Internetbibliothek war ein zentrales Informationssystem für die virtuelle Auskunft. Qualitätsstandards wurden eingehalten und beantwortete Fragen zur weiteren Benutzung gespeichert (vgl. Gerland

2008, S. 3ff). Seit 2008 kooperierte sie mit dem Bibliotheks-Servicezentrum Baden-Württemberg. Das BSZ verpflichtete sich zur Bereitstellung, Installation, Weiterentwicklung und Pflege des Systems sowie zur Schulung der Teilnehmerbibliotheken. Die Leistungen der Deutschen Internetbibliothek fasst Gerland folgendermaßen zusammen:

(Sie) bietet den vollen Funktionsumfang [Hervorhebung i. Original] für die bibliothekarische Dienstleistung Digitaler Auskunftsdienst [Hervorhebung i. Original]. (Sie) erschließt erbrachte Auskunftsleistungen [Hervorhebung i. Original] in Form einer Wissensbasis (und) geht flexibel [Hervorhebung i. Original] auf jeweiligen Anforderungen der Bibliothek [Hervorhebung i. Original] ein. (Sie) wächst [Hervorhebung i. Original] nach den Bedürfnissen der Anwender praxisnah [Hervorhebung i. Original] (und) ermöglicht eine weitgehende Kooperation [Hervorhebung i. Original] zwischen Bibliothekaren [Hervorhebung i. Original] (...) (Gerland 2008, S. 15).

Ende 2013 hat die Deutsche Internetbibliothek ihren Dienst eingestellt.

6.2 Bewertung der Auskunftsverbünde

Der virtuelle Auskunftsdienst aller untersuchten Auskunftsverbünde ist rund um die Uhr nutzbar. Er ist auf den jeweiligen Webseiten gut auffindbar und präsent, allerdings wird auf konkrete Marketingmaßnahmen der Dienstleistung verzichtet. Die Zielgruppe der Auskunftsdienste ist nicht auf einen bestimmten Nutzerkreis beschränkt. Bei QuestionPoint und DigiAuskunft liegt dies auch besonders im Ermessen der einzelnen Teilnehmerbibliotheken. Im Prinzip werden alle Fragetypen zur Beantwortung angenommen. Juristische und medizinische Fachfragen werden explizit von der Beantwortung ausgeschlossen. Nach dem Abschicken der Frage über das Webformular erhalten Nutzer eine automatisch generierte Empfangsbestätigung. Die Möglichkeit der abschließenden Feedbackfrage wird von den Auskunftsverbänden nicht genutzt (vgl. Gennermann 2009, S. 34).

7. Entwicklung des virtuellen Auskunftsdienstes in Deutschland

Im Unterschied zu anderen Ländern wie den USA, den Niederlanden, Großbritannien oder den skandinavischen Ländern entwickelten sich die virtuellen Auskunftsdienste in Deutschland erst spät. Die Ansicht, dass Bibliotheken eher bestandsorientiert handeln als dienstleistungsorientiert, hielt sich lange Zeit hartnäckig (vgl. Klostermann 2007, S. 24). Seit Mitte der 1980er Jahre suchen deutsche Bibliotheken im Hinblick auf Dienstleistungsmentalität und Entwicklung virtueller Auskunftsdienste jedoch Anschluss an internationale Bibliotheken. Viele Bibliotheken bieten E-Mail-Auskunft als eine Selbstverständlichkeit an und auch der Einsatz von Chat-Diensten nimmt zu. Jedoch sind

gerade die Auskunftsmöglichkeiten per Chat bei vielen Nutzern noch unbekannt (vgl. Rösch 2004, S. 26). Das liegt u.a. darin begründet, dass kein effektives Marketing betrieben wird und sich das Angebot einer Chat-Auskunft häufig nicht an prominenter Stelle auf der Bibliotheks-Webseite befindet.

2004 kam es in Deutschland zum ersten Mal zu einer Zusammenarbeit zwischen Bibliotheken im Auskunftsdienst. Die deutsche Bibliothek, die Stadtbücherei Frankfurt am Main, die Universitätsbibliothek Johann Christian Senckenberg Frankfurt am Main, die USA-Bibliothek der Universität Mainz und die HeBIS-Verbundzentrale beteiligten sich am Auskunftskonsortium. Als neuen Service implementierten sie das Portal „InfoPoint – fragen Sie die Informationsprofis“ und traten dem amerikanischen Informationsanbieter QuestionPoint bei. Bei der Beantwortung von Fragen war neben der reinen Vermittlung von Fachwissen auch die Vermittlung von Informationskompetenz schon ein wichtiger Aspekt. Der Rechercheweg wird deshalb von den Auskunftsbibliothekaren für den Nutzer dokumentiert. Die beteiligten Bibliotheken verwenden Ask-Administratoren, die die eingegangenen Fragen je nach Themengebiet auf die Bibliotheken verteilen. Die Weiterleitung von Fragen an andere Bibliotheken wurde als positiv bewertet, da die zur Verfügung stehenden Ressourcen so optimal genutzt werden (vgl. Albrecht 2005, S. 1272ff).

Durch die Kooperation wird für alle InfoPoint-Bibliotheken ein erheblicher Mehrwert geschaffen, der besonders bei knappen Etat- und Personalressourcen deutlich wird. Auch die Nutzer profitieren: Die große Vielfalt der Bibliotheken ermöglicht ein breites, aber auch fachspezifisches Wissensspektrum. Die Qualität der Antworten nimmt zu. In einem Evaluationsbericht nach dem ersten Jahr von InfoPoint wurden die Zusammenarbeit mit den Bibliotheken und QuestionPoint und die Implementierung des Auskunftsdienstes als gewinnbringend beschrieben (vgl. Albrecht 2005, S. 1272ff).

Die Auskunft hatte in Deutschland nicht den hohen Stellenwert wie in amerikanischen Bibliotheken. Dies hat sich mittlerweile geändert. Bibliotheken sind in der Pflicht, ihren Informationsdienst auszubauen und strukturiert zu organisieren und ihre Dienstleistungen an die jeweilige Zielgruppe kommunizieren. Dies könnte durch das „Tiered Reference Model“ verwirklicht werden, das seit den 1990er Jahren in den USA propagiert wird. Die Auskunftstheke wird mit studentischen Hilfskräften und so genannten „Paraprofessionals“ besetzt, die einfache bibliografische Fragen und Orientierungsfragen abdecken. Die bibliothekarische Fachkraft wird bei Auskunftsfragen mit speziellerem Hintergrund angefordert und hat so die Möglichkeit andere Tätigkeiten im Back-Office zu erledigen (vgl. Christensen 2008, S. 49).

8. Qualitätssicherung in der virtuellen Auskunft

Die Auskunft kann nach folgenden Kriterien evaluiert werden. Die Qualität der Antwort wird unter Berücksichtigung der Gesichtspunkt „Richtigkeit der Antwort“, „nutzeradäquate Antwort“ oder „vermittelte Informationskompetenz“ bewertet. Effizienz und Effektivität werden bewertet. Natürlich müssen auch die Kosten, die z. B. für Software, Hardware, Personal benötigt werden, berücksichtigt werden. Abschließend ist die Nutzerzufriedenheit ein wichtiger Aspekt (vgl. Klostermann 2007, S. 44).

Die American Library Association (ALA) unterhält eine eigene Abteilung für Auskunft- und Benutzerdienste, die Reference and User Services Association (RUSA) (vgl. RUSA 2015). Die RUSA veröffentlicht Handreichungen und Empfehlungen auf seiner Webseite und gibt die Fachzeitschrift Reference & User Services Quarterly heraus. Der bekannteste Standard für den Auskunftsbereich sind die „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers“. Sie bieten Verhaltensregeln für Auskunftsbibliothekare und Anweisungen zur Qualitätssicherung. Die umfassenden Empfehlungen der IFLA-Sektion „Reference and Information Services“ beginnen bei der Planung, Einführung und technischen Implementierung der virtuellen Auskunft. Es werden grundlegende Anforderungen sowie rechtliche Rahmenbedingungen und Marketingstrategien definiert (vgl. Albrecht 2006, S. 610f).

Die Bibliotheken des InfoPoint-Verbunds haben die Richtlinien z. T. übernommen. Darin heißt es, Fragen sind so schnell wie möglich mit professionellen Recherchestrategien zu beantworten. Sie sollten in der vom Nutzer vorgegebenen Frist bearbeitet werden. Kann dies nicht geschehen, sollte dem Nutzer ein Zwischenfazit gegeben werden. Die Förderung der Informationskompetenz der Nutzer gehört außerdem zu den Pflichten des Auskunftsbibliothekars. Die Antworten sollten verständlich formuliert werden und Fachausdrücke vermieden werden. Sie bestehen in der Regel aus Einleitung, Hauptteil und Schluss und enden mit einer abschließenden Grußformel und evtl. einem Follow-up (vgl. Albrecht 2006, S. 613ff).

Auch für die Technische Universitätsbibliothek München ist die Qualitätssicherung der virtuellen Auskunftsdienste und die kontinuierliche Fortbildung ein wichtiges Ziel. Sie sieht den kompetenten Umgang mit den Auskunftsplattformen als eine grundlegende Voraussetzung. Fachliche Kompetenz im Hinblick auf Recherchestrategien, Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung ist ein wichtiges Kriterium der Qualitätssicherung. Auch die kommunikative Kompetenz ist aufgrund der Vielfalt der Auskunftformen von besonderer Bedeutung. Durch Fortbildungsprogramme werden die im Auskunftsdienst tätigen Bibliothekare unterstützt (vgl. Leiß 2013, S. 106).

8.1 Standards für den virtuellen Auskunftsdienst

Die Betreuung der Informationsbedürfnisse des Nutzers ist eine zentrale Dienstleistung von Bibliotheken. Das ist, wie schon beschrieben, Aufgabe der bibliothekarischen

Auskunft. Somit muss der virtuelle Auskunftsdienst die Erwartungen des Nutzers erfüllen. Ebenso wie ein gutes Leit- und Orientierungssystem Nutzern in der Bibliothek vor Ort den Weg zur Auskunftstheke weist, muss dies auch auf dem virtuellen Weg gegeben sein. Von großer Bedeutung ist es also, das Angebot der virtuellen Auskunftsdienste auf der Webseite leicht auffindbar zu machen. Während des Suchvorgangs sollte dem Nutzer die Möglichkeit gegeben werden durch den Einsatz von Web Contact Center Software den Rechercheweg mit zu verfolgen, um das Ergebnis transparenter zu gestalten (vgl. Georgy 2006, S. 241).

Häufig wissen Nutzer nicht, welche Art von Dienstleistung sie von der virtuellen Auskunft erwarten können. Bibliotheken sollten deshalb, wie in den USA schon üblich, Leitlinien (Policies) entwickeln. Somit können Bibliothekare, die am Auskunftsdienst beteiligt sind, gleichbleibende Qualität liefern. Auch sollte das Personal im Umgang mit Beschwerden geschult werden. Häufig sind technische Unkenntnisse Hemmschwellen sich an die virtuelle Auskunft zu wenden. Deshalb ist der Einstieg in dieses Auskunftsangebot möglichst niedrighschwellig zu halten. So kann z. B. die E-Mail-Auskunft über ein Web-Formular realisiert werden, sodass der Nutzer nicht erst sein eigenes E-Mail-Programm öffnen muss, um eine Anfrage abzuschicken. Dies wird vielfach auch schon von Bibliotheken in der Praxis umgesetzt (vgl. Georgy 2006, S. 242).

8.2 Organisationen und Verbände

8.2.1 IFLA

Die IFLA vertritt und fördert die Interessen von Bibliotheken und Informationseinrichtungen auf internationaler Ebene bei der Entwicklung von innovativen Neuerungen in der Bibliotheksentwicklung. Sie besteht aus verschiedenen Abteilungen und Sektionen. Die 2002 gegründete Sektion „Auskunftsarbeit“ ist für die Weiterentwicklung des Auskunftsdienstes zuständig (vgl. IFLA 2015). Aktuelle Trends und Ziele werden in regelmäßigen Newslettern vorgestellt. Ebenso stellt die IFLA die schon erwähnten „IFLA Digital Reference Guidelines“ zusammen (vgl. Klostermann 2007, S. 34).

Die IFLA hat 2006 Richtlinien für den Einsatz virtueller Auskunft verfasst. Sie geben Empfehlungen für die Planung, Einführung und technische Umsetzung digitaler Auskunftsdienste und beschreiben rechtliche Rahmenbedingungen sowie Kooperationsmöglichkeiten mit anderen Institutionen. Darin heißt es unter anderem:

(...) Wähle die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Basis von Interesse aus (...), Fähigkeit, Verfügbarkeit, Fertigkeit im Umgang mit Computern, kommunikative Fähigkeiten. (...) Bestimme Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche verantwortlich sind für die Einhaltung von Qualitätsstandards in der Auskunft. Plane die Integration des Dienstes in die täglichen Verfahren und Abläufe. (...) Biete eine benutzungsfreundliche Oberfläche mit einer einfachen Orientierung. (...) Platziere den Link zu dem Service durchgängig auf allen Webseiten der Einrichtung. (...) Integriere einen kurzen Absatz, in dem das Ziel der

Auskunftsdienstleistungen der Institution definiert wird. Gebe darin auch bekannt, wie lange es dauern wird, bis die Benutzerinnen und Benutzer mit einer Antwort auf ihre Fragen rechnen können. (...) Weise auf alle unterschiedlichen Wege hin, um mit dem Bibliothekspersonal Kontakt aufzunehmen: durch Live Chat, E-Mail, Webformular, Fax, Briefpost, Telefon etc. (...) Lege fest, wie lange Chat-Mitschnitte und Anfragen archiviert werden und wer darauf Zugriff hat. (...) Biete den Anfragenden die Möglichkeit eines Feedbacks (...). (IFLA 2006, S. 3ff.)

Des Weiteren sind dort Richtlinien zum Inhalt einer virtuellen Auskunft und zum Chat aufgeführt. Georgy beschreibt die Wichtigkeit dieser Richtlinien so: „Ziel der Aufstellung solcher Verhaltensrichtlinien ist es, abstrakt formulierte Qualitäten wie „ansprechbar sein“, „zuhören können“, „Interesse zeigen“ und so weiter auf die Ebene von beobachtbarem Handeln zu transformieren, was gleichzeitig sicherstellt, dass alle Mitarbeiter die Regeln kennen und akzeptieren“ (Georgy 2006, S. 244).

8.2.2 MARS

„Machine-Assisted Reference Section“ (MARS), eine Unterabteilung der „Reference and User Service Association“ (RUSA), setzt sich ebenfalls für eine fachliche Diskussion mit dem Thema virtuelle Auskunftsdienste ein. Sie beobachten neue Entwicklungen im Bereich der virtuellen Auskunftsdienste und fördern sowie evaluieren Standards. Richtlinien für die virtuelle Auskunft werden in den „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers“ festgehalten (vgl. Klostermann 2007, S. 35).

8.2.3 VRD

„Virtual Reference Desk“ bemüht sich ebenfalls die theoretische Entwicklung der virtuellen Auskunft voranzutreiben. Seit 1999 finden jährliche Konferenzen statt. Der VRD hat es sich zur Aufgabe gemacht, Fachwissen für Weiterbildung der Auskunftsbibliothekare zu sammeln. Er gibt ebenso wie die IFLA Qualitätsstandards für die virtuelle Auskunft heraus (vgl. Klostermann 2007, S. 37).

8.3 Verwaltung von Auskunftsanfragen

Zur Verwaltung der großen Zahl von Auskunftsanfragen werden in Bibliotheken multifunktionale Request Management Systeme eingesetzt. Die eingegangenen Nutzeranfragen werden zwecks Bearbeitung ggf. weitergeleitet und zur Auswertung in einer Wissensdatenbank abgespeichert. So wird für die Bearbeitung von verschiedenen Bibliotheksmitarbeitern mehr Transparenz geboten. Dieser Vorgang ist für den Nutzer nicht sichtbar.

Die Mailauskunft der Technischen Universitätsbibliothek München wird seit 2007 über OTRS organisiert. Das Open Ticket Request System (OTRS) ist ein Ticketsystem oder Kommunikationsmanagementsystem. Mit Hilfe des webbasierten Ticketsystems OTRS lassen sich Informationsanfragen strukturiert erfassen, klassifizieren, speichern und weiterverarbeiten (Wikipedia „OTRS“ 2015). Eingehende Nutzerfragen per E-Mail können somit zeitnah beantwortet werden und transparent im Team der Bibliothekare bearbeitet werden. Durch eine automatisch generierte Antwort wird dem Nutzer die Rückmeldung innerhalb eines Werktages garantiert. OTRS ermöglicht zudem eine statistische Auswertung der eingehenden Anfragen (vgl. Leiß 2013, S. 105).

9. State-of-the-Art der virtuellen Auskunft an wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland

Der Service des virtuellen Auskunftsdienstes wird von Universitätsbibliotheken angeboten, weniger von öffentlichen Bibliotheken. Auf der Homepage der Bibliothek findet man auf der Startseite unter der Rubrik Kontakt eine E-Mail-Adresse oder den Link zu einem Web-Formular. Wie sich dies genau auf die wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland verteilt, wird im Folgenden analysiert.

Ein positiver Aspekt bei den lokalen Auskunftsdiensten, deren Anfragen von den Bibliothekaren vor Ort beantwortet werden, ist, dass der Nutzer auch die Gegebenheiten der Bibliothek kennt und seine Interessen bekannt sind. Auch die am Auskunftsdienst beteiligten Bibliothekare kennen sich persönlich und reagieren flexibel auf Ausfälle durch Urlaub oder Krankheit (vgl. Preißner 2004, S. 13).

In der folgenden Übersicht über den virtuellen Auskunftsdienst in Deutschland werden nur die wissenschaftlichen Bibliotheken untersucht, da die Autorin dieser Arbeit annimmt, dass hier der Auskunftsdienst am meisten verbreitet ist und sich deshalb ein repräsentatives Ergebnis der Auswertung erzielen lässt. Ausgehend von den Startseiten der wissenschaftlichen Bibliotheken wird untersucht, welche Form von Auskunftsdienst angeboten wird. Im speziellen sind dies Auskunft per E-Mail, Web-Formular, per Chat oder per Chatbot. Auf die Analyse von VoIP oder Videoconferencing wird verzichtet, da die Auseinandersetzung mit der Fachliteratur gezeigt hat, dass diese Formen in Bibliotheken zögerlich bis gar nicht eingesetzt werden.

Der State-of-the-Art-Bericht erfolgt in tabellarischer Form, um einen übersichtlichen Einblick zu gewährleisten. In der ersten Spalte erfolgen die Bezeichnung und der Name der Bibliothek. Sie sind nach den Bundesländern geordnet. Die zweite Spalte gibt wieder, ob eine virtuelle Auskunft angeboten wird oder nicht. Dies wird durch einen Haken in der entsprechenden Zelle für ja (J) oder nein (N) angezeigt. Für die Form der virtuellen Auskunft werden pro Form separate Spalten angelegt. Hier werden die E-Mail, das Web-

Formular, der Chat und der Chatbot aufgeführt. In der jeweiligen Zelle wird dann beschrieben, wie der Nutzer zum entsprechenden Angebot gelangt. Dabei symbolisiert der Pfeil (→), ob sich der Nutzer eine Ebene weiterklicken muss, um zum virtuellen Auskunftsdienst zu gelangen. So lässt sich wiedergeben, ob der Auskunftsdienst nutzerfreundlich in der Webseite der Bibliothek implementiert ist oder ob der Nutzer viel Zeit für eine umständliche Suche investieren muss.

Die Quellenangaben der Webseiten der untersuchten Bibliotheken finden sich im Literaturverzeichnis.

9.1 Übersicht der virtuellen Auskunftsdienste an wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland

Bibliothek	Virtuelle Auskunft J N	E-Mail	Webformular	Chat	Chatbot
Schleswig-Holstein					
UB Kiel	✓		Startseite→ Service→ Auskunft	Startseite→ Service→ Auskunft	
Schleswig-Holsteinische Landesbibliothek	✓		Startseite→ Ansprechpartner → Auskunft		
ZBW Kiel	✓		Startseite→ Service→ Research Guide EconDesk		Startseite→ Service→ Research Guide EconDesk
Bibliothek der FH Kiel	✓		Startseite→ Ansprechpartner →Auskunft		
Bibliothek der Kunsthochschule Kiel		✓			
Zentrale Hochschulbibliothek Flensburg	✓		Startseite→ Service→ Information/Auskunftsdienst		
Eutiner Landesbibliothek	✓				
Zentrale Hochschulbibliothek Lübeck	✓		Startseite→ Kontakte	Startseite→ Wünsche,News,FAQs →	

				Anregungen &Wünsche		
Mecklenburg-Vorpommern						
UB Greifswald	✓		Startseite→Kontakt			
Hochschulbibliothek Neubrandenburg	✓		Startseite → Kontakt			
UB Rostock	✓		Startseite → Kontakt	Startseite → Fragen Sie uns		
Landesbibliothek Mecklenburg-Vorpommern		✓				
Hochschulbibliothek Stralsund	✓		Startseite → Kontakt			
Hochschulbibliothek Wismar		✓				
Hamburg						
Bibliothek der Bucerius Law School Hamburg		✓				
Bibliothek der HafenCity Universität Hamburg	✓		Startseite→ Kontakt→ Fragen Sie uns!			
Bibliothek der HAW Hamburg	✓		Startseite→Öffnungszeiten&Standorte	Startseite→ Services→ Haben Sie Fragen?		
Bibliothek der HS für bildende Künste Hamburg		✓				
Bibliothek der HS für Musik und Theater Hamburg	✓		Startseite→Kontakt			
SuUB Carl von Ossietzky Hamburg	✓		Startseite→ Kontakt			Startseite→ Stella
Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität Hamburg	✓		Startseite (Fragen Sie uns!)		Startseite→ Chatauskunft	
UB der Technischen	✓		Startseite→ Kontakt→	Startseite→ Kontakt		

Universität Hamburg- Harburg			Fragen Sie uns!			
Baden-Württemberg						
Badische Landesbibliothek Karlsruhe		✓				
Württembergisc he Landesbibliothek Stuttgart	✓		Startseite→ Frag die WLB	Startseite→ Frag die WLB		
UB Freiburg	✓		Startseite→ Auskunft/Chat	Startseite→ Auskunft/Ch at	Startseite→ Auskunft/Ch at	
UB Heidelberg	✓		Startseite→ Schnelleinstieg→ Fragen Sie uns			
Zentralbibliothe k Universität Hohenheim	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Über uns→ Haben Sie Fragen oder Hinweise? (Kontaktform ular "Feedback")		
KIT-Bibliothek Karlsruhe	✓		Startseite→ E- Mail-Adresse	Startseite→ Virtuelle Auskunft "Fragen Sie die KIT- Bibliothek!"		
Bibliothek der Universität Konstanz	✓		Startseite→ Kontakt/Informa tion			
UB Mannheim	✓		Startseite→ Kontakt→ Adressen	Startseite→ Kontakt→ Anfrage im InfoCenter	Startseite	
UB Stuttgart	✓			Startseite→ Frag die UB		
UB Tübingen	✓			Startseite→ Kontakt→ Anfrage		
Bayern						
Kommunikations - und Informationszen	✓		Startseite→ ServicePoint Information	Startseite→ ServicePoint Information		

trum Ulm						
HS Ulm- Informations- und Medienzentrum	✓		Startseite→ Kontakt			
Hochschulbibliothek Pforzheim		✓				
Bayerische Staatsbibliothek München	✓			Startseite→ Information &Kommunikation→ Online- Auskunft		
UB Augsburg	✓		Startseite→ Unser Service→ Information→ Webformular "QuestionPoint"	Startseite→ Online- Auskunft (Fragen Sie die UB "QuestionPoint")		
UB Bamberg	✓		Startseite→ Fragen→ Kontakt	Startseite→ Fragen→ Fragen, Anregungen → Fragen Sie die UB!	Startseite→ Fragen→ Chat	
UB Bayreuth	✓		Startseite→ Kontakt			
UB Eichstätt- Ingolstadt	✓		Startseite→ Service und Information→ Kontakt/Anfragen	Startseite→ Kontakte→ Ihre Nachricht an die UB		
UB Erlangen- Nürnberg	✓		Startseite→ Fragen Sie uns→ Informationsstellen der UB	Startseite→ Fragen Sie uns→ Online- Auskunft		
UB München	✓		Startseite→ Fragen Sie uns→ Kontakt	Startseite→ Fragen Sie uns→ Kontaktformular		
UB der Technischen Universität München	✓		Startseite→ Information		Startseite→ Information	

UB der Universität der Bundeswehr München	✓		Startseite→ Kontakt			
UB Passau	✓		Startseite→ Information/Fragen Sie uns!	Startseite→ Information/ Fragen Sie uns!		
UB Regensburg	✓		Startseite→ Auskunft und Fachinformationen	Startseite→ Online- Auskunft fragen		
UB Würzburg	✓		Startseite→ Frag die UB→ Auskunft und Kommunikation	Startseite→ Frag die UB→ Fragen, Anregungen, Kritik		
OTH-Bibliothek Amberg-Weiden	✓			Startseite→ Fragen→ Anfragen an die Bibliothek		
Hochschulbibliothek Ansbach		✓				
Hochschulbibliothek Aschaffenburg	✓		Startseite→ Kontakt			
Hochschulbibliothek Augsburg	✓		Startseite→ Kontakt			
Hochschulbibliothek Coburg	✓		Startseite→ Kontakt			
Technische Hochschule Deggendorf- Bibliothek		✓				
Hochschulbibliothek Hof	✓			Startseite→ Frag die Bib		
Bibliothek der Technischen Hochschule Ingolstadt	✓			Startseite→ Kontakt (ServicePoint)		
Hochschulbibliothek Kempten	✓		Startseite→ Frag die Bib			
Hochschulbibliothek Landshut	✓			Startseite→ Ihre Meinung→ Mitteilung an		

				die Bibliothek		
Hochschulbibliothek Neu-Ulm	✓		Startseite→ Kontakt			
Hochschulbibliothek München	✓			Startseite→ Kontakt→ Anfragen an die Bibliothek		
Hochschulbibliothek Nürnberg	✓		Startseite→ BIB Info→ Kontakt			
Evangelische Hochschule Nürnberg-Bibliothek		✓				
OTH-Bibliothek Regensburg	✓			Startseite→ Kontakt→ Anfragen an die Bibliothek		
Hochschulbibliothek Rosenheim	✓		Startseite→ Kontakt			
Hochschulbibliothek Würzburg-Schweinfurt		✓				
Hochschulbibliothek Weihenstephan-Triesdorf	✓		Startseite→ Kontakt→ Frag die Bib			
Staatsbibliothek Bamberg	✓		Startseite→ Benutzung und Service			
Landesbibliothek Coburg		✓				
Staatliche Bibliothek Neuburg an der Donau	✓		Startseite→ Kontakt→ Kontaktinformationen	Startseite→ Kontakt→ Kontaktformular		
Staatliche Bibliothek Passau	✓		Startseite→ Kontakt			
Staatliche Bibliothek Regensburg	✓		Startseite→ Kontakt			
Berlin / Brandenburg						
Staatsbibliothek zu Berlin	✓			Startseite→ Service→		

				Auskunft		
Zentral- und Landesbibliothek Berlin	✓			Startseite→ Fragen Sie uns!		
UB der FU Berlin	✓		Startseite→ Adressen&Öffnungszeiten	Startseite→ Informationszentrum→ Fragen an die Auskunft		
UB der Humboldt-Universität Berlin	✓		Startseite→ Kontakt			
UB der Technischen Universität Berlin	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Kontakt→ Fragen Sie uns		
UB Cottbus	✓		Startseite→ Benutzung und Service→ Auskunft&Beratung→ Servicepunkt			
UB Frankfurt Oder		✓				
UB Potsdam	✓			Startseite (Fragen Sie uns)→ Service→ Online-Auskunft		
Hochschulbibliothek Brandenburg	✓		Startseite→ Adressen und Ansprechpersonen			
Hochschulbibliothek Potsdam	✓		Startseite→ Wir über uns→ Kontakt	Startseite→ Wir über uns→ Kontaktformular		
Bremen						
Staats- und Universitätsbibliothek Bremen	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Kontakt→ Sprechen Sie uns an!		
Hessen						
Universitäts-	✓		Startseite→			

und Landesbibliothek Darmstadt			Kontakt			
UB Frankfurt am Main	✓		Startseite→ Service→ Fragen Sie uns!			
UB Gießen	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Kontakt→ Kontaktformular		
UB Kassel	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Kontakt→ Kontaktformular		
UB Marburg	✓			Startseite→ Service→ Auskunft		
Hochschul- und Landesbibliothek RheinMain	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Service→ Fragen&Kritik		
Niedersachsen						
UB Braunschweig	✓			Startseite (Fragen Sie uns!)		
Hochschulbibliothek Ostfalia	✓		Startseite→ Wir über uns			
UB Clausthal	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Kontakt→ Kontaktformular	Startseite→ Kontakt→ Chat-Auskunft	
Hochschulbibliothek Emden/Leer	✓		Startseite→ Kontakt			
Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen	✓		Startseite→ Kontakt (Information&Beratung)	Startseite→ Frag die SUB! → Kontaktformular		
Gottfried Wilhelm Leibniz Bibliothek Hannover	✓		Startseite→ Service→ Information			
TIB/UB Hannover	✓		Startseite→ Auskunft und Beratung	Startseite→ Kontakt→ Fragen Sie uns	Startseite→ Kontakt→ Fragen Sie uns	
Bibliothek der	✓		Startseite→			

HS für Musik und Theater Hannover			Kontakt			
Bibliothek der Medizinischen Hochschule Hannover	✓		Startseite→ Öffnungszeiten/ Kontakt			
Bibliothek der Hochschule Hannover	✓		Startseite→ Kontakt		Startseite→ Quicklinks→ Fragen Sie uns	
UB Hildesheim	✓		Startseite			
Bibliothek der HAWK Hildesheim/Holz minden/Götting en		✓				
UB Lüneburg	✓		Startseite→ Service			
Landesbibliothek Oldenburg	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Kontakt		
Bibliotheks- und Informationssystem Carl von Ossietzky Oldenburg	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Kontakt→ Schreiben Sie uns		
Jade Hochschulbibliothek Wilhelmshaven/ Oldenburg/Elsfleth	✓		Startseite→ Service&Verwaltung→ Wir über uns→ Kontakt			
UB Osnabrück	✓		Startseite→ Ansprechpartner → Information			
Bibliothek der Hochschule Osnabrück		✓				
UB Vechta	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Kontaktformular		
Herzog August Bibliothek Wolfenbüttel	✓		Startseite→ Kontakt			
Nordrhein-Westfalen						
UB RWTH Aachen	✓		Startseite→ Kontakt		Startseite→ Benutzung	

					→ Information szentrum→ Wir informieren Sie	
UB Bielefeld	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Auskunft		
UB Bochum	✓		Startseite→ Kontakt→	Startseite→ Kontakt→ Schreiben Sie uns eine E- Mail	Startseite→ Kontakt→ Info-Chat	
ULB Bonn	✓		Startseite→ Nutzung+Service → Information+Ber atung→ Ansprechpartner Information	Startseite→ Nutzung+Ser vice→ Information+ Beratung→ Elektronische Informations dienste→ eAuskunft		
Lippische Landesbibliothek Detmold	✓		Startseite→ Kontakt	Startseite→ Benutzung und Service→ E- Mail- Kontaktform ular		
FH Bibliothek Dortmund	✓			Startseite→ Service&Ben utzung→ Schulung&Be ratung→ So erreichen Sie uns		
UB Dortmund	✓			Startseite→ Schreiben Sie un seine E- Mail	Startseite→ Chat	
UB Duisburg- Essen	✓			Startseite→ Kontakt		
ULB Düsseldorf	✓		Startseite→ Kontakt		Startseite→ Online- Auskunft	
Universitäts- und Stadtbibliothek	✓			Startseite→ Information &Beratung	Startseite→ Brauchen Sie Hilfe?	Startsei te→ Brauch

Köln					Fragen Sie Albot! → Chat	en Sie Hilfe? Fragen Sie Albot!
Universitäts- und Landesbibliothek Münster	✓		Startseite → Kontakt	Startseite → Service → Information und Schulungen → E-Mail an die Information		
FH Bibliothek Münster		✓				
UB Paderborn	✓		Startseite → Kontakt	Startseite → Kontakt		
UB Siegen	✓		Startseite → Auskunft und Schulungen	Startseite → Fragen Sie uns!		
UB Wuppertal	✓			Startseite → Fragen an die Bibliothek → Digitale Auskunft		
Rheinland-Pfalz						
Rheinische Landesbibliothek	✓		Startseite			
UB Kaiserslautern	✓		Startseite → Fragen Sie uns	Startseite → Fragen Sie uns		
Hochschulbibliothek Kaiserslautern	✓		Startseite → Kontakt			
UB Koblenz-Landau	✓		Startseite → Kontakt			
Landesbibliothekszentrum Rheinland-Pfalz	✓		Startseite → Kontakt			
UB Mainz	✓		Startseite (Orientierung)			
Hochschulbibliothek Mainz	✓		Startseite (Kontakt)			
UB Trier	✓		Startseite → Kontakt		Startseite → Live Support Online	

					(Chat)	
Hochschulbibliothek Trier	✓		Startseite→ Kontakt zum Bibliotheksteam			
Hochschulbibliothek Ludwigshafen am Rhein	✓		Startseite→ Kontakt&Ansprechpartner	Startseite→ Kontakt&Ansprechpartner → Online-Auskunft		
Saarländische Universitäts- und Landesbibliothek	✓			Startseite→ Virtuelle Auskunft		
Sachsen						
UB Chemnitz	✓		Startseite→ Kontakt&Wir→ Telefon/Mail	Startseite→ Service→ E-Mail-Anfrage		
SLUB Dresden	✓		Startseite→ Kontakt→ Schreiben Sie uns			
Hochschulbibliothek Technik & Wirtschaft Dresden	✓		Startseite→ Kontakt			
UB Leipzig	✓		Startseite→ Kontakt		Startseite→ Chat	
Hochschulbibliothek HTWK Leipzig	✓		Startseite (Information)→ Kontakt			
UB Freiberg	✓		Startseite→ Kontakt			
Sachsen-Anhalt						
ULB Sachsen-Anhalt	✓		Startseite→ Auskunft (Kontakt)	Startseite→ Auskunft		
UB Magdeburg	✓		Startseite→ Kontakt			
Thüringen						
Hochschulbibliothek Magdeburg/Stendal	✓		Startseite→ Kontakt			
Herzogin Anna Amalia Bibliothek Weimar	✓			Startseite→ Kontakt		
UB Weimar	✓		Startseite→	Startseite→		

			Kontakt	Kontakt (Fragen an die Bibliothek/E-Mail Auskunft)		
Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha	✓		Startseite→ Kontakt (Informationsdienste)	Startseite→ Kontakt (Kontakt-Formulare) → Fragen an die Bibliothek		
UB Ilmenau	✓		Startseite→ Benutzung&Service→ Auskunft (Fragen Sie uns)			
ULB Jena	✓			Startseite→ Auskunft→ E-Mail an die zentrale Information		

Eine gute Übersicht über das Angebot an virtuellen Auskunftsdiensten bietet die Universitätsbibliothek Leipzig auf einen Blick.










AUSKUNFTSDIENSTE		
	Persönlich	Sprechen Sie uns während der Servicezeiten jederzeit an.
	Mail	Wir antworten innerhalb eines Werktages: info@ub.uni-leipzig.de
	Telefon	Montag bis Freitag von 8:00 bis 20:00 Uhr, Samstag von 8:00 bis 19:00 Uhr +49 341 97-30577
	Chat	Montag bis Freitag von 10:00 bis 16:00 Uhr
	Fachberatung	Für Fragen zu Ihrem Fach stehen Ihnen fachliche Ansprechpartner zur Verfügung. Vereinbaren Sie einen Termin oder besuchen Sie uns an der Infotheke in der Bibliotheca Albertina. Dort sind montags bis freitags zwischen 12 und 16 Uhr Fachreferentinnen und Fachreferenten Ihre Ansprechpartner für spezielle Anfragen.
	Rechercheanfragen	Für schriftliche Rechercheanfragen wenden Sie sich an die entsprechenden fachlichen Ansprechpartner , oder schreiben Sie uns eine E-Mail: info@ub.uni-leipzig.de Bitte beachten Sie: Auftragsrecherchen bzw. schriftliche Anfragen mit besonderem Aufwand können kostenpflichtig sein. Sie werden im Vorfeld darauf hingewiesen.
	Anmeldung für Schulungen	Sie wollen unsere Angebote besser kennen lernen, eine Datenbankschulung oder eine Führung durch die Bibliothek? Hier können Sie sich als Einzelperson oder als Gruppe anmelden. Weitere Informationen über unsere Schulungen.
	WLAN-Beratung	Es finden regelmäßig Sprechstunden statt. Die aktuellen Zeiten finden Sie hier .
	Feedback	Über Lob freuen wir uns selbstverständlich, Ihr Feedback und Ihre Kritik sind uns willkommen. Jederzeit, persönlich oder schriftlich unter feedback@ub.uni-leipzig.de

Abb. 3 Auskunftsdienste

Quelle: <https://www.ub.uni-leipzig.de/index.php?id=101>

Auch die Bibliothek der Technischen Universität Ilmenau stellt die virtuellen Auskunftsdienste auf einen Blick dar.

Auskunft und Information

Fragen Sie uns

Persönlich:

Zögern Sie nicht, uns anzusprechen!
An unserer Auskunftstheke erhalten Sie während der gesamten Öffnungszeiten eine fachkundige Beratung.

Per Post:

Universitätsbibliothek
Langewiesener Straße 37
98693 Ilmenau

Per Telefon:

Rufen Sie uns an: +49 3677 69-4531

Per E-Mail:

✉ auskunft.ub@tu-ilmenau.de

Ganz unabhängig von unseren Öffnungszeiten können Sie unsere Auskunft jederzeit per E-Mail nutzen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihre E-Mail-Anfrage erst am nächsten Werktag beantworten können, falls Sie uns an einem Wochenende geschrieben haben.

FAQ-Liste

In der → [FAQ](#) finden Sie Ihre häufigsten Fragen mit unseren Antworten versehen.

Abb. 4 Auskunft und Information

Quelle: <https://www.tu-ilmenau.de/ub/service/auskunft/>

Wenn das Angebot virtueller Auskunftsdienste ansprechend auf einen Blick präsentiert wird, kommt das den Wünschen der Nutzer entgegen. Diese können die Form des virtuellen Auskunftsdienstes an ihre Bedürfnisse anpassen und je nach Dringlichkeit und Art ihrer Frage die passende Form der virtuellen Auskunft wählen. Sollen z. B. Orientierungsfragen schnellstmöglich beantwortet werden, so wählen Nutzer eher die Möglichkeit der telefonischen Auskunft oder des Chats. Hier eignen sich also die synchronen Auskunftsformen eher als eine Auskunft per E-Mail, die ggf. erst am nächsten Werktag beantwortet wird. Komplexere Recherchefragen lassen sich im Gegensatz schwieriger über das Telefon oder E-Mail beantworten. Dieses Problem hat die Universitätsbibliothek Leipzig gut umgesetzt, indem sie in ihrer Übersicht explizit auf Fachberatung und Schulungen hinweist.

9.2 Auswertung

Insgesamt wurden 147 Bibliotheken deutschlandweit ausgewertet.

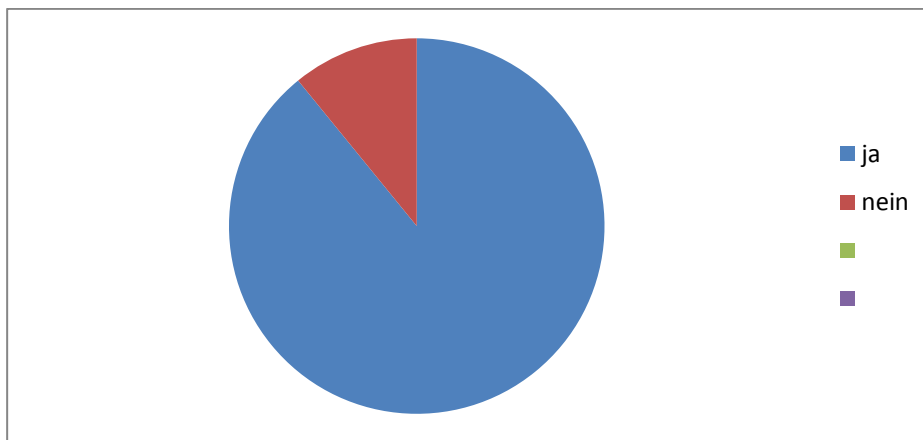


Abb. 5 Virtueller Auskunftsdienst

Die folgende Grafik zeigt, dass 131 Bibliotheken einen virtuellen Auskunftsdienst anbieten, also 89,12%. Von 16 Bibliotheken wird kein virtueller Auskunftsdienst angeboten.

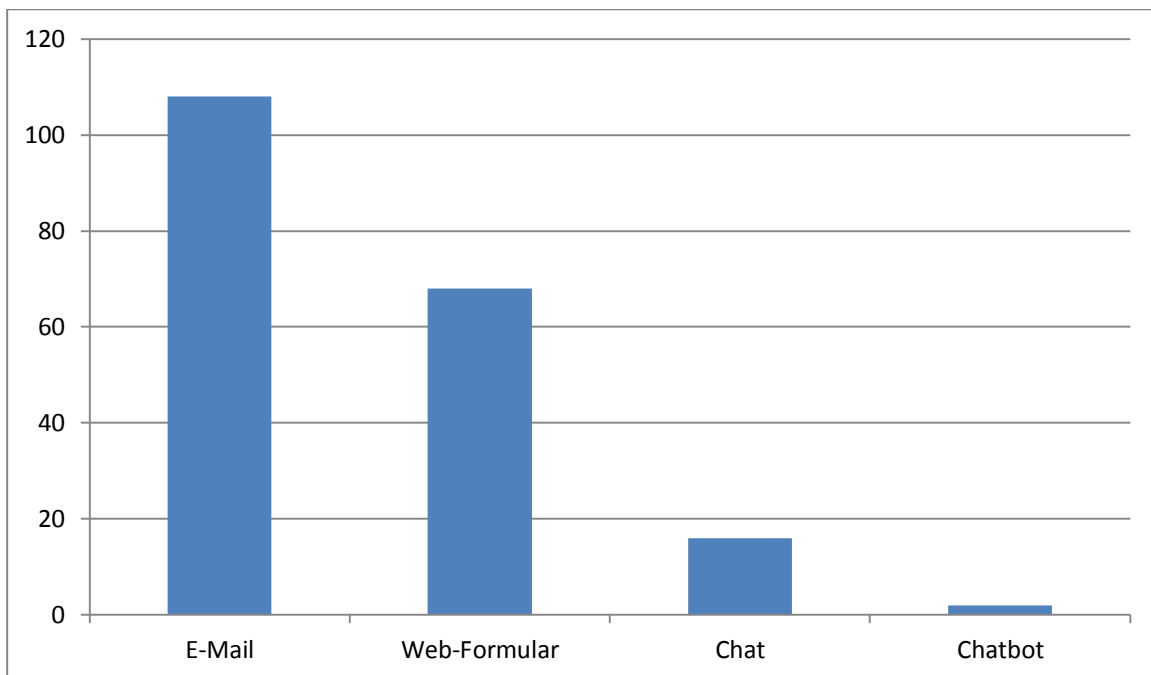


Abb. 6 Form des virtuellen Auskunftsdienstes

Von den 131 wissenschaftlichen Bibliotheken, die einen virtuellen Auskunftsdienst anbieten, nutzen 108 Bibliotheken E-Mail-Auskunft.

68 wissenschaftliche Bibliotheken nutzen ein Web-Formular, um Anfragen zu beantworten.

Die Auskunft per Chat bieten 16 wissenschaftliche Bibliotheken an und 2 Bibliotheken bieten Chatbots zur Beantwortung von Auskunftsfragen an.

Das Diagramm zeigt, dass die überwiegende Mehrheit der wissenschaftlichen Bibliotheken Auskunft per E-Mail und Web-Formular anbieten und nur wenige einen virtuellen Auskunftsdienst per Chat. Die Möglichkeit eines Chatbots hat den geringsten Nutzungswert, von 131 Bibliotheken nutzen nur 2 Bibliotheken einen Chatbot.

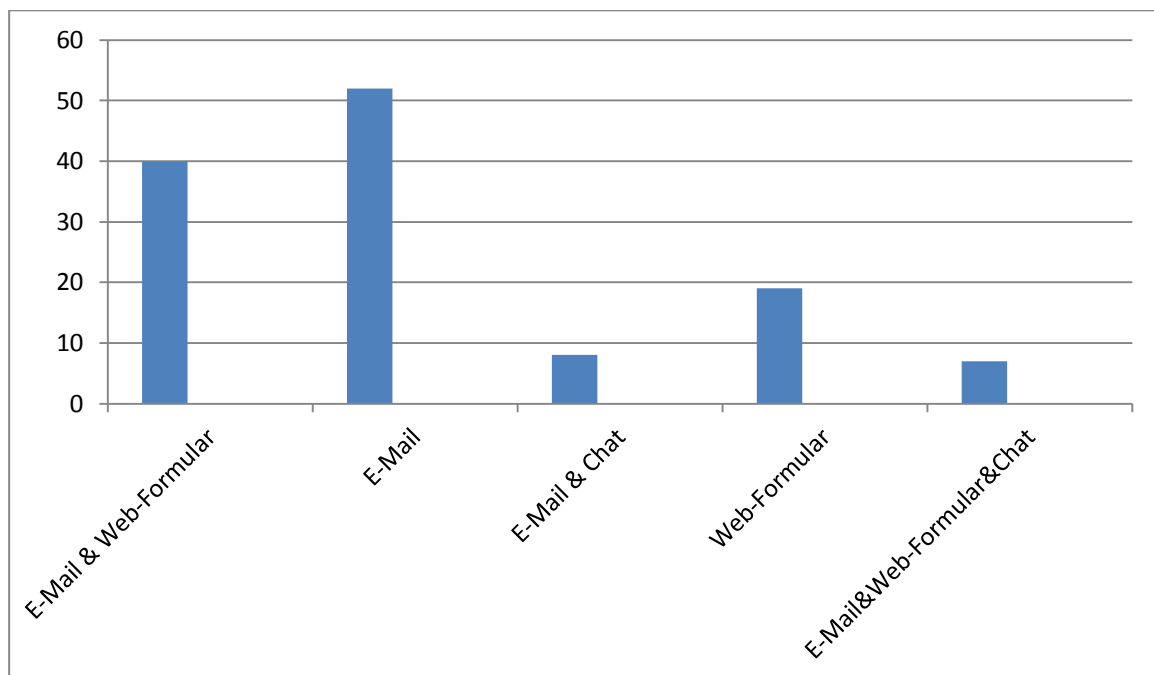


Abb. 7 Verteilung des virtuellen Auskunftsdienstes

52 wissenschaftliche Bibliotheken deutschlandweit bieten ausschließlich ihren virtuellen Auskunftsdienst per E-Mail an. Zusätzlich zur Auskunft per E-Mail stellen 40 Bibliotheken auch ein Web-Formular zur Verfügung, um Anfragen der Nutzer zu beantworten. 19 Bibliotheken verzichten auf die Angabe einer eigenen E-Mail-Adresse unter der Rubrik „Kontakt“ oder „Information“ und bieten ausschließlich ein Web-Formular an, in das Nutzer ihre Fragen eingeben können. 8 Bibliotheken stellen neben dem E-Mail-Auskunftsdienst auch einen Chat zur Verfügung. Das breiteste Angebot an virtuellen Auskunftsdiensten (E-Mail, Web-Formular und Chat) haben 7 Bibliotheken. Sie nutzen somit das Angebot der virtuellen Auskunftsdienste am intensivsten und vielfältigsten. Dies sind im Einzelnen: TIB/UB Hannover, UB Bochum, UB Freiburg, UB Mannheim, UB Bamberg, UB Clausthal und die Universitäts- und Stadtbibliothek Köln, die außerdem auch einen Chatbot anbietet.

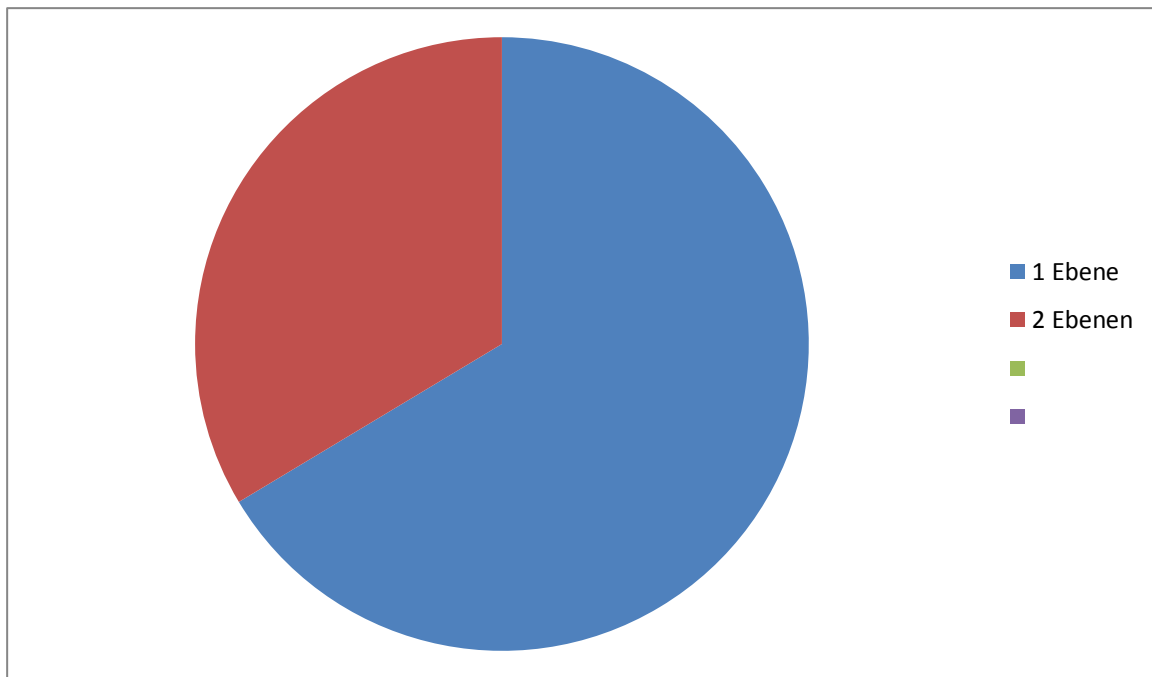


Abb. 8 Zugänglichkeit des virtuellen Auskunftsangebotes

Unter Zugänglichkeit des virtuellen Auskunftsangebotes wird die Erreichbarkeit auf der Webseite der Bibliothek verstanden. Die Mehrheit der Bibliotheken macht auf ihr Angebot der virtuellen Auskunftsdienste direkt auf der Webseite der Bibliothek aufmerksam. So muss sich der Nutzer in der Regel nur eine Ebene weiterklicken. Bei den untersuchten Bibliotheken trifft dies auf 81 Bibliotheken zu. Dies wird in der Abbildung blau dargestellt. Bei 41 Bibliotheken muss man sich noch auf eine zweite Ebene weiterklicken. Dies kann unter Umständen für den Nutzer frustrierend sein und auch für die Autorin dieser Bachelorarbeit war es mitunter schwierig, ein virtuelles Auskunftsangebot ausfindig zu machen.

Bei fast allen Bibliotheken wird durch Schlagwörter wie „Kontakt“, „Auskunft“ oder „Information“ auf virtuelle Auskunftsdienste aufmerksam gemacht. Dominierend ist hier eindeutig das Wort „Kontakt“. Dieses impliziert eventuell nicht für jeden Nutzer eindeutig das Angebot Fragen zu stellen und Auskünfte zu Recherchen zu erhalten. Besser ist hier der Hinweis „Fragen Sie uns!“. Dieser wird vielfach beim Chat-Angebot genutzt und um auf das Web-Formular aufmerksam zu machen. Bibliotheken versuchen also gezielt, Nutzer anzuleiten, über diese Formen ihre Auskunft einzufordern.

10. Chat-Angebot des Bibliotheks- und Informationssystems Oldenburg

Das Bibliotheks- und Informationssystem (BIS) der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg bietet ihren Nutzern eine virtuelle Auskunft per E-Mail und Web-Formular an. Da der Chat nicht mehr angeboten wird (vgl. BIS Oldenburg 2015), wurde ein Fragebogen entwickelt, um Gründe für die Einstellung zu hinterfragen. Dieser ist im Anhang

einzu sehen. Die Fragen wurden per E-Mail an die Information des BIS Oldenburg geschickt und von Frau Lück schriftlich beantwortet.

Die Auskunft per Chat wurde im März 2002 eingeführt und nach 4 Jahren, 2006, wieder eingestellt. Der Chat war während der Öffnungszeiten der Bibliothek besetzt, in der Regel Montag bis Freitag von 9-16 Uhr. Insgesamt gaben ca. 10 MitarbeiterInnen Auskünfte per Chat. Dies geschah im laufenden Betrieb an der Auskunftstheke, unter Umständen auch im geschlossenen „Back-Office“ Bereich. Das Frageaufkommen ähnelte dem wie es auch an der Auskunftstheke vorkam. So wurden z. B. Fragen zum Benutzerkonto, zur Medienverfügbarkeit, zur Fernleihe und den Dokumentlieferdiensten, zu Ausleihmodalitäten und zu den Öffnungszeiten gestellt. Mit Plakaten und Flyern, Hinweis auf der Webseite, Ankündigungen in den Bibliotheks- und Universitätszeitschriften, Rundmails an die Hochschulangehörigen und Führungen und Schulungen wurde bei der Einführung gezielt für die virtuelle Chat-Auskunft geworben. Durchschnittlich wurden 4-5 Anfragen in der Woche per Chat beantwortet. Da der Chat von MitarbeiterInnen während des laufenden Betriebes bedient wurde, konnten Anfragen nicht immer zuverlässig beantwortet werden. Anfragen an der Theke und per Telefon hatten Vorrang vor Anfragen per Chat. Aufgrund knapper Personalressourcen wurde 2006 beschlossen, die Chat-Auskunft einzustellen. Durch Einführung des OTRS-Ticketsystem wie es auch die Universitätsbibliothek München anwendet (vgl. Kapitel XY) entschied sich das BIS Oldenburg, die virtuelle Auskunft per E-Mail zu optimieren. Um das Angebot virtueller Auskunftsdienste für Nutzer noch attraktiver zu machen, ist es noch wichtiger, die Nutzer am „point-of-need“ abzuhalten. Chat-Angebote und Web-Formulare werden direkt auf Startseite der Bibliotheken angeboten, dies zeigte auch die Untersuchung der wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland. Nutzer starten ihre Suche bei Fragen jedoch selten auf den Startseiten der Bibliotheken, sondern konsultieren Suchmaschinen, wie Google oder haben Fragen direkt bei der Recherche im Online-Katalog. Deshalb muss das Dienstleistungsangebot der virtuellen Auskunft dort angeboten werden. Das BIS Oldenburg hat aus diesen Gründen ein Web-Formular direkt in das Discovery-System ORBISplus implementiert. Die hohe Zahl der Anfragen im ersten Betriebsjahr (über 1500 Anfragen) rechtfertigt diese Entscheidung (vgl. Anhang).

11. Optimierungsmöglichkeiten

Bibliotheken in Deutschland haben sich nur langsam an die veränderten Dienstleistungsangebote angepasst. Obwohl die technischen Voraussetzungen mittlerweile an vielen Bibliotheken gegeben sind, müssen dennoch häufig vorhandene Berührungspunkte seitens der Bibliothekare gegenüber der virtuellen Auskunft abgebaut werden. Eglmeier sieht die Zukunft der bibliothekarischen Auskunft „in der Symbiose von

traditionellen Angeboten und digitalen Informationsmitteln“ (Eglmeier 2010, S. 12). Das Angebot virtueller Auskunftsdienste kann noch weiter ausgebaut werden. So kann z. B. die Auskunft über mobile Endgeräte wie Smartphones erweitert werden und die fach- und themenbezogene Auskunft weiter ausgebaut werden. In der Informationsberatung können die Suchstrategien und -wege für den Nutzer noch stärker verständlich gemacht werden (Hilfe zur Selbsthilfe). Die traditionellen und die virtuelle Auskunft können in Zukunft kombiniert und die virtuelle Auskunft auch direkt in den Online-Katalog oder Datenbanken integriert werden. Durch gezielte Werbemaßnahmen auf bibliotheksrelevanten Seiten, wie z. B. über die Webseite der Universität, der die Bibliothek angegliedert ist, kann das bibliothekarische Auskunftsangebot stärker für Nutzer erkenntlich werden (vgl. Rösch 2013, S. 31). Durch den Aufbau von Auskunftsverbänden kann die zeitliche Verfügbarkeit erweitert werden. Die Entwicklung fachlicher Schwerpunkte und die kooperativ erbrachte Beantwortung durch Web-Formular oder Chat sind positive Aspekte der Auskunftsverbände für die Zukunft und werden von einigen Bibliotheken auch jetzt schon umgesetzt (vgl. Rösch 2013, S. 32). Wie in den USA etablieren sich auch in Deutschland Auskunftsstandards und Auskunftspolicies.

In einigen anglo-amerikanischen Bibliotheken etabliert sich das Modell eines abgestuften Auskunftsdienstes. An der Auskunftstheke werden überwiegend FAQs beantwortet. Für komplexere Anfragen oder Projekte gibt es einen abgetrennten Bereich, in dem die Nutzer ausführlich von Bibliothekaren beraten werden. Zunehmender Beliebtheit erfreut sich auch das Modell des „Roving librarian“. Bibliothekare „wandern“ in der Bibliothek herum und sprechen entweder selbst Nutzer an oder werden von Nutzern angesprochen, die Hilfe bei der Recherche etc. benötigen. So werden auch die Nutzer erreicht, die nicht zur Auskunftstheke kommen möchten, sich aber in den Räumlichkeiten der Bibliothek befinden. So können Nutzer auch direkt an ihrem Computerarbeitsplatz bedient werden. An der Salem-South Lyon District Library in Michigan ist hinter dem Arbeitsplatz des Bibliothekars an der Auskunftstheke ein LCD-Bildschirm angebracht worden, an dem der Nutzer die Arbeit des Bibliothekars am PC-Bildschirm mitverfolgen kann. Außerdem arbeiten die „roving librarians“ mit Tablet-PCs. Die Bibliothekare können so ortsunabhängig im Katalog oder Datenbanken recherchieren und Webseiten aufrufen (vgl. Cassell 2010, S. 153ff).

12. Fazit

Die Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Formen der virtuellen Auskunft hat die große Vielfalt dieses Themas deutlich gemacht. Durch die Optionen sowohl der synchronen als auch der asynchronen Kommunikationswege gehen Bibliotheken verstärkt auf Nutzer zu. Ziel der Bibliotheken, die virtuelle Auskunftsdienste anbieten, muss es also sein, die Nutzer am „point-of-need“ abzuholen.

Die empirische Untersuchung hat gezeigt, dass dies in der Mehrzahl der wissenschaftlichen Bibliotheken durch einen Auskunftsdienst per E-Mail und Web-Formular schon erfolgreich umgesetzt wird. Allerdings schöpfen Bibliotheken die Möglichkeiten, die virtuelle Auskunftsdienste bieten, noch nicht gänzlich aus und schrecken Nutzer oftmals ab, indem das Angebot der virtuellen Auskunft nicht hinreichend über die Webseiten der Bibliothek beworben wird.

In der Fachliteratur werden zwar zahlreiche Methoden, wie Chat oder Chatbot dargelegt, jedoch konnten sich diese Angebote in wissenschaftlichen Bibliotheken nicht durchsetzen. Das Beispiel des BIS Oldenburgs hat gezeigt, dass sich der virtuelle Auskunftsdienst einer Chat-Auskunft nicht durchsetzen konnte und Bibliotheken auf ein solche innovatives Angebot verzichten. Ein wichtiger Grund liegt hier im Kerngeschäft des bibliothekarischen Informationsdienstes, das weiterhin an der physischen Auskunft in der Bibliothek liegt. Bei fehlenden Personalressourcen können Bibliothekare virtuelle Auskunftsdienste nicht im laufenden Betrieb an der Auskunftstheke anbieten, da der Nutzer am Tresen oder Telefon den Vortritt vor dem Nutzer hat, der sich per Chat oder E-Mail an die Bibliothek wendet. Dieser Fakt steht dem eigentlichen Grundgedanken der virtuellen Auskunft konträr gegenüber, denn durch virtuelle Auskunftsdienste sollten – laut den Ausführungen in der Fachliteratur- Anfragen von Nutzern eigentlich zuverlässiger und vor allem schneller beantwortet werden. Dies lässt sich in der Praxis jedoch nicht umsetzen.

Die Hemmschwellen der Nutzer existieren nicht nur dem Bibliothekar hinter dem Auskunftstresen gegenüber, sondern auch auf dem virtuellen Weg. Häufig ziehen Nutzer bekannte Suchmaschinen zu Rate, als sich mit ihrer Frage an einen Bibliothekar zu wenden. Taucht eine Frage während der Recherche in einer Datenbank oder im Online-Katalog auf, suchen Nutzer nicht die Webseite der Bibliothek auf, um sich über das Angebot virtueller Auskunft zu informieren. Web-Formulare und Chat-Buttons sollten von den Bibliotheken deshalb auch in den Online-Katalog miteingebunden werden. Ein einheitliches Design kann ebenso zu größerem Vertrauen seitens der Nutzer beitragen. Auch die Aufforderung „Fragen Sie uns!“ wirkt für Nutzer weniger abschreckend.

Allerdings haben die virtuellen Auskunftsdienste durchaus positive Aspekte, die nicht vernachlässigt werden sollten. Die ständige Zugänglichkeit von Bibliotheken, Beständen und Services wie Ausleihe oder Auskunftsdienst ist zu einem Marketingaspekt geworden,

mit dem nicht nur die Bibliotheken, sondern auch die Universitäten für sich werben können. Eine Bibliothek, die durch Auskunftsangebote wie Chat rund um die Uhr verfügbar ist, kann mit diesem Angebot ihre Bedeutung für Studenten und die Öffentlichkeit stärken und besondere Nutzernähe demonstrieren. Durch Optimierung der E-Mail-Auskunft mithilfe von OTRS-Ticketsystemen sind Bibliotheken auf einem guten Weg und die Zusammenarbeit in Auskunftsverbänden, die Kooperation mit anderen Bibliotheken, der Erfahrungsaustausch und die stetige Verbesserung der virtuellen Auskunft tragen dazu bei.

Die wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland setzen einige Formen der virtuellen Auskunft schon erfolgreich um, einige Angebote wurden wieder eingestellt und andere optimiert. Virtuelle Auskunftsdienste bieten einen Mehrwert für Nutzer und auch Bibliothekare. Sie verdrängen jedoch nicht die konventionelle Auskunft, sondern existieren parallel und ergänzen sich im Idealfall sinnvoll.

Durch Optimierung haben Bibliotheken die Chance, ihre Nutzungszahlen in der virtuellen Auskunft zu steigern und für technikaffine und vielleicht auch ungeduldige Nutzer attraktiv zu bleiben. Konzepte wie das Prinzip der „roving“-Bibliothekare oder Auskunftsdienste über das Tablet oder Smartphone werden die virtuelle Auskunft in Zukunft weiterentwickeln.

Für Bibliotheken ist es wichtig, sich diesen Herausforderungen nicht zu verschließen, sondern ebenso wie bei den virtuellen Auskunftsdiensten diese ständig für die Bedürfnisse der Nutzer weiterzuentwickeln, zu verbessern und Neuerungen gegenüber aufgeschlossen zu sein. Der entscheidende Schritt wird auch in Zukunft die Symbiose zwischen dem traditionellen und virtuellen Auskunftsdienst sein. In dieser Koexistenz liegt großes Entwicklungspotenzial, das von Bibliotheken optimierend genutzt werden kann.

13. Literaturverzeichnis

Albrecht 2005

ALBRECHT, Rita: *Digitale Auskunft im Verbund. Ein Jahr InfoPoint Rhein-Main*. In: Landesbibliothekszentrum Rheinland-Pfalz (Hrsg.): *Bibliotheksdienst*, Jg. 39 (2005), H. 10, S. 1272-1296. – Online verfügbar unter: http://digital.zlb.de/viewer/image/019591853_2005/1268/ - Abruf: 2015-05-05

Albrecht 2006

ALBRECHT, Rita: *Qualitätssicherung in der digitalen Auskunft*. In: Landesbibliothekszentrum Rheinland-Pfalz (Hrsg.): *Bibliotheksdienst* Jg. 40 (2006), H.5, S. 606-618. – Online verfügbar unter: http://digital.zlb.de/viewer/image/019591853_2006/606/ – Abruf: 2015-05-05

American Library Association 2000

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (Hrsg.): *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. The Association of College and Research Libraries : Chicago, Illinois, 2000. – Online verfügbar unter: www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/.../standards.pdf - Abruf: 2015-05-24

Arbeitsgruppe Rhein-Main 2005

RHEIN-MAIN (Hrsg.): *Virtuelle Auskunft mit QuestionPoint : Trainingshandbuch für Auskunftsbibliothekare*. Aktual., überarb. Fassung. Frankfurt a.M. [u.a.] : Arbeitsgruppe Rhein-Main, 2005. – Stand: März 2005. – Online verfügbar unter: <http://questionpoint.org/community/resources/infopointtraining.pdf> – Abruf: 2015-05-10

Badische Landesbibliothek Karlsruhe 2015

BADISCHE LANDESBIBLIOTHEK KARLSRUHE (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-01 - <https://www.blb-karlsruhe.de/start.html> - Abruf: 2015-06-02

Bauhaus-Universität Weimar 2015

BAUHAUS-UNIVERSIÄT WEIMAR (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-16 - <http://www.uni-weimar.de/de/universitaet/struktur/zentrale-einrichtungen/universitaetsbibliothek/> - Abruf: 2015-07-18

Bayerische Staatsbibliothek München 2015

BAYERISCHE STAATSBIBLIOTHEK MÜNCHEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-02 - <https://www.bsb-muenchen.de/index.php> - Abruf: 2015-06-02

Becker 2007

BECKER, Tom: *„Was für ein Service!“ : Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken*. Wiesbaden : Dinges & Frick, 2007. – ISBN 978-3-934997-15-8

Bibliothek der Medizinischen Hochschule Hannover 2015

BIBLIOTHEK DER MEDIZINISCHEN HOCHSCHULE HANNOVER (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-23
- <http://www.mh-hannover.de/924.html> - Abruf: 2015-06-24

Bibliotheks- und Informationssystem Carl von Ossietzky Oldenburg 2015

BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSSYSTEM CARL VON OSSIETZKY OLDENBURG (Hrsg.): *Homepage*. –
Stand: 2015-04-01 - <https://www.bis.uni-oldenburg.de/schreiben-sie-uns/> - Abruf: 2015-06-26

Breuer 2013

BREUER, Ina: *Qualitative Analyse der digitalen Auskunft an Hochschulbibliotheken : eine Untersuchung am Beispiel der DigiAuskunft*. Köln : Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Inst. für Informationswissenschaft, 2013. – Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 72. – Online verfügbar unter: http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/digiauskunft/aktuell/veroeffentlichungen/digiauskunft_master_20140110.pdf - Abruf: 2015-05-30

Broughton 2001

BROUGHTON, Kelly; HUNKER, Stefanie; SINGER, Carol A.: *Why use web contact center software for digital reference?* In: *Internet reference service quarterly*, Jg. 6, H. 2, S. 1-12. – Online verfügbar unter: http://emedien.sub.uni-hamburg.de/han/36680_0/www.tandfonline.com/loi/wirs20?open=6&repitition=0#vol_6 – Abruf: 2015-06-03

Bucerius Law School 2015

BUCERIUS LAW SCHOOL (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-29 - <http://www.law-school.de/deutsch/lehre-forschung/bibliothek/> - Abruf: 2015-05-29

Cassell 2010

Cassell, Kay Ann: Meeting user's needs through new reference service models. In: RADFORD, Marie; LANKES, R. David (Hrsg.): *Reference renaissance : current and future trends*. New York : Neal-Schuman Publishers, 2010, S. 153-159. – ISBN 978-1-55570-680-7

Cassell 2013

CASSELL, Kay Ann: *Reference and information services : an introduction*. 3. Ed. London : Facet Publ., 2013. – ISBN 978-1-85604-839-2

Christensen 2007

CHRISTENSEN, Anne: *Auskunft 2.0 vom Wie und Wo der bibliothekarischen Auskunft im Web 2.0*. In: *Bibliothek : Forschung und Praxis*, Jg. 31, H. 2, S. 172-176

Christensen 2008

CHRISTENSEN, Anne: *Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken*. Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin,

2008. – Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 222. – Online verfügbar unter: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/h222.pdf> - Abruf: 2015-04-09

Daniel 1999

DANIEL, Frank: *RABE – die Diskussionsliste mit Antworten auf alle Auskunftsfragen*. In: Bücher, Bytes und Bibliotheken. – 4. InetBib-Tagung, 3.-6. März 1999. S. 112-117. – Online verfügbar unter: <https://eldorado.tu-dortmund.de/bitstream/2003/2221/1/29daniel.pdf> - Abruf: 2015-07-08

Deutscher Bibliotheksverband 2008

DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND; BSZ BADEN-WÜRTTEMBERG (Hrsg.): *Kooperationsvereinbarung zwischen dem Deutschen Bibliotheksverband und dem Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg über den Betrieb „Deutsche Internetbibliothek“*. – Online verfügbar unter: https://wiki.bsz-bw.de/lib/exe/fetch.php?media=mare-team:virtuelle_auskunft:dtinternetbib:kooperationsvereinbarung.pdf – Abruf: 2015-06-15

Eglmeier 2010

EGLMEIER, Christian: *Digital Reference Service : digitale Auskunftsdienste und ihre Einsatzmöglichkeiten in öffentlichen Bibliotheken*. Potsdam : Fachhochschule Potsdam, Fachbereich Informationswissenschaften, 2010. – Online verfügbar unter: <https://opus4.kobv.de/opus4-fhpotsdam/frontdoor/index/index/docId/175> - Abruf: 2015-05-12

Evangelische Hochschule Nürnberg 2015

EVANGELISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.evhn.de/bibliothek.html> - Abruf: 2015-06-09

Fachhochschule Brandenburg 2015

FACHHOCHSCHULE BRANDENBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-03-16 - <https://www.fh-brandenburg.de/kontakt.html> - Abruf: 2015-06-10

Fachhochschule Dortmund 2015

FACHHOCHSCHULE DORTMUND (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-07 - <http://www.fh-dortmund.de/de/hs/servicebe/bibl/service/lern/lernangebot.php> - Abruf: 2015-07-07

Fachhochschule Kiel 2015

FACHHOCHSCHULE KIEL (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-26 - <http://www.fh-kiel.de/index.php?id=670> – Abruf: 2015-05-29

Fachhochschule Münster 2015

FACHHOCHSCHULE MÜNSTER (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-08 - <https://www.fh-muenster.de/bibliothek/index.php?p=> - Abruf: 2015-07-08

Gennermann 2009

GENNERMANN, Heike; KEMNER-HEEK, Kirstin; MAYR, Peter (Hrsg.): *Vergleichende Analyse und Bewertung der Auskunft via Web-Formular folgender Auskunftsverbände: Deutsche Internetbibliothek, QuestionPoint, DigiAuskunft*. 2009. – Online verfügbar unter: www.akmb.de/web/pdf/va_gennermann_et_al_2009.pdf - Abruf: 2015-05-07

Georgy 2006

GEORGY, Ursula; NOTHEN, Kathrin: *Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen : der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken*. In: BuB Jg.58, H.3, S.238-244. – Online verfügbar unter: http://www.b-u-b.de/pdfarchiv/Heft-BuB_03_2006.pdf#page=1&view=fit&toolbar=0&pagemode=bookmarks – Abruf: 2015-06-19

Gerland 2008

GERLAND, Friederike; DILLSCHNITTER, Nicole: *Deutsche Internetbibliothek*. Vortragsfolien vom 9. BSZ-Kolloquium am Mittwoch, 24.09.2008. Stuttgart : Hochschule der Medien, 2008. – Online verfügbar unter: http://swop.bsz-bw.de/volltexte/2008/321/pdf/gerland_kolloquium2008.pdf - Abruf: 2015-05-29

Gillitzer 2009

GILLITZER, Berthold: *Auskunft geben, wo sie keiner erwartet aber jeder braucht : virtuelle Auskunftsdienste an Bibliotheken-Möglichkeiten, Chancen und Grenzen*. München : Bayerische Staatsbibliothek, 2009. – Online verfügbar unter: <http://www.akmb.de/web/pdf/herbst2009/Gillitzer.pdf> - Abruf: 2015-05-18

Gläser 2001

GLÄSER, Christine: *Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb. Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken : Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken*. Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2001. – Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 99. – Online verfügbar unter: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h99/handreichung_99.pdf - Abruf: 2015-04-27

Gottfried Wilhelm Leibniz Bibliothek 2015

GOTTFRIED WILHELM LEIBNIZ BIBLIOTHEK (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-12 - <http://www.gwlb.de/service/Information/index.htm> - Abruf: 2015-06-12

Günther 2005

Günther, Sabine: *Das Web Contact Center : eine Herausforderung für Bibliotheken*. In: FUHLROTT, Rolf (Hrsg.): *Innovationsforum 2005*. Wiesbaden : Dinges & Frick, 2005. – B.I.T. online – Innovativ ; 11. – ISBN 3-934997-13-9

Hacker 2000

HACKER, Rupert: *Bibliothekarisches Grundwissen*. 7., neu bearb. Aufl. München : Saur, 2000. – ISBN 3-598-11394-3

Härkönen 2003

HÄRKÖNEN, 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. – ISSN 1434-1107

HafenCity Universität Hamburg 2015

HAFENCITY UNIVERSITÄT HAMBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-29 - <https://www.hcu-hamburg.de/it-und-medien/bibliothek/> - Abruf: 2015-05-29

Herzog August Bibliothek Wolfenbüttel 2015

HERZOG AUGUST BIBLIOTHEK WOLFENBÜTTEL (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-29 - <http://www.hab.de/> - Abruf: 2015-06-29

Herzogin Anna Amalia Bibliothek Weimar 2015

HERZOGIN ANNA AMALIA BIBLIOTHEK WEIMAR (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-18 - <http://www.klassik-stiftung.de/einrichtungen/herzogin-anna-amalia-bibliothek/> - Abruf: 2015-07-18

Hille 2010

HILLE, Margret: *Vorstudie zur Konzeption eines virtuellen Auskunftsverbundes für Kunst- und Museumsbibliotheken*. Leipzig : Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur, 2010. – Online verfügbar unter: http://archiv.ub.uni-heidelberg.de/artdok/1215/1/Hille_Vorstudie_zur_Konzeption_eines_virtuellen_Auskunftsverbundes_2010.pdf - Abruf: 2015-07-16

Hochschulbibliothek Aschaffenburg 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK ASCHAFFENBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.h-ab.de/ueber-die-hochschule/organisation/einrichtungen/bibliothek/> - Abruf: 2015-06-09

Hochschulbibliothek Augsburg 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK AUGSBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2014-01-17 - <http://www.hs-augsburg.de/einrichtung/bib/kontakt/index.html> - Abruf: 2015-06-09

Hochschulbibliothek Coburg 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK COBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.hs-coburg.de/ueber-uns/organisation/servicestellen/bibliothek.html> - Abruf: 2015-06-09

Hochschulbibliothek Emden/Leer 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK EMDEN/LEER (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-11 - http://www.hs-emden-leer.de/no_cache/einrichtungen/bibliothek.html - Abruf: 2015-06-11

Hochschulbibliothek Kaiserslautern 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK KAISERSLAUTERN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-09 - <http://www.fh-kl.de/fh/bibliothek.html> - Abruf: 2015-07-09

Hochschulbibliothek Magdeburg/Stendal 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK MAGDEBURG/STENDAL (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-18 - <https://www.hs-magdeburg.de/hochschule/einrichtungen/hochschulbibliothek.html> - Abruf: 2015-07-18

Hochschulbibliothek Pforzheim 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK PFORZHEIM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-04-24 - <http://www.hs-pforzheim.de/De-de/Hochschule/Einrichtungen/Bibliothek/Seiten/Inhaltseite.aspx> - Abruf: 2015-06-02

Hochschulbibliothek Potsdam 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK POTSDAM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-02-12 - <http://www.fh-potsdam.de/informieren/organisation/wiss-einrichtungen/bibliothek/wir-ueber-uns/kontakt/> - Abruf: 2015-06-10

Hochschulbibliothekszentrum 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEKSZENTRUM DES LANDES NORDRHEIN-WESTFALEN (Hrsg.): *Homepage des hbz* - Stand: 2015-05-22 - <https://www.hbz-nrw.de/> - Abruf: 2015-05-22

Hochschulbibliothek Stralsund 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK STRALSUND (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-29 - <http://www.fh-stralsund.de/hochschulbibliothek/> - Abruf: 2015-05-29

Hochschulbibliothek Trier 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK TRIER (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-15 - <https://www.hochschule-trier.de/index.php?id=16348> – Abruf: 2015-07-15

Hochschulbibliothek Wismar 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK WISMAR (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-29 - <http://www.hsb.hs-wismar.de/> - Abruf: 2015-05-29

Hochschulbibliothek Würzburg-Schweinfurt 2015

HOCHSCHULBIBLIOTHEK WÜRZBURG-SCHWEINFURT (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://bibliothek.fhws.de/startseite.html> - Abruf: 2015-06-09

Hochschule Ansbach 2015

HOCHSCHULE ANSBACH (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.hs-ansbach.de/hochschule/einrichtungen/bibliothek.html> - Abruf: 2015-06-09

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg 2015

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN HAMBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-01-28 - <http://www.haw-hamburg.de/hibs.html> - Abruf: 2015-05-29

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Kempten 2015

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN KEMPTEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.hochschule-kempten.de/services/bibliothek.html> - Abruf: 2015-06-09

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Landshut 2015

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN LANDSHUT (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <https://www.haw-landshut.de/die-hochschule/zentrale-services/bibliothek/hochschulbibliothek-landshut.html> - Abruf: 2015-06-09

Hochschule für Angewandte Wissenschaften München 2015

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN MÜNCHEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.bib.hm.edu/> - Abruf: 2015-06-09

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Neu-Ulm 2015

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN NEU-ULM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <https://www.hs-neu-ulm.de/studium/bibliothek/> - Abruf: 2015-06-09

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Ostfalia 2015

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN OSTFALIA (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-11 - <https://www.ostfalia.de/cms/de/bib/index.html> - Abruf: 2015-06-11

Hochschule für Angewandte Wissenschaft und Kunst

Hildesheim/Holzminden/Göttingen 2015

HOCHSCHULE FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFT UND KUNST (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-26 - <http://www.hawk-hhg.de/bibliothek/> - Abruf: 2015-06-26

Hochschule für bildende Künste Hamburg 2015

HOCHSCHULE FÜR BILDENDE KÜNSTE HAMBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-29 - <http://www.hfbk-hamburg.de/bibliothek/> - Abruf: 2015-05-29

Hochschule für Musik, Theater und Medien Hannover 2015

HOCHSCHULE FÜR MUSIK, THEATER UND MEDIEN HANNOVER (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-19 - <http://www.hmtm-hannover.de/de/studium/hochschulbibliothek/> - Abruf: 2015-06-24

Hochschule für Musik und Theater Hamburg 2015

HOCHSCHULE FÜR MUSIK UND THEATER HAMBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-29 - <http://www.hfmt-hamburg.de/hochschule/bibliothek/> - Abruf: 2015-05-29

Hochschule für Technik und Wirtschaft Dresden 2015

HOCHSCHULE FÜR TECHNIK UND WIRTSCHAFT DRESDEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-18 - <https://www.htw-dresden.de/bib.html> - Abruf: 2015-07-18

Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur Leipzig 2015

HOCHSCHULE FÜR TECHNIK, WIRTSCHAFT UND KULTUR LEIPZIG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-01-12 - <https://www.htwk-leipzig.de/de/biblio/information/> - Abruf: 2015-07-18

Hochschule Hannover 2015

HOCHSCHULE HANNOVER (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-03-17 - <http://www.hs-hannover.de/bibl/> - Abruf: 2015-06-24

Hochschule Hof 2015

HOCHSCHULE HOF (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.hof-university.de/studierende/info-service/bibliothek.html> - Abruf: 2015-06-09

Hochschule Ludwigshafen am Rhein 2015

HOCHSCHULE LUDWIGSHAFEN AM RHEIN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-15 - <http://www.hs-lu.de/service/bibliothek.html> - Abruf: 2015-07-15

Hochschule Mainz 2015

HOCHSCHULE MAINZ (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-15 - <https://www.hs-mainz.de/en/services/bibliothek/index.html> - Abruf: 2015-07-15

Hochschule Neubrandenburg 2015

HOCHSCHULE NEUBRANDENBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-29 - <https://www.hs-nb.de/bibliothek/> - Abruf: 2015-05-29

Hochschule Osnabrück 2015

HOCHSCHULE OSNABRÜCK (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-08 - <http://www.bib.hs-osnabrueck.de/46908.html> - Abruf: 2015-06-26

Hochschule Rosenheim 2013

HOCHSCHULE ROSENHEIM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2013-05-27 - <http://www.fh-rosenheim.de/die-hochschule/einrichtungen/bibliothek/service/> - Abruf: 2015-06-09

Hochschule Ulm – Informations- und Medienzentrum 2015

HOCHSCHULE ULM – INFORMATIONEN- UND MEDIENZENTRUM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06 - <https://www.hs-ulm.de/imz> - Abruf: 2015-06-02

Hochschule Weihenstephan-Triesdorf 2015

HOCHSCHULE WEIHENSTEPHAN-TRIEDSDORF (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.hswt.de/hochschule/zentrale-einrichtungen/bibliothek.html> - Abruf: 2015-06-09

Hochschul- und Landesbibliothek RheinMain 2015

HOCHSCHUL- UND LANDESBIBLIOTHEK RHEINMAIN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-11 - <http://www.hs-rm.de/hlb/startseite/index.html?F=> - Abruf: 2015-06-11

Hoffmann 2000

HOFFMANN, Rainer: *Mailinglisten für den bibliothekarischen Informationsdienst am Beispiel von RABE*. Köln : Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen, 2000. – Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 22. – ISSN

1434-1107. – Online verfügbar unter: <http://publiscologne.fh-koeln.de/frontdoor/index/index/docId/34> - Abruf: 2015-05-31

Hutter 2008

HUTTER, Nathalie: *Digitale Auskunft in Bibliotheken : eine Einführung in Digital Reference Services*, 2008. – Online verfügbar unter: <http://e-collection.library.ethz.ch/eserv/eth:30849/eth-30849-01.pdf> - Abruf: 2015-06-22

IFLA 2010

IFLA Hrsg.): *Richtlinien digitale Auskunft*. Edinburgh : IFLA, 2010. – Online verfügbar unter: http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/sekt_36.pdf - Abruf: 2015-04-18

IIT Bombay Central Library 2015

IIT BOMBAY CENTRAL LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-17 - <https://iitlibrary.wordpress.com/page/2/> - Abruf: 2015-06-17

IPL 2015

INTERNET PUBLIC LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-30 - <http://www.ipl.org/div/askus/> - Abruf: 2015-07-30

Jade Hochschule 2015

JADE HOCHSCHULE (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-26 - <http://www.jade-hs.de/service-verwaltung/hochschulbibliothek/> - Abruf: 2015-06-26

Karlsruher Institut für Technologie 2015

KARLSRUHER INSTITUT FÜR TECHNOLOGIE (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-01 - <http://www.bibliothek.kit.edu/cms/index.php> - Abruf: 2015-06-02

Klostermann 2007

KLOSTERMANN, Jürgen: *Digitale Auskunft in Bibliotheken : eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbänden*. Köln : Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Inst. für Informationswissenschaft, 2007. – Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 52. – Online verfügbar unter: <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band052.pdf> – Abruf: 2015-04-18

Koch 2004

KOCH, Birte: *Die Deutsche Internetbibliothek : Darstellung von Entwicklung und Betrieb eines Online-Auskunftsportals von Öffentlichen Bibliotheken*. Köln : Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, 2004. – Online verfügbar unter: http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/aw/2005/diplomarbeit_birtekoch.pdf - Abruf: 2015-05-19

Krauss 2005

KRAUSS, Gesa; LEIBING, Isabell: *Fragen Sie uns online! : Vergleich der Chatauskunft im*

deutschen Bibliothekswesen und Konzept zur Einführung dieser Dienstleistung an der Bibliothek der Universität Konstanz. Konstanz : Bibliothek der Universität, 2005. – Online verfügbar unter: <http://kops.uni-konstanz.de/bitstream/handle/123456789/4354/Projektbericht.pdf?sequence=1> – Abruf: 2015-05-16

Kupfer 2004

KUPFER, Daniela: *Die Interaktion im Auskunftsdienst : Face-to-Face, Telefon-, Email- und Chat-Auskunft im Test*. Stuttgart : Hochschule der Medien, 2004. – Online verfügbar unter: <http://opus.bsz-bw.de/hdms/volltexte/2005/533/pdf/damiela.pdf> - Abruf: 2015-06-18

Landesbibliothek Coburg 2015

LANDESBIBLIOTHEK COBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.landesbibliothek-coburg.de/home.htm> - Abruf: 2015-06-09

Landesbibliothek Mecklenburg-Vorpommern 2015

LANDESBIBLIOTHEK MECKLENBURG-VORPOMMERN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-29 - http://www.kulturwerte-mv.de/cms2/LAKD1_prod/LAKD1/de/Landesbibliothek/index.jsp - Abruf: 2015-05-29

Landesbibliothek Oldenburg 2015

LANDESBIBLIOTHEK OLDENBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-02-26 - <http://www.lb-oldenburg.de/kontakt/kontaktformular.htm> - Abruf: 2015-06-26

Landesbibliothekszenrum Rheinland-Pfalz 2015

LANDESBIBLIOTHEKSZENTRUM RHEINLAND-PFALZ (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-15 - <http://lbz.rlp.de/> - Abruf: 2015-07-15

Leiß 2013

LEIß, Caroline: *Auskunft e-only : virtuelle Auskunftsdienste an der Universitätsbibliothek der TUM*. München : Bibliotheksverband Bayern, 2013. – Online verfügbar unter: <http://www.bib-bvb.de/documents/11208/4282471e-abee-4488-9945-0b3dd4e05630> - Abruf: 2015-06-16

Leiß 2013a

LEIß, Caroline: *Videotelefonieren Sie mit uns! : virtuelle Auskunftsdienste an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München*. In: *Bibliotheksforum Bayern*, H. 7, 2013. – Online verfügbar unter: https://www.bibliotheksforum-bayern.de/fileadmin/archiv/2013-2/PDF-Einzelbeitr%C3%A4ge/BFB_0213_07_Leiss_V04.pdf - Abruf: 2015-07-21

Lewe 1999

LEWE, Brunhild: *Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken : Grundlagen für Planung*

und Praxis. Köln : Greven, 1999. – Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen ; 25. - ISBN 3-7743-0579-X

Lippincott 2010

LIPPINCOTT, Joan K.: *Mobile Reference : what are the questions?* In: *The Reference Librarian*, Vol. 51, 2010, S. 1-11. – Online verfügbar unter: <http://www.tandfonline.com/toc/wref20/current> - Abruf: 2015-05-05

Lippische Landesbibliothek Detmold 2015

LIPPISCHE LANDESBIBLIOTHEK DETMOLD (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-07 - <http://www.llb-detmold.de> – Abruf: 2015-07-07

Miedtke 2010

MIEDTKE, Erwin: *Antworten rund um die Uhr : die Deutsche Internetbibliothek als kooperatives Angebot / Mitstreiter gesucht*. In: *BuB*, Jg. 62, H. 2, S. 138-141. – Online verfügbar unter: http://www.b-u-b.de/pdfarchiv/Heft-BuB_02_2010.pdf#page=1&view=fit&toolbar=0&pagemode=bookmarks – Abruf: 2015-06-14

Minster 2008

MINSTER, Andrea: *Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft : Empfehlungen für die Praxis*. Potsdam : Fachhochschule Potsdam, Fachbereich Informationswissenschaften, Studiengang Bibliothek, 2008. – Online verfügbar unter: <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/09003.pdf> - Abruf: 2015-05-08

Muthesius Kunsthochschule 2015

MUTHESIUS KUNSTHOCHSCHULE (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-29 - <http://muthesius-kunsthochschule.de/studieren/bibliothek/> - Abruf: 2015-05-29

Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen 2015

NIEDERSÄCHSISCHE STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK GÖTTINGEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-03-27 - <http://www.sub.uni-goettingen.de/kontakt/information-beratung/> - Abruf: 2015-06-12

OCLC 2015

OCLC (HRSG.): *Question Point*. – Online verfügbar unter: <http://www.oclc.org/de-DE/questionpoint.html> - Abruf: 2015-06-10

Ostbayerische Technische Hochschule Amberg-Weiden 2015

OSTBAYERISCHE TECHNISCHE HOCHSCHULE AMBERG-WEIDEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.oth-aw.de/einrichtungen/bibliothek/> - Abruf: 2015-06-09

Ostbayerische Technische Hochschule Regensburg 2015

OSTBAYERISCHE TECHNISCHE HOCHSCHULE REGENSBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 -

<https://www.oth-regensburg.de/hochschule/einrichtungen/hochschulbibliothek.html> -

Abruf: 2015-06-09

Otto-Friedrich-Universität Bamberg 2015

OTTO-FRIEDRICH-UNIVERSITÄT BAMBERG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 -

<http://www.uni-bamberg.de/ub/> - Abruf: 2015-06-09

Plassmann 2006

PLASSMANN, Engelbert; RÖSCH, Hermann; SEEFELDT, Jürgen; UMLAUF, Konrad (Hrsg.):

Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland : eine Einführung. Wiesbaden : Harrassowitz-Verl., 2006. - ISBN 978-3-447-05230-6

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*. Stuttgart : Fachhochschule Stuttgart, Hochschule der Medien, 2004. – Online verfügbar unter: <http://opus.bszbw.de/hdms/volltexte/2005/530/pdf/diplomarbeit.pdf> - Abruf: 2015-06-15

Pushilal 2005

PUSHILAL, Monika: *Chat und Chatterbot in der UB Dortmund*. Vortrag zur Veranstaltung des BIB e. V. „Neue Konzepte der Informationsvermittlung“ am 25. April 2005 in der Stadtbibliothek Mannheim. Veranstaltung vom 25.04.2005. Mannheim : Stadtbibliothek Mannheim, 2005. – Online verfügbar unter:

<http://docslide.de/documents/universitaetsbibliothek-universitaetsbibliothek-chat-und-chatterbot-in-der-ub-dortmund-von-monika-pushilal-vortrag-zur-veranstaltung-des-bib-ev-neue-konzepte.html> - Abruf: 2015-04-03

QuestionPoint 2015

QUESTIONPOINT (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-29 - <http://www.questionpoint.org/> - Abruf: 2015-06-29

Rheinische Landesbibliothek 2015

RHEINISCHE LANDESBIBLIOTHEK (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-09 -

<http://lbz.rlp.de/ueber-uns/standorte/rheinische-landesbibliothek/> - Abruf: 2015-07-09

Rösch 2004

RÖSCH, Hermann: *Digitale Auskunft : Entwicklung, Stand und Perspektiven*. 2. Leipziger Kongress für Information und Bildung, 24. März 2004. – Online verfügbar unter:

https://www.fbi.fh-koeln.de/.../Digitale_Auskunft-Leipzig04-Roe.ppt - Abruf: 2015-05-27

Rösch 2006

RÖSCH, Hermann: *Informationsdienst/Auskunftsdienst*. In: Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (hrsg.): *Bibliotheken und*

Informationsgesellschaft in Deutschland : eine Einführung. Wiesbaden : Harrassowitz-Verl., 2006. S. 194-219

Rösch 2007

RÖSCH, Hermann: *Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement digitaler Auskunft in Bibliotheken*. In: Information, Wissenschaft und Praxis 58 (2007). – Online verfügbar unter: <http://www.b-i-t-online.de/pdf/iwp/IWP2007-4.pdf> - Abruf: 2015-07-13

Rösch 2013

RÖSCH, Hermann: *Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen*. München : Bibliotheksverbund Bayern, 2013. – Online verfügbar unter: <http://www.bib-bvb.de/documents/11208/4db232a1-dff2-4039-908c-b6b87010579e> - Abruf: 2015-06-16

RUSA 2015

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION (Hrsg.): *Guidelines*. – Stand: 2015-06-17 - <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines> - Abruf: 2015-06-17

Schleswig-Holsteinische Landesbibliothek 2015

SCHLESWIG-HOLSTEINISCHE LANDESBIBLIOTHEK (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-04-16. - <http://www.shlb.de/> - Abruf: 2015-05-29

Schwarz 2007

SCHWARZ, Christoph: *Neue Formen der Benutzerauskunft in Bibliotheken*. Darmstadt : Hochschule Darmstadt, Fachbereich IuW, 2007. – Online verfügbar unter: <http://geb.uni-giessen.de/geb/volltexte/2008/6625/pdf/SchwarzChristoph-2007-06-29.pdf> - Abruf: 2015-07-11

Simon 2006

SIMON, Ingeborg: *Weltoffen - kundenorientiert - professionell? Studierende aus Peking und Stuttgart decken Defizite bei der E-Mail-Auskunft auf - weltweit*. In: BuB, Jg. 58, H. 3, S. 245-249. – Online verfügbar unter: http://www.b-u-b.de/pdfarchiv/Heft-BuB_03_2006.pdf#page=1&view=fit&toolbar=0&pagemode=bookmarks – Abruf: 2015-04-29

Springer Gabler Verlag 2015

SPRINGER GABLER VERLAG (Hrsg.): *Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Wissensmanagement*. – Online verfügbar unter: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/75675/wissensbasis-v9.html> - Abruf: 2015-05-12

Staatliche Bibliothek Neuburg an der Donau 2015

ROBOLD, Gerhard (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.sbnd.de/index.php/kontaktformular.html> - Abruf: 2015-06-09

Staatliche Bibliothek Passau 2015

STAATLICHE BIBLIOTHEK PASSAU (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 -
<http://www.staatliche-bibliothek-passau.de/> - Abruf: 2015-06-09

Staatliche Bibliothek Regensburg 2015

STAATLICHE BIBLIOTHEK REGENSBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-10 -
<https://www.staatliche-bibliothek-regensburg.de/index.php?id=50> – Abruf: 2015-06-10

Staatsbibliothek Bamberg 2015

STAATSBIBLIOTHEK BAMBERG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-21 -
<https://www.staatsbibliothek-bamberg.de/index.php?id=1372> – Abruf: 2015-06-09

Staatsbibliothek zu Berlin-Preußischer Kulturbesitz 2015

STAATSBIBLIOTHEK ZU BERLIN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-10 -
<http://staatsbibliothek-berlin.de/> - Abruf: 2015-06-10

Staats- und Universitätsbibliothek Bremen 2015

STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK BREMEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-10 -
<http://www.suub.uni-bremen.de/> - Abruf: 2015-06-10

Staats- und Universitätsbibliothek Dresden 2015

STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DRESDEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-17 -
<http://www.slub-dresden.de/startseite/> - Abruf: 2015-07-17

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg 2015

STAATS- UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HAMBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-01 -
<https://www.sub.uni-hamburg.de/home.html> - Abruf: 2015-06-02

State Library of Queensland 2015

STATE LIBRARY OF QUEENSLAND (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2014 -
<http://www.slq.qld.gov.au/services/ask-us> - Abruf: 2015-06-17

Stockholm University Library 2015

STOCKHOLM UNIVERSITY LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-17 -
<http://www.sub.su.se/home> - Abruf: 2015-06-17

Tappenbeck 2004

TAPPENBECK, Inka: *Elektronischer Auskunftsdienst im globalen Netzwerk : die SUB Göttingen startet im Juni mit QuestionPoint*. In: *Bibliotheksdienst*, Jg. 38, H. 6, S. 801-804. – Online verfügbar unter: http://digital.zlb.de/viewer/image/019591853_2004/800/ - Abruf: 2015-05-13

Technische Hochschule Deggendorf 2015

TECHNISCHE HOCHSCHULE DEGGENDORF (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 -
<https://www.th-deg.de/de/studierende/bibliothek#nav> – Abruf: 2015-06-09

Technische Hochschule Ingolstadt 2015

TECHNISCHE HOCHSCHULE INGOLSTADT (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-02 - <http://www.thi.de/service/bibliothek.html> - Abruf: 2015-06-09

Technische Hochschule Nürnberg 2015

TECHNISCHE HOCHSCHULE NÜRNBERG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.th-nuernberg.de/bibliothek/> - Abruf: 2015-06-09

Technische Informationsbibliothek und Universitätsbibliothek Hannover 2015

TECHNISCHE INFORMATIONSBIBLIOTHEK UND UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HANNOVER (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-24 - <http://www.tib.uni-hannover.de/> - Abruf: 2015-06-24

Technische Universität Bergakademie Freiberg 2015

TECHNISCHE UNIVERSITÄT BERGAKADEMIE FREIBERG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-18 - <http://tu-freiberg.de/ub> - Abruf: 2015-07-18

Technische Universität Chemnitz 2015

TECHNISCHE UNIVERSITÄT CHEMNITZ (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-17 - <https://www.tu-chemnitz.de/ub/> - Abruf: 2015-07-17

Technische Universität Kaiserslautern 2015

TECHNISCHE UNIVERSITÄT KAISERSLAUTERN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-09 - <http://www.ub.uni-kl.de/dienstleistungen/digiauskunft/> - Abruf: 2015-07-09

Thüringer Universitäts- und Landesbibliothek Jena 2015

THÜRINGER UNIVERSITÄTS- UND LANDESBIBLIOTHEK JENA (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-18 - <http://www.thulb.uni-jena.de/> - Abruf: 2015-07-18

Ulrich 2004

ULRICH, Paul S.: *Einsatz und Erfahrungen mit QuestionPoint in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin*. In: *Bibliotheksdienst*, Jg. 38, H.1, S. 54-60. – Online verfügbar unter: http://digital.zlb.de/viewer/image/019591853_2004/52/ - Abruf: 2015-05-28

Unitec New Zeland Library 2015

UNITEC NEW ZEALAND LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-17 - <http://library.unitec.ac.nz/> - Abruf: 2015-06-17

Universität des Saarlandes 2015

UNIVERSITÄT DES SAARLANDES (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-15 - <http://www.sulb.uni-saarland.de/> - Abruf: 2015-07-15

Universität Hildesheim 2015

UNIVERSITÄT HILDESHEIM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-10 - <https://www.uni-hildesheim.de/bibliothek/> - Abruf: 2015-06-24

Universität Hohenheim – Kommunikations-, Informations- und Medienzentrum 2015

UNIVERSITÄT HOHENHEIM – KOMMUNIKATIONS-, INFORMATIONS- UND MEDIENZENTRUM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-02 - <https://kim.uni-hohenheim.de/studierende-startseite> - Abruf: 2015-06-02

Universität Konstanz 2013

UNIVERSITÄT KONSTANZ (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2013-04-18 - <http://www.ub.uni-konstanz.de/hilfe/kontakt/fragen-sie-uns/> - Abruf: 2015-06-02

Universität Lüneburg 2013

UNIVERSITÄT LÜNEBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2013-09-26 - <http://www.leuphana.de/bibliothek/service.html> - Abruf: 2015-06-26

Universität Ulm – Kommunikations- und Informationszentrum 2015

UNIVERSITÄT ULM – KOMMUNIKATIONS- UND INFORMATIONSZENTRUM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-04-05 - <http://www.uni-ulm.de/einrichtungen/kiz/home/service-points/service-points-bibliothek/service-point-information.html> - Abruf: 2015-06-02

Universitätsbibliothek Augsburg 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK AUGSBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-02 - <https://www.bibliothek.uni-augsburg.de/> - Abruf: 2015-06-09

Universitätsbibliothek Bayreuth 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK BAYREUTH (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.ub.uni-bayreuth.de/de/index.html> - Abruf: 2015-06-09

Universitätsbibliothek Bielefeld 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK BIELEFELD (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-25 - <http://www.ub.uni-bielefeld.de/> - Abruf: 2015-06-29

Universitätsbibliothek Bochum 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK BOCHUM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-02-24 - <http://www.ub.ruhr-uni-bochum.de/Ansprechpartner/kontakt.html> - Abruf: 2015-06-29

Universitätsbibliothek Braunschweig 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK BRAUNSCHWEIG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-10 - <http://www.biblio.tu-bs.de/> - Abruf: 2015-06-11

Universitätsbibliothek Chemnitz 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK CHEMNITZ (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-26 - https://www.tu-chemnitz.de/ub/kontakt-und-wir/texte/chronik_text.html - Abruf: 2015-06-26

Universitätsbibliothek Clausthal 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK CLAUSTHAL (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-11 - <https://www.ub.tu-clausthal.de/kontakt/> - Abruf: 2015-06-11

Universitätsbibliothek der Brandenburgischen Technischen Universität Cottbus 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER BRANDENBURGISCHEN TECHNISCHEN UNIVERSITÄT COTTBUS (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-26 - <http://www.tu-cottbus.de/einrichtungen/de/ikmz/servicebereiche/bibliothek/benutzung-und-service/auskunft-beratung/servicepunkt.html> - Abruf: 2015-06-10

Universitätsbibliothek der Bundeswehr München 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER BUNDESWEHR MÜNCHEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.unibw.de/unibib> - Abruf: 2015-06-09

Universitätsbibliothek der Freien Universität Berlin 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER FREIEN UNIVERSITÄT BERLIN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-02-16 - <http://www.ub.fu-berlin.de/index.html> - Abruf: 2015-06-10

Universitätsbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität Hamburg 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER HELMUT-SCHMIDT-UNIVERSITÄT HAMBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-10 - <https://ub.hsu-hh.de/> - Abruf: 2015-06-10

Universitätsbibliothek der Humboldt-Universität Berlin 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER HUMBOLDT-UNIVERSITÄT BERLIN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-04-02 - <https://www.ub.hu-berlin.de/de/ueber-uns/kontakt> - Abruf: 2015-06-10

Universitätsbibliothek der RWTH Aachen 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER RWTH AACHEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-29 - http://www.ub.rwth-aachen.de/service/benutzung/informationszentrum/wir_informieren_sie/ - Abruf: 2015-06-29

Universitätsbibliothek der Technischen Universität Berlin 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER TECHNISCHEN UNIVERSITÄT BERLIN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-03 - <http://www.ub.tu-berlin.de/> - Abruf: 2015-06-10

Universitätsbibliothek der Technischen Universität München 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER TECHNISCHEN UNIVERSITÄT MÜNCHEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2014-12 - <http://www.ub.tum.de/> - Abruf: 2015-06-09

Universitätsbibliothek der TU Hamburg-Harburg 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DER TU HAMBURG-HARBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-21 - <https://www.tub.tuhh.de/> - Abruf: 2015-07-21

Universitätsbibliothek Dortmund 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DORTMUND (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-07 - <https://www.ub.uni-dortmund.de/> - Abruf: 2015-07-07

Universitätsbibliothek Duisburg-Essen 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DUISBURG-ESSEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-10 - <https://www.uni-due.de/ub/kontakt.php> - Abruf: 2015-07-08

Universitätsbibliothek Eichstätt-Ingolstadt 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK EICHSTÄTT-INGOLSTADT (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.ku.de/bibliothek/> - Abruf: 2015-06-09

Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK ERLANGEN-NÜRNBERG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-03-02 - <http://www.ub.uni-erlangen.de/> - Abruf: 2015-06-09

Universitätsbibliothek Frankfurt am Main 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK FRANKFURT AM MAIN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-03-27 - <https://www.ub.uni-frankfurt.de/benutzung/auskunft.html> - Abruf: 2015-06-11

Universitätsbibliothek Frankfurt Oder 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK FRANKFURT ODER (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2012-08-03 - <https://www.ub.europa-uni.de/de/benutzung/allgemeines/auskunft.html> - Abruf: 2015-06-10

Universitätsbibliothek Freiburg 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK FREIBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-02 - <http://www.ub.uni-freiburg.de/index.php?id=info> – Abruf: 2015-06-02

Universitätsbibliothek Gießen 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK GIEßEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-12 - <http://www.uni-giessen.de/ub/de> - Abruf: 2015-06-11

Universitätsbibliothek Greifswald 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK GREIFSWALD (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-02-20 - http://www.uni-greifswald.de/bibliothek.html?no_cache=1&L=0%3Fno_cache%3D1 – Abruf: 2015-05-29

Universitätsbibliothek Heidelberg 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK HEIDELBERG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-01 - <http://www.ub.uni-heidelberg.de/> - Abruf: 2015-06-02

Universitätsbibliothek Ilmenau 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK ILMENAU (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-18 - <https://www.tu-ilmenu.de/ub/> - Abruf: 2015-07-18

Universitätsbibliothek Kassel 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK KASSEL (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-11 - <http://www.uni-kassel.de/ub/kontakt.html> - Abruf: 2015-06-11

Universitätsbibliothek Kiel 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK KIEL (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-29 - <http://www.ub.uni-kiel.de/> - Abruf: 2015-05-29

Universitätsbibliothek Koblenz-Landau 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK KOBLENZ-LANDAU (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-15 - <https://www.uni-koblenz-landau.de/de/bibliothek> - Abruf: 2015-07-15

Universitätsbibliothek Leipzig 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK LEIPZIG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-18 - <https://www.ub.uni-leipzig.de/start/> - Abruf: 2015-07-18

Universitätsbibliothek Magdeburg 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK MAGDEBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-04-30 - <http://www.ub.ovgu.de/> - Abruf: 2015-07-18

Universitätsbibliothek Mainz 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK MAINZ (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-13 - <https://www.ub.uni-mainz.de/> - Abruf: 2015-07-15

Universitätsbibliothek Mannheim 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK MANNHEIM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-02 - <http://www.bib.uni-mannheim.de/> - Abruf: 2015-06-02

Universitätsbibliothek Marburg 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK MARBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-10 - <http://www.uni-marburg.de/bis/service/easkunft> - Abruf: 2015-06-11

Universitätsbibliothek München 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK MÜNCHEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.ub.uni-muenchen.de/index.html> - Abruf: 2015-06-09

Universitätsbibliothek Osnabrück 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK OSNABRÜCK (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-03-25 - <https://www.ub.uni-osnabrueck.de/> - Abruf: 2015-06-26

Universitätsbibliothek Paderborn 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK PADERBORN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-08 - <http://www.ub.uni-paderborn.de/kontakt/> - Abruf: 2015-07-08

Universitätsbibliothek Passau 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK PASSAU (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-09 - <http://www.ub.uni-passau.de/> - Abruf: 2015-06-09

Universitätsbibliothek Potsdam 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK POTSDAM (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-10 - <http://info.ub.uni-potsdam.de/index.php> - Abruf: 2015-06-10

Universitätsbibliothek Regensburg 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK REGENSBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-03 - <http://www.uni-regensburg.de/bibliothek/> - Abruf: 2015-06-09

Universitätsbibliothek Rostock 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK ROSTOCK (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-28 - http://www.ub.uni-rostock.de/ub/index_xde.shtml - Abruf: 2015-05-29

Universitätsbibliothek Siegen 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK SIEGEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-09 - <http://www.ub.uni-siegen.de/cms/> - Abruf: 2015-07-09

Universitätsbibliothek Stuttgart 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK STUTT GART (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-03-16 - <http://www.ub.uni-stuttgart.de/fragdieub/index.html> - Abruf: 2015-06-02

Universitätsbibliothek Trier 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK TRIER (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-15 - <https://www.uni-trier.de/index.php?id=678> – Abruf: 2015-07-15

Universitätsbibliothek Tübingen 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK TÜBINGEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-03-19 - <http://www.uni-tuebingen.de/nc/einrichtungen/universitaetsbibliothek/home.html> - Abruf: 2015-06-02

Universitätsbibliothek Würzburg 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK WÜRZBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-04-30 - http://www.bibliothek.uni-wuerzburg.de/service0/auskunft_und_kommunikation/ - Abruf: 2015-05-11

Universitätsbibliothek Wuppertal 2015

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK WUPPERTAL (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-09 - <http://www.bib.uni-wuppertal.de/startseite.html> - Abruf: 2015-07-09

Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha 2015

UNIVERSITÄTS- UND FORSCHUNGSBIBLIOTHEK ERFURT/GOTHA (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-17 - <https://www.uni-erfurt.de/bibliothek/> - Abruf: 2015-07-18

Universitäts- und Landesbibliothek Bonn 2015

UNIVERSITÄTS- UND LANDESBIBLIOTHEK BONN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2009-08-06 - <http://www.ulb.uni-bonn.de/nutzung-service/information-beratung/elektronische-informationsdienste/eauskunft-1> - Abruf: 2015-07-07

Universitäts- und Landesbibliothek Darmstadt 2015

UNIVERSITÄTS- UND LANDESBIBLIOTHEK DARMSTADT (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-11 - https://www.ulb.tu-darmstadt.de/service/beratung_information/beratung_fachinfo.de.jsp - Abruf: 2015-06-11

Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf 2015

UNIVERSITÄTS- UND LANDESBIBLIOTHEK DÜSSELDORF (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-08 - <https://www.ulb.hhu.de/> - Abruf: 2015-07-08

Universitäts- und Landesbibliothek Münster 2015

UNIVERSITÄTS- UND LANDESBIBLIOTHEK MÜNSTER (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-08 - <https://www.ulb.uni-muenster.de/> - Abruf: 2015-07-08

Universitäts- und Landesbibliothek Sachsen-Anhalt 2015

UNIVERSITÄTS- UND LANDESBIBLIOTHEK SACHSEN-ANHALT (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-17 - <http://bibliothek.uni-halle.de/> - Abruf: 2015-07-18

Universitäts- und Stadtbibliothek Köln 2015

UNIVERSITÄTS- UND STADTBIBLIOTHEK KÖLN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-07-01 - https://www.ub.uni-koeln.de/index_ge.html - Abruf: 2015-07-08

Universität Vechta 2015

UNIVERSITÄT VECHTA (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-29 - <http://www.bibliothek.uni-vechta.de/home/> - Abruf: 2015-06-29

University College Dublin Library 2015

UNIVERSITY COLLEGE DUBLIN LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-17 - <http://www.ucd.ie/library/> - Abruf: 2015-06-17

University of Alberta Library 2015

UNIVERSITY OF ALBERTA LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-17 - <http://www.library.ualberta.ca/askus/> - Abruf: 2015-06-17

University of Canberra Library 2015

UNIVERSITY OF CANBERRA LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-17 - <http://canberra.libanswers.com/> - Abruf: 2015-06-17

University of Ottawa Library 2015

UNIVERSITY OF OTTAWA LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-17 - <https://biblio.uottawa.ca/en> - Abruf: 2015-06-17

University of Saskatchewan Library 2015

UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-17 - <http://library.usask.ca/askus/> - Abruf: 2015-06-17

University of Western Sidney Library 2015

UNIVERSITY OF WESTERN SIDNEY LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-17 - http://library.uws.edu.au/uws_library/ - Abruf: 2015-06-17

Wawasan Open University Library 2015

WAWASAN OPEN UNIVERSITY LIBRARY (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-17 - <http://woulibrary.wou.edu.my/library/mozilla/default.aspx> - Abruf: 2015-06-17

Wikipedia 2015

WIKIPEDIA (Hrsg.): *Open Ticket Request System*. – Stand: 2015-04-21 - https://de.wikipedia.org/wiki/Open_Ticket_Request_System - Abruf: 2015-07-21

Winkler 2006

WINKLER, Stefan; STEINBERG, Jan: *Virtuelle Auskunftsdienste sind im Kommen!* Vortrag auf dem 29. Österreichischen Bibliothekartag „Wa(h)re Information“ Bregenz 19.-23.09.2006. – Online verfügbar unter: <http://swop.bsz-bw.de/volltexte/2008/353/pdf/virtuelle.pdf> - Abruf: 2015-05-16

Württembergische Landesbibliothek Stuttgart 2015

WÜRTEMBERGISCHE LANDESBIBLIOTHEK STUTTGART (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-03-31 - <http://www.wlb-stuttgart.de/> - Abruf: 2015-06-02

ZBW Kiel 2015

DEUTSCHE ZENTRALBIBLIOTHEK FÜR WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-02-10 - <http://www.zbw.eu/de/service/beratung/> - Abruf: 2015-05-11

Zentrale Hochschulbibliothek Flensburg 2015

ZENTRALE HOCHSCHULBIBLIOTHEK FLENSBURG (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-19 - <http://www.zhb-flensburg.de/> - Abruf: 2015-05-29

Zentrale Hochschulbibliothek Lübeck 2015

ZENTRALE HOCHSCHULBIBLIOTHEK LÜBECK (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-05-26 - <http://www.zhb.uni-luebeck.de/welcome.htm> - Abruf: 2015-05-29

Zentral- und Landesbibliothek Berlin 2015

ZENTRAL- UND LANDESBIBLIOTHEK BERLIN (Hrsg.): *Homepage*. – Stand: 2015-06-10 - <http://www.zlb.de/> - Abruf: 2015-06-10

Anhang



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Hamburg University of Applied Sciences

Fragen zur Einstellung der virtuellen Auskunft am Bibliotheks- und Informationssystem
Oldenburg

1. Wann wurde die Auskunft per Chat eingeführt?

März 2002

2. Wie hoch war die durchschnittliche Nutzung der Chat-Auskunft pro Tag?

4-5 Anfragen pro Woche

3. Welche Art von Anfragen wurde hauptsächlich gestellt (z. B. Orientierungsfragen oder komplexere Recherchefragen)?

Beides. Es werden in etwa die Fragen gestellt, die auch an der Theke vorkommen, z.B. zum

Benutzerkonto, Medienverfügbarkeit, Bestandsfragen, Fernleihe / Dokument-lieferdienste, Öffnungszeiten, Ausleihmodalitäten

4. Wurden die Anfragen an der Informationstheke während des „laufenden Betriebes“ beantwortet oder gab es einen geschlossenen „Back-Office-Bereich“?

Beides, meist jedoch im laufenden Betrieb an der Auskunftstheke

5. Wurde gezielt bei der Einführung für die virtuelle Auskunft geworben?

Ja

6. Wenn ja, mit welchen Mitteln?

-Plakate und Flyer

-Rundmails an die Hochschulangehörigen

-Ankündigungen in den Bibliotheks- und Universitätszeitschriften

-Hinweis auf der Homepage

-Führungen und Schulungen

7. Wurde auch auf den Seiten der Universität auf das Angebot der virtuellen Auskunft aufmerksam gemacht?

Nein, nur über das Uni-Info (Hochschulzeitung)

8. Wie viele Mitarbeiter gaben Auskünfte per Chat?

ca. 10 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

9. Zu welchen Zeiten war der Chat besetzt?

Montag bis Freitag 9-16 Uhr, teilweise auch bis 20 Uhr

10. Wie kosten- und personalintensiv war die Einführung des Chats?

OpenSource-Software wie z.B. RAKIM und Alyesha

Programme kommerzieller Anbieter:

Differenzen in der Preispolitik:

Jahrespauschalen, z. B. 100\$ pro Jahr für PHP Live

Lizenzen für jeden Platz einzeln und monatlich, z.B. LivePerson

Lizenz pro Monat 99\$

11. Wann wurde das Chat-Angebot eingestellt?

2006

12. Aus welchen Gründen wurde der Chat eingestellt?

Der Chat konnte in den Öffnungszeiten der Zentralen Information (Mo-Fr. 8-20 Uhr und Samstag 10-18 Uhr) nicht immer zuverlässig bedient werden. Der Chat wurde von MitarbeiterInnen im Auskunftsdienst an der Theke bedient und nicht aus einem Back-Office heraus. Die personellen Kapazitäten waren zu knapp. Das führte häufig dazu, dass an der Theke alle Kommunikationskanäle (Telefon, Theke und Chat) gleichzeitig bedient werden mussten. Dabei war die Reihenfolge, dass die Anfragen an der Theke Priorität hatten, danach Telefonanrufe und erst an dritter Stelle die Chat-Auskunft bedient wurde. Da so die Erreichbarkeit nicht garantiert werden konnte, haben wir uns dazu entschlossen, die Chat-Auskunft aufzugeben und stattdessen die Bearbeitung der E-Mail-Anfragen weiter zu optimieren. Dafür wurde das Ticketsystem OTRS eingeführt, um zuverlässig und in bester Qualität Anfragen zu bearbeiten.

Das Ticketsystem OTRS ist seit 2006 im Einsatz und wird mittlerweile von 6 universitären Einrichtungen, der Universitätsbibliothek, der Landesbibliothek und der Bibliothek Jade Hochschule in Elsfleth, Wilhelmshaven und Oldenburg zur Bearbeitung und Verwaltung von Anfragen genutzt.

Gesamtvolumen: vom 1.1.2015 bis 30.7.2015 wurden 9740 Anfragen von allen beteiligten Einrichtungen bearbeitet.

13. Haben Sie Anregungen, wie man das Angebot einer virtuellen Auskunft optimieren könnte, um es für Nutzer attraktiver zu machen?

Die meisten Bibliotheken platzieren ihr Webformular auf die Startseite der Bibliothek. Aber dort befinden sich die Nutzer selten. Meistens ergoogeln sie eine Dienstleistung und haben dann Fragen dazu. Daher ist es wichtig, dass Dienstleistungen mit einem niedrigschwelligen Auskunftsangebot begleitet werden, so dass direkt beraten werden kann, wenn der Bedarf besteht, wie z.B. unsere Facharbeiten-Sprechstunde oder die Feedback-Funktion im Suchportal ORBISplus.

Wir haben gerade unsere E-Mail-Auskunft noch weiter optimiert, in dem wir ein Webformular direkt in das Discovery-System ORBISplus eingebunden haben. Dadurch haben wir im ersten Betriebsjahr über 1500 Anfragen zur Nutzung des Suchportals als auch zu den Nutzungsbedingungen der Bibliotheken erhalten. Beteiligt sind die Landesbibliothek und die Bibliothek der Jade Hochschule in Oldenburg. Die Nutzer können direkt in der Suche, d.h. in ihrer Ergebnisliste über ein Webformular ein Feedback zu gefundenen Treffern geben und Fragen stellen. Falls Sie dazu noch Nachfragen haben, können Sie mich gerne anrufen: Katharina Lück 0441 798-2238

Eidesstattliche Versicherung

„Ich versichere, die vorliegende Arbeit selbstständig ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen Quellen und Hilfsmittel als die angegebenen benutzt zu haben. Die aus anderen Werken wörtlich entnommenen Stellen oder dem Sinn nach entlehnten Passagen sind durch Quellenangabe kenntlich gemacht.“

Hamburg, 07.08.2015