

24/7 ref - ein Auskunftserviceweb für die Zukunft

Vortrag von **Stefan Müllenbruck, Universitätsbibliothek Trier**

ekz - BIB-Seminar "24 x 7 – Bibliotheksservice und Information total" vom 20. bis 22. Mai 2003 in Reutlingen

Chat in der Auskunft, Auskunft im Verbund – Erfahrungen, Möglichkeiten, Grenzen

Das Internet ist für Bibliotheken und ihre Kunden zu einem selbstverständlichen Arbeitsinstrument geworden: Benachrichtigungen werden per E-Mail verschickt, Fernleihbestellungen elektronisch geliefert, Bestände digitalisiert etc. Die Auskunft ist da natürlich keine Ausnahme, so stieg z.B. die Zahl der eingehenden E-Mails im letzten Jahr bei uns um 15 %, Spam natürlich nicht mitgerechnet.

Die "hot new idea" (Jana Smith Ronan) bestand vor etwas mehr als 3 Jahren darin, direkte Interaktion zwischen der Bibliothek und ihren Kunden mittels Chat anzubieten und zu erproben. Entsprechende Programme konnten ohne eigene Entwicklungs- und Administrationsarbeit genutzt werden, stellten im Gegensatz zu anderen Verfahren wie z.B. Videokonferenz kaum technische Probleme und ermöglichten in Bibliotheken nützlich einsetzbare Features wie Page pushing und Cobrowsing, die gegenüber E-Mail einen echten Mehrwert darstellen. Mittlerweile kann man in den USA von einer flächendeckenden Nutzung sprechen, und auch in Deutschland gibt es mehrere Bibliotheken, die "Auskunft in Echtzeit" anbieten.

Die UB Trier (Folie 1, Folie 2) setzte von November 2000 bis März 2003 die Software Humanclick ein, musste aber in diesem Jahr aus finanziellen Gründen den Service in der bisherigen Form kurzfristig einstellen. Einige Anmerkungen dazu: Wichtig war uns ein Angebot mit niedriger Hemmschwelle für die Benutzer/innen und wenig Administrationsaufwand für uns. Marketing für das Angebot haben wir kaum gemacht, da wir den Service "nebenbei" in der Auskunft betrieben haben. Der Chat wurde hauptsächlich für bibliotheksspezifische Fragen (und Reklamationen) genutzt. Die Reaktionen der Benutzer/innen waren ganz überwiegend positiv ("Cooler Service"). Seitens der Mitarbeiter/innen waren die Reaktionen unterschiedlich, einige fühlten sich unter Druck gesetzt. Während bei E-Mails ein Arbeitstag als angemessene Bearbeitungszeit allgemein akzeptiert wird, hat sich ein Online-Kunde nach einer Minuten ohne Antwort oft schon ausgeloggt ("Keep the user busy"). Zwar erfordert die Bedienung der Software keinen großen Einarbeitungsaufwand, wohl aber der praktische Umgang eine hohe Stressresistenz. Ein Arbeitsplatz abseits vom Publikumsverkehr ist daher sicherlich im Prinzip vorteilhaft, eine nur der Online-Auskunft gewidmete Stelle hätte der Arbeitsanfall allerdings nicht gerechtfertigt.

Natürlich waren und sind wir an Erfahrungen anderer Bibliotheken interessiert. Es gibt viele positive Berichte, insbesondere weil Chat als eine interessante neue Herausforderung angesehen wird, typisch z.B.: "We've jumped on the live reference band wagon and we love the ride". (Glenda Schaake). (Folie 3). Es gibt aber mittlerweile auch kritische Stimmen, die vor einer Überschätzung warnen: "Virtual reference: Overrated, inflated, and not even real." (Steve McKinzie).

Zwischen diesen beiden Positionen plädiert Sara Weissman für eine Konsolidierungsphase, in der das bisher Erreichte evaluiert werden sollte: Chat is very

sexy, very exciting for the staff. But are we doing this for ourselves or for the patrons? Don't be faster than your users. (Folie 4).

Mehreren Veröffentlichungen gemeinsam ist die Auffassung, dass die durch mutige Einzelkämpfer geprägte Pionierzeit zu Ende geht. Dies äußert sich in folgenden Punkten (Folie 4):

1. Technologie. Mittlerweile gibt es zahlreiche, auch bibliotheksspezifische Anwendungen (QuestionPoint, LSSI, 24/7 etc.)
2. Kooperation (formell oder informell)
3. Evaluierung
4. Entwicklung von Qualitätsstandards, Best practices

Die Evaluierung von Auskunftsdienstleistungen stellt ein schwieriges Problem dar, weil mehrere Faktoren berücksichtigt werden müssen, die z.T. schwer messbar sind. (Folie 5). Es gibt verschiedene methodische Ansätze (Ruppel/Fagan, White/Abels/Kaske), die aber jeweils spezifische Probleme aufwerfen: Benutzerbefragungen (Rücklaufquote, mangelnde Aussagekraft der Antworten), Auswertung von Log-Dateien, verdeckte Tests (Verunsicherung des Bibliothekspersonals, Beurteilung der "Richtigkeit" einer Auskunft).

Trotzdem sind solche Ansätze wichtig, denn Presseberichte sind oft nur anekdotenhaft. Begrüßenswert ist auch, dass durch die spezifischen Anforderungen der Onlineauskunft die Wichtigkeit des Auskunftsgesprächs (Question negotiation) wieder in den Vordergrund tritt (Janes/Silverstein).

Außerdem fördert die Diskussion um "virtual reference" notwendige Überlegungen zur Rolle der Bibliothek(en) in der Wissensgesellschaft, z.B. ob man sich als Konkurrenz zu anderen Dienstleistern wie Ask-A-Services sieht (Ann Marie Parsons, Folie 6) bzw. ob Auskunft am physischen Ort "Bibliothek" stattfinden muss.

In diesem Zusammenhang ist natürlich auch die "24-Stunden"-Problematik relevant. Aus Sicht einer einzelnen Bibliothek ist das unter Effizienzgesichtspunkten sicherlich nicht zu rechtfertigen. Aber auch in kooperativen Systemen wie dem 24/7-Projekt des Metropolitan Cooperative Library System geht es nicht ohne zusätzliche, zu finanzierende Personalstellen.

Für Auskunftsverbände, deren Teilnehmer sich in verschiedenen Zeitzonen befinden, stellt sich das Problem, unter Schlaflosigkeit leidende Bibliothekar/innen rekrutieren zu müssen natürlich nicht. Andererseits kamen in unserer Praxis Faktenfragen ("ready reference") eher selten vor - und die Frage, ob z.B. in Trier ein Buch beim Buchbinder ist, lässt sich in anderen Bibliotheken schwerlich "just in time" beantworten.

Um es pointiert zu formulieren: Die meisten nachts um 3 Uhr anfallenden Fragen dulden entweder einen Aufschub bis zum nächsten Vormittag, oder eine Bibliothek kann sie sowieso nicht beantworten :-)

Sinnvoll ist aber sicherlich ein 7/7-Service, denn am Wochenende ist selbst eine geöffnete Bibliothek i.d.R. eine Servicewüste.

Ziel einer Online-Auskunft sollte sein, dem "virtuellen Benutzer" eine einfache, schnelle und persönliche Kontaktmöglichkeit zur Bibliothek, die oft als anonyme Institution wahrgenommen wird, zu bieten und sich innerhalb einer möglichst klar definierten Zielgruppe (Stadt, Universität, Region) als kompetente Ansprechpartner zu positionieren (Folie 7). Wichtig ist auch ein möglichst langfristig angelegtes Konzept, denn es ist recht frustrierend, ein funktionierendes System einstellen zu müssen.

Zum Abschluss als praktisches Beispiel noch die Webseite der Santa Monica Public Library (<http://www.smpl.org/>) und einige Bemerkungen dazu:

- Auffällige Buttons, eingängiges Symbol, verschiedene Kontaktmöglichkeiten - gut
- Chat-Protokoll per E-Mail - gut

- Plug-In (ActiveX) und Formularabfrage - schlecht (Hürde!)
- Homogene Teilnehmerbibliotheken - gut und schlecht!?

Literatur:

Bodmer, Bill: Network of online librarians can provide answers, 24/7. In: The Princeton packet, March 15, 2002.

Online:

http://www.zwire.com/site/news.cfm?newsid=3548525&BRD=1091&PAG=461&dept_id=425695&rfi=6

Janes, Joseph and Joanne Silverstein: Question negotiation and the technological environment. In: D-Lib magazine 9. 2003, 2. Online:

<http://www.dlib.org/dlib/february03/janes/02janes.html>

Kenney, Brian: LJ Round table live, Digital reference: a close look at libraries' exciting new service. In: Library journal, October 1, 2002.

Online:

<http://libraryjournal.reviewsnews.com/index.asp?layout=article&articleid=CA245058>

McKinzie, Steve and Jonathan D. Lauer: Virtual reference: Overrated, inflated, and not even real. In: The Charleston advisor 4. 2002, 2

Online: <http://www.charlestonco.com/features.cfm?id=112&type=ed>

Penka, Jeffrey T.: The technological challenges of digital reference, an overview. In: D-Lib magazine 9. 2003, 2

Online: <http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html>

Ronan, Jana S.: Virtual reference, a hot new idea for extending services to remote users. In: LIRT news 23. 2000, 1, S. 8, 11.

Online: <http://web.uflib.ufl.edu/instruct/LIRT/2000/schat.html>

Ruppel, Margie and Jody Condit Fagan: Instant messaging reference: users' evaluation of library chat. In: Reference services review 30. 2002, 3, S. 183 - 197.

Online: <http://www.lib.siu.edu/~jfagan/papers/imref.html>

Schaake, Glenda and Sathan, Eleanor: We've jumped on the live reference band wagon and we love the ride. In: Computers in libraries 23. 2003, 4, S. 20 - 25. Online:

http://www.infotoday.com/cilmag/apr03/schaake_sathan.shtml

Tyckoson, David: On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service (presented at the 2002 ALA Annual Conference in Atlanta in the RUSA program entitled "The Future of Reference Services.").

Online:

http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/RUSA/Professional_Tools4/Future_of_Reference_Services/On_the_Desirableness_of_Personal_Relations_.htm

White, Marilyn D. u.a.: Evaluation of chat reference service quality: pilot study.
In: D-Lib magazine 9. 2003, 2. Online:
<http://www.dlib.org/dlib/february03/white/02white.html>