

# Auskunftsdienst rund um die Uhr. Das Projekt „Collaborative Digital Reference Service“ und sein Nachfolger „QuestionPoint“

Vortrag von **Kerstin Mammeri**, Zentral- und Landesbibliothek Berlin

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

---

Ausgehend von der Überlegung, bibliothekarisches Fachwissen im Umgang mit Informationen für qualitative Auskünfte im Internet einzusetzen, initiierten einige Bibliotheken nach Anregungen in der us-amerikanischen Mailing-Liste Dig\_Ref (Digital Reference) und auf verschiedenen Tagungen die Entwicklung des Projektes „Collaborative Digital Reference Service“ (CDRS) unter Führung der Library of Congress im Frühjahr 2000.

Weltweit wurden Bibliotheken aufgerufen, sich an dem Projekt zu beteiligen und ihr Wissen und ihre Ressourcen in einem globalen Netzwerk zu teilen.

## Konzept des CDRS

Ein Programm sollte Fragen an eine Datenbank weiterleiten, um zu prüfen, welche Bibliothek diese Frage am besten beantworten kann. In dieser Datenbank sollten die Profile der teilnehmenden Bibliotheken erfasst werden. Zu dem Profil gehörten eine Beschreibung des Bestandes, Adressen, Tage, an denen Fragen beantwortet werden können, Schließzeiten, Sprachen, in denen Auskünfte erteilt werden können und die Zeitzonen, in denen sich die Bibliothek befindet. Man ging davon aus, dass sich Bibliotheken aus möglichst vielen Zeitzonen an dem Projekt beteiligen, so dass die Beantwortung der Fragen theoretisch 24 Stunden am Tag und an 7 Tagen der Woche möglich sein sollte.

Die teilnehmenden Bibliotheken verpflichteten sich, eingehende Fragen innerhalb von 48 Stunden zu beantworten. Die beantworteten Fragen sollten dann von einem Redaktionsteam bearbeitet und in einer weiteren Datenbank abgespeichert werden.

## Entwicklung

Der offizielle Start des Projektes war im Frühjahr 2000. Ein erster Systemtest mit 16 Bibliotheken erfolgte im Juni 2000. Im November des gleichen Jahres waren es schon 44 Teilnehmer, im Januar 2002 dann 206. Diese Phase diente vor allem dazu, das System auf die richtige Weiterleitung der Fragen zu testen. Bei den Bibliotheken handelte es sich überwiegend um wissenschaftliche Bibliotheken aus den USA, einige internationale Institutionen, darunter 39 öffentliche Bibliotheken.

Seit November 2000 nimmt auch die Zentral- und Landesbibliothek Berlin an dem Projekt teil.

## Einsatz in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB)

In der ZLB wurden schon seit längerer Zeit für Bibliotheksnutzer Internet-Recherchen durchgeführt und ein Online-Auskunftsdienst praktiziert. Über ein Formular auf der Homepage (<http://www.zlb.de/bibliothek/index.html>) können Fragen gestellt werden. Diese werden von den Mitarbeitern des Referates Informationsdienste bearbeitet, teilweise zur Beantwortung an andere Kollegen im Haus weitergeleitet oder es werden Hinweise gegeben, welche Institution diese Frage besser beantworten

könnte. Dafür werden auch die deutschen und us-amerikanischen Mailing-Listen benutzt. Daher war auch die Existenz des Projektes CDRS bekannt. Die Teilnahme an diesem Projekt wurde als Chance gesehen, die eigenen Ressourcen für ein internationales Netzwerk zur Verfügung zu stellen, von anderen Bibliotheken für die eigenen Kunden zu profitieren, den Online-Auskunftsdienst zu verbessern und die virtuelle Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken zu erproben. Die Erstellung des Profils für die ZLB war jedoch nicht einfach, da sich die Vorgaben zur Beschreibung des Bestandes an der Systematik der Library of Congress orientieren. Diese ist z.B. für die us-amerikanische Geschichte und Geographie sehr viel detaillierter als für Europa und Deutschland. Als Bestands-Schwerpunkt für die ZLB wurde Berlin eingetragen.

### Der Nachfolger „QuestionPoint“

Im Frühjahr 2002 vereinbarten die Library of Congress und das Online Computer Library Center (OCLC) eine Weiterentwicklung der Software für das Projekt. Seit Juni 2002 wird es mit dem Namen „QuestionPoint“ und erweiterten Möglichkeiten fortgeführt:

- mit dem Programm kann ein eigenes Dienst-Archiv angelegt werden, worin die Fragen, die an die Bibliothek gestellt werden, verwaltet und abgespeichert werden können
- diese Fragen können zur Beantwortung auch an andere Bibliotheken weitergeleitet werden. Das Programm sucht nach einem Profilabgleich die dafür am besten geeignete Bibliothek aus. Die Fragen und Antworten können sowohl in einer lokalen als auch globalen Datenbank (gemeinsam, für alle Bibliotheken) abgelegt und auch dort wieder recherchiert werden
- mehrere Mitarbeiter und andere Auskunftspartner können mit einem eigenen Passwort Zugang zum Programm bekommen und Fragen dort ablegen und beantworten
- auch die Bibliotheksnutzer können mittels einem eigenen Zugangs-Passwort sehen, wie ihre Frage bearbeitet wird
- das Programm bietet auch die Möglichkeit des „Chat“ mit Benutzern. „Chat-Protokolle“ können in einem Archiv gespeichert werden.

### Einsatz von QuestionPoint in der ZLB

Die bisher beschriebenen Möglichkeiten überzeugten die Mitarbeiter des Referates Informationsdienste, QuestionPoint weiterhin für den Auskunftsdienst einzusetzen. Nicht zuletzt wegen dieser Vorteile:

- die Software-Entwicklung und-pflege und die Serverleistung verbleiben bei OCLC
- es entstehen keine Hardware- und Installationskosten, notwendig ist nur ein Internet-Zugang und eine E-Mail-Adresse
- OCLC ist ein stabiler Partner mit Hintergrundwissen über Bibliotheken

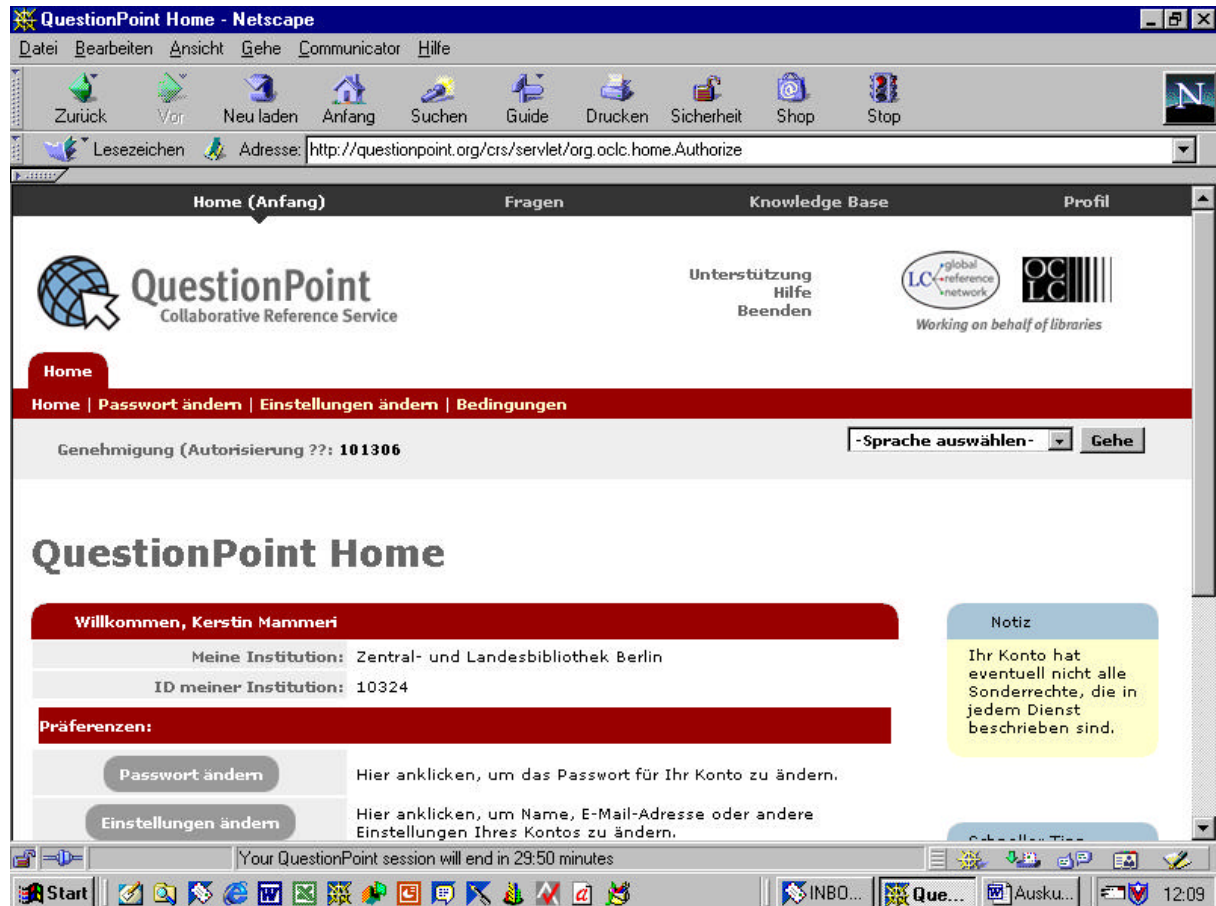
Um die Akzeptanz bei den Mitarbeitern zu erhöhen, wurde das Programm ins Deutsche übersetzt. Einen passenden deutschen Name für das Programm zu finden, war nicht einfach. Geeignet hat man sich dann auf den Namen „InfoPoint“. Englisch bleibt trotzdem die Hauptsprache beim Stellen und Beantworten der Fragen, bei Inanspruchnahme des Supports und bei der Beteiligung an der Mailing-Liste.

Bislang ist die ZLB auch die einzige Bibliothek in Deutschland, die an dem Projekt teilnimmt (bis auf eine Militär-Bibliothek der US-Armee in Heidelberg).

Andere Bibliotheken in Europa sind z.B. die British Library, Edinburgh University Library, National Library of Scotland, die National-Bibliothek von Norwegen ...

Das Projekt steckt noch in den Kinderschuhen, und es gibt noch viele Fragen zu klären, z.B. ist die komplette Einbindung auf der Homepage noch nicht geleistet, und der Einsatz des Chat-Programmes ist organisatorisch noch nicht geklärt.

### Eingangsoberfläche von QuestionPoint:



### Literatur und Adressen

Paul S. Ulrich: „It works – Die Arbeit des Collaborative Digital Reference Service (CDRS)“ in: Bub 54 (2002), Heft 4, S.238 – 242

QuestionPoint: <http://questionpoint.org/>

OCLC: <http://www.oclc.org/home/>

Ansprechpartner in der ZLB :

Herr Paul Ulrich: [pulrich@zlb.de](mailto:pulrich@zlb.de)

Kerstin Mammeri: [mammeri@zlb.de](mailto:mammeri@zlb.de)