



Digitale Auskunft: Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement

Hermann Roesch
Koeln

Date : 13/09/2006

Meeting:	98 Quality Issues in Libraries
Simultaneous Interpretation:	-
<i>WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL</i>	
20-24 August 2006, Seoul, Korea	
http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm	

Ich werde zunächst die aktuelle Bedeutung digitaler Auskunft in der Informationsgesellschaft ansprechen. Anschließend folgt ein Überblick über den bislang erreichten Entwicklungsstand dieser relativ neuen Dienstleistung. Dabei werden die Vor- und Nachteile der technischen und organisatorischen Varianten erläutert. Schließlich richte ich den Blick auf Qualitätskriterien zur Bewertung und Verbesserung digitaler Auskunft in der Praxis.

1. Die Bedeutung digitaler Auskunft in der Informationsgesellschaft

Die Ursprünge digitaler Auskunft reichen zurück in die 1980er Jahre. Aus bescheidenen Anfängen hat sich inzwischen eine bibliothekarische Standarddienstleistung entwickelt. Mit dem digitalen Umbruch stellten die Bibliotheken zunächst ihre Kataloge im Web für die Recherche bereit und boten FAQs zur Beantwortung von Standardfragen an. Um den vollen Umfang bibliothekarischer Dienstleistungen im Internet präsentieren zu können, bedurfte es darüber hinaus der Entwicklung eines Äquivalents für die klassische Auskunft im WWW.

Die Entwicklung von digitaler Auskunft drängte sich aber nicht nur aus diesem Grund auf; das Web veränderte (und verändert) zudem die Informationskultur der Kunden; diese erwarten schnelleren und einfacheren Service. Alles soll so unmittelbar und so unkompliziert recherchierbar sein, wie man es von Google, Yahoo und anderen gewohnt ist. Außerdem hat die bibliothekarische Auskunft mit „Google Answers“, „Lycos IQ“ usw. kommerzielle Konkurrenten erhalten. Digitale Auskunft musste also als Antwort auf die Herausforderungen der kommerziellen Konkurrenz und der veränderten Benutzergewohnheiten schnell entwickelt werden. Denn nur so konnte und kann rechtzeitig unter Beweis gestellt werden, dass Bibliotheken für viele Auskunftsfälle gegenüber Suchmaschinen und Webkatalogen einen ungeheu-

eren Vorteil besitzen: Die klassische und damit auch die digitale Auskunft zielt nicht darauf, die Fragen zu beantworten, die Benutzer stellen, sondern darauf, ihnen die Informationen zu verschaffen, die diese tatsächlich benötigen.

Schon in der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts war in der Praxis des Auskunftsdienstes in den USA bekannt geworden, dass Benutzer häufig nicht nach dem fragen was sie eigentlich suchen, sondern meist allgemeine und nicht selten irreführende Fragen stellen. Dafür ist die Technik des Auskunftinterviews entwickelt worden, um gemeinsam mit dem Kunden zu ermitteln, welche Informationen exakt gesucht werden. Während Suchmaschinen nur die syntaktische und semantische Ebene der gestellten Frage abarbeiten können, vermag bibliothekarische Auskunft einer dritten, nämlich jener pragmatischen Dimension gerecht zu werden. Anders ausgedrückt: Suchmaschinen und andere Navigationsinstrumente des Internet arbeiten objektorientiert, digitale Auskunft durch bibliothekarische Experten hingegen erbringt subjektorientierte Dienstleistungen. Bibliotheken mit elaborierter digitaler Auskunft sind den Herausforderungen der Informationsgesellschaft damit gewachsen: ja sie sind noch unverzichtbarer als zuvor.

2. Definition und Formen digitaler Auskunft

Die Bezeichnungen für das, was hier als digitale Auskunft genannt wird, variieren. So werden etwa digitale und virtuelle Auskunft oft synonym gebraucht. Die Rede ist manchmal auch von elektronischer Auskunft oder online bzw. liveonline-Auskunft. Allen gemein ist etwa folgende Definition:

"...the provision of reference services, involving collaboration between library user and librarian, in a computer-based medium. These services can utilize various media, including e-mail, Web forms, chat, video, Web customer call center software, Voice over Internet Protocol (VoIP), etc." [Sloan 2002]

Damit sind auch bereits die wichtigsten technischen und organisatorischen Varianten digitaler Auskunft genannt, die anschließend kurz mit ihren je spezifischen Stärken und Schwächen beschrieben werden. Asynchrone, d.h. zeitlich versetzte Kommunikation zwischen Kunden und Bibliothekar bieten die beiden ältesten Formen: Auskunft per E-Mail und per Webformular. Z.T. werden auch sogenannte „Chatterbots“ dazugerechnet. Synchron, d.h. gleichzeitige Kommunikation wird ermöglicht durch Chat mit verschiedenen Unterarten, Voice over Internet Protocol (VoIP) und Videoconferencing.

Digitale Auskunft	
Asynchron	Synchron
E-Mail	Einfacher Chat
Web-Formular	Instant Messaging als Chat-Variante
Chatterbot/FAQ	Erweiterter Chat
	VoIP
	Videoconferencing

Als besondere Organisationsformen sind zu erwähnen das Web Contact Center, in dem mehrere Varianten digitaler Auskunft in einer Bibliothek kombiniert werden und der Auskunftverbund, in dem mehrere Bibliotheken arbeitsteilig zusammenarbeiten.

E-Mail-Auskunft:

Auskunft via E-Mail ist technisch unaufwändig, kostengünstig und verbessert die Erreichbarkeit bibliothekarischer Auskunft zeitlich wie räumlich. Auch die psychologische Hemmschwelle, die manchen abhält, in der Bibliothek um Hilfe zu bitten, ist im Falle von E-Mail

deutlich niedriger. E-Mail-Kommunikation ist schnell und hat zudem den Vorteil, dass umfangreichere Text- und Bilddateien als Anhang zur eigentlichen Nachricht mit verschickt werden können. Der Benutzer kann also seine Frage auch dann stellen, wenn die Bibliothek geschlossen ist. Die Beantwortung erfolgt dann mit zeitlicher Verzögerung. Insbesondere für den konkreten Auskunftsprozess steckt darin jedoch auch ein Nachteil. Der eigentlich meist unverzichtbare Klärungsprozess durch ein Auskunftsgespräch ist schwerfällig und manchmal auch unmöglich. Auskunft via E-Mail erreicht dann nicht die Qualität einer subjektorientierten Dienstleistung. Beantwortet wird die vom Benutzer formulierte Frage unabhängig davon, ob damit auch der wahre Informationsbedarf angesprochen ist. Von Nachteil ist ferner, dass die Kommunikation keine nonverbalen Elemente enthält, die zur Identifikation nutzerspezifischer Kontexte beitragen könnten. Auskunft per E-Mail eignet sich eher zur Beantwortung einfacher Faktenfragen; wenn es um komplizierte Sachverhalte geht, empfiehlt es sich, das Kommunikationsmedium zu wechseln. Ohne Zweifel bedeutet E-Mail-Auskunft einen großen Fortschritt, weil die Bibliothek nicht nur mit ihren bloß allgemeinen und statischen Informationsangeboten wie dem Katalog usw. im Web greifbar wird, sondern zudem mit der Auskunft individuelle Informationsdienstleistungen zur Verfügung stellt. Zu den Vorteilen gehört ferner, dass die Anfragen und insbesondere die Antworten problemlos gespeichert, erschlossen und für spätere Recherchen in einer Archivdatenbank zugänglich gemacht werden können.

Auskunft mittels Webform:

Aufgrund der ersten Erfahrungen bemühten sich die Bibliothekare die Nachteile der E-Mail-Auskunft zu beheben, indem sie die völlig freie Eingabe der Frage durch ein Web-Formular ersetzen. Das Formular muss von der Homepage der Bibliothek bzw. der Auskunftsabteilung aus aufgerufen, ausgefüllt und zurückgeschickt werden. Die Beantwortung kann dann via E-Mail, telefonisch oder per Post erfolgen.

Das Formular umfasst meist wenige Pflichtfelder für Angaben zur Person, die zwingend ausgefüllt werden müssen und weitere Felder, die der Kunde zusätzlich ausfüllen kann. Verbunden wird dies mit dem Hinweis, dass die Bearbeitung der Anfrage um so Erfolg versprechender und schneller geschehen kann, je mehr relevante Details mitgeteilt werden. So wird versucht, das Auskunftsgespräch wenigstens zum Teil nachzubilden, ohne den Kunden zur Beantwortung aller Detailfragen zu zwingen und damit möglicherweise abzuschrecken.

Auskunft über Web-Formular bietet die Chance, dass die Benutzer mehr und strukturiertere Informationen zu ihrem Informationsdefizit liefern. Für kompliziertere Recherchen, insbesondere Sachverhaltsfragen eignen sich auch Web-Formulare nur bedingt, da die Nachteile asynchroner Kommunikation nur zum Teil kompensiert werden können.

Chatterbot:

Es handelt sich bei Chatterbots um Computerprogramme, welche die von Benutzern eingegebenen Fragen mittels linguistischer Verfahren auf Schlüsselbegriffe hin analysieren. Diesen Schlüsselbegriffen sind im Idealfall festgelegte Antwortsätze zugewiesen worden, die dem Benutzer dann angeboten werden. Der Nutzer kommuniziert also nicht mit einem Bibliothekar, sondern informiert sich interaktiv in einer Datenbank, die ein entsprechend vor- und aufbereitetes Informationsangebot enthält. Chatterbots ähneln technisch einer Volltextsuchmaschine, vermitteln aber die Illusion eines Online-Chats: Der Nutzer gibt seinen Text im vorgegebenen Feld ein und erhält unmittelbar eine Antwort. Zur Erhöhung der Attraktivität erhalten Chatterbots einen symbolischen Körper, d.h. sog. Avatare in Form eines Bildes oder einer animierten Grafik. Eingesetzt werden Chatterbots als Hilfe-Assistenten in Computerprogrammen, als Werbeträger auf Firmenwebseiten und als Ergänzung digitaler Auskunft. Sie sind zeitlich uneingeschränkt einsatzfähig und können von mehreren Kunden gleichzeitig genutzt werden. Allerdings sind sie nur zur Beantwortung von Standardfragen geeignet und

entsprechen eher einer FAQ, in der mit Hilfe einer Kunstfigur ein Chat simuliert wird. Eben weil Chatterbots nicht die Kommunikation mit einem Auskunftsbibliothekar ermöglichen, ist fraglich, ob sie als vollgültige Form digitaler Auskunft angesehen werden können. Den meisten Benutzern bereitet allerdings das „Gespräch“ mit einem gut gemachten Chatterbot durchaus Spaß, auch wenn sie nur standardisierte Antworten erhalten.

Die asynchronen Formen digitaler Auskunft verfügen wie wir gesehen haben über einige Vorteile; Sie erweitern die Reichweite der Bibliothek enorm. Aber gegenüber der klassischen Face-to-Face-Auskunft haben sie zahlreiche Nachteile. Geeignet sind sie vor allem zur Beantwortung von Orientierungsfragen und von Faktenfragen. Noch in den 1990er Jahren konnten technische Lösungen getestet werden, die synchrone Kommunikation im Internet ermöglichen.

Einfache Chat-Auskunft:

Grundsätzlich besteht die Kommunikation per Chat darin, dass zwischen dem Nutzer und dem oder den Adressaten (Auskunftsbibliothekar bzw. weitere Nutzer) kurze schriftliche Nachrichten unmittelbar aufeinander folgend ausgetauscht werden. Die Kommunikationspartner sind also gleichzeitig online und reagieren unmittelbar aufeinander. In einem separaten Feld wird die eigene Mitteilung als fortlaufender Text formuliert und abgeschickt. Der Empfänger kann auf die gleiche Art antworten. Der komplette Dialog wird aktuell im Chat-Fenster angezeigt und vervollständigt. Chat Reference bietet damit die Möglichkeit, wesentliche Teile des Auskunftsgesprächs ohne zeitlichen Verzug zu realisieren. Ein Protokoll des Dialogs kann dem Kunden zum Abschluss des Auskunftsprozesses übermittelt werden und in einer Archivdatenbank erschlossen werden. Diese Speichermöglichkeit erleichtert natürlich auch die statistische Auswertung der Auskunftsprozesse per Chat etwa hinsichtlich thematischem Bezug, Herkunft der Benutzer, Dauer, Stoßzeiten usw.

Aber auch für die Auskunft per Chat gelten Einschränkungen. Zum einen fehlen natürlich die nonverbalen Kommunikationsinhalte weiterhin, zum anderen erweist sich die Notwendigkeit, alle Mitteilungen über die Tastatur verschriftlichen zu müssen, doch für manche Fragestellungen bzw. für manche Nutzer als zu umständlich. Wirklich komplizierte Fragen sind also auch auf diese Weise nur unbefriedigend oder gar nicht zu beantworten. Hinzu kommt, dass Chatter in der Regel schnelle Antworten gewohnt sind und wenig Geduld aufbringen. Ein weiterer Nachteil besteht in dem ausschließlichen Textbezug. Besondere Beachtung verdienen ferner der besondere Sprachstil und der Habitus die sich in Chatter-Kreisen herausgebildet haben. Amerikanische Bibliothekare haben aufgrund mehrjähriger Erfahrungen spezifische Kommunikationsempfehlungen für Auskunft per Chat erarbeitet [Lipow 2003, S. 173-175; Radford/Thompson 2004].

Chat Auskunft also erweist sich als großer Fortschritt gegenüber der Auskunft per E-Mail oder Web-Formular, kann aber längst nicht alle Erwartungen erfüllen, die an eine effiziente nutzerorientierte Informationsdienstleistung im Web zu stellen sind.

Instant Messaging als Variante der einfachen Chat-Auskunft:

Bei Instant Messaging handelt es sich um eine Sonderform der Chat-Kommunikation, die sich mittlerweile größter Beliebtheit erfreut. Aus diesem Grunde experimentieren einige Bibliotheken schon seit einiger Zeit mit IM-Reference. Zu den Besonderheiten des Instant Messaging gehört, dass der Benutzer eine Client-Software installieren muss. Mit Hilfe dieses Programms kann er sich Adressenlisten, sog. Buddy-Listen anlegen. Beim Login zeigt der IM-Client an, welcher Teilnehmer aus der Buddy-Liste ebenfalls online ist und ermöglicht die direkte Kontaktaufnahme per Chat. Zu den verbreiteten IM-Features gehört es, anderen Teilnehmern Nachrichten hinterlassen zu können (E-Mail-Funktion), Dateien zu versenden oder gemeinsam online Spiele zu spielen. Einige Anbieter ermöglichen zudem, über das Internet zu

telefonieren („Audio-Chat“ bzw. VoIP) und parallel Bilder zu übertragen („Video-Chat“ bzw. Bildtelefon).

Instant Messaging ist als Kommunikationskanal für digitale Auskunft zur Zeit aufgrund seiner ungeheuren Popularität attraktiv, weist aber auch eine Reihe von Nachteilen auf. Die Anbieter finanzieren ihre Produkte über Werbung, um sie kostenlos anbieten zu können. Darin liegt auch ein Grund für die weite Verbreitung. Bibliothek und Nutzer müssen ferner die gleiche Software einsetzen, da die Produkte unterschiedlicher Anbieter meist inkompatibel sind. Sicherheit und Geheimhaltung können nur begrenzt gewährleistet werden, da die Kommunikation über den Firmenserver des Anbieters läuft.

Erweiterte Chat-Auskunft:

Auf der Grundlage leistungsfähiger Software, die häufig Bestandteil umfangreicherer Web Contact Center Software ist, kann die Kommunikation per Chat kombiniert werden mit Features wie Page-Pushing, Escorting und Co-Browsing. Unter Page-Pushing ist die Möglichkeit zu verstehen, eine Internetseite vom Browser des Bibliothekars auf den Browser des Kunden zu senden. Escorting bedeutet, dass die Aktion des Page-Pushing in kurzer Zeit mehrfach wiederholt wird, sodass ein ganzer Navigationsprozess, den der Bibliothekar durchführt, auf dem Browser des Kunden nachvollzogen werden kann. Collaborative oder Co-Browsing bietet sowohl dem Bibliothekar als auch dem Kunden die Möglichkeit, in den Navigationsprozess aktiv einzugreifen. Die auf diese Weise erweiterte Chat-Auskunft verfügt über großes Potenzial zur Vermittlung von Informationskompetenz. Damit gewinnt digitale Auskunft auch im Kontext von E-Learning eine Schlüsselrolle.

VoIP („Audio-Chat“ bzw. Internet-Telefonie):

Mit Voice over Internet Protocol (VoIP) liegt eine Technologie vor, die es ermöglicht, Stimme und andere Daten gleichzeitig über das Internet Protokoll zu übertragen. Voraussetzung ist freilich, dass beide Teilnehmer zusätzlich zur üblichen Standardhardware über Lautsprecher und ein Mikrofon verfügen. Wenn beide Komponenten zur Standardausrüstung gehören und ihr Gebrauch zur Selbstverständlichkeit geworden ist, könnte sich Chat bald als Zwischentechnologie erweisen. Softwareangebote für Digitale Auskunft, die auch die Kommunikation über VoIP ermöglichen, sind bereits am Markt erhältlich. Wenngleich nach jüngsten Berichten VoIP vor dem großen Durchbruch zum Massenmedium steht, wird es wohl noch einige Zeit dauern, bis beurteilt werden kann, ob und in welchem Maße an die Stelle der Chat-Auskunft dann eine VoIP-Auskunft treten kann [Meola/Stormont 2002, S. 25].

Auskunft mittels Video:

Auch Software für Videokonferenzen ist in einigen amerikanischen Bibliotheken auf ihre Eignung für Digitale Auskunft geprüft worden. Die Ergebnisse waren jedoch bislang wenig ermutigend [Morgan 1996; McGeachin 1999; Pagell 1996]. Zum einen sind die Anforderungen an Hard- und Software noch sehr viel höher als bei VoIP, denn neben Mikrofon und Lautsprechern müssen beide Anwender auch über eine Webcam verfügen. Zum anderen ist fraglich ob dieser Kommunikationsmodus tatsächlich soziale Akzeptanz zu gewinnen vermag. Abgesehen davon verfügen angesichts der zu übertragenden Datenmengen auf absehbare Zeit wohl die wenigsten Benutzer über Internetverbindungen, die über die dafür notwendige Leistungsstärke verfügen. Dennoch sind Videoconferencing-Techniken in einigen nordamerikanischen Bibliotheken im Einsatz, insbesondere um von entlegenen Stellen des Campus den Zugang zur Auskunft der Bibliothek zu ermöglichen [vgl. Videoconferencing 2001].

Die synchronen Varianten verleihen digitaler Auskunft ein deutlich höheres Niveau als die asynchronen Formen. Vor allem die um Page-Pushing oder Co-Browsing erweiterte Chat-Auskunft eröffnet völlig neue Perspektiven. Das nach dem gegenwärtigen Stand der Technik

mögliche Potential digitaler Auskunft kann voll ausgeschöpft werden, wenn die lokale Organisation durch Einsatz von Web Contact Center Software perfektioniert wird und Bibliotheken ihr Angebot darüber hinaus durch Kooperation in einem Auskunftsverbund steigern.

Web Contact Center:

Als Adaption aus dem E-Commerce wird mittlerweile Web Contact Center Software für Digitale Auskunft in Bibliotheken eingesetzt. Web Contact Center bieten eine Vielzahl von Funktionalitäten. Dazu gehört natürlich die Kommunikation wahlweise per E-Mail, Web-Formular und Chat. Hinzu treten Formen der interaktiven Zusammenarbeit, die bereits im Zusammenhang mit der erweiterten Chat-Auskunft erwähnt worden sind: Page Pushing, Escorting und Co-Browsing. Nur angedeutet werden sollen die weiteren Funktionalitäten von Web Contact Center Software [vgl. Rösch 2003, S. 120-125]: Dazu zählen Monitoring, Cooperative Answering, Administration und Statistik. Monitoring erlaubt z.B. alle aktuellen Nutzungsvorgänge auf den Seiten des eigenen Servers zu überwachen und im Bedarfsfall Hilfe per Chat anzubieten. Cooperative Answering ermöglicht, mehrere Kollegen in einen Auskunftsprozess einzubeziehen und bietet darüber hinaus die technischen Voraussetzungen, digitale Auskunft im Verbund mehrerer Bibliotheken zu organisieren. Über die administrativen Tools können bei großem Andrang z.B. Wartelisten verwaltet werden oder Anfragen über automatisierte Routinen an bestimmte Mitarbeiter weitergeleitet werden. Schließlich bietet die Software hervorragende Möglichkeiten, um sämtliche Transaktionen zu erfassen und statistisch auszuwerten.

Arbeitsteiliger Auskunftsverbund:

Die Leitidee der Auskunftsverbände besteht 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 (auch im Rahmen von Konsortiallösungen) zu mindern. Zu den bekannteren Projekten gehören z.B. der britische Auskunftsverbund öffentlicher Bibliotheken „Enquire“ (<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/enquire/index.html>) oder das dänische Projekt „Biblioteksvagten“ (www.biblioteksvagten.dk) mit über 60 öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken.

Das wohl ambitionierteste Projekt wird von OCLC und der Library of Congress gemeinsam betrieben. Dem Verbund „QuestionPoint“ (www.questionpoint.org) gehören mehrere hundert Bibliotheken weltweit an. Der Schwerpunkt liegt zwar bei amerikanischen Bibliotheken, doch arbeiten neben australischen und asiatischen inzwischen auch eine Reihe europäischer Bibliotheken mit. QuestionPoint bietet eine Vielfalt von Modulen und Anwendungsmöglichkeiten, die hier nicht im Detail beschrieben werden können. Zum Kern gehört die Möglichkeit Fragen per E-Mail und Chat zu bearbeiten und zu verwalten. Für die Kooperation im Verbund ist das Bibliotheksprofil-Modul vorgesehen, in dem gespeichert wird, welche Kompetenzschwerpunkte einzelne Bibliotheken aufweisen. Damit kann die Weiterleitung hochspezieseller Anfragen unter Umständen sogar automatisiert weitergeleitet werden an eine Bibliothek, in deren Schwerpunkt die konkrete Frage fachlich fällt und die zum gegebenen Zeitpunkt gerade erreichbar ist. Ein weiteres Modul ermöglicht den Aufbau und die Pflege einer Archivdatenbank („Knowledge Base“), in der abgeschlossene Auskunftsfälle zu Recherchezwecken sachlich erschlossen und anonymisiert gespeichert werden. In einem vierten Modul werden die persönlichen Einstellungen der einzelnen Auskunftsbibliothekare verwaltet. Die QuestionPoint-Software kann allerdings von Bibliotheken auch verbundunabhängig genutzt werden, um Digitale Auskunft per E-Mail oder Chat nur auf lokaler Ebene anzubieten.

3. Qualitätskriterien zur Bewertung und Verbesserung digitaler Auskunft in der Praxis

Mittlerweile haben Bibliotheken weltweit mit den verschiedenen Varianten und Organisationsformen digitaler Auskunft vielfältige Erfahrungen gesammelt. Bemühungen zur vergleichenden Evaluierung und zur Entwicklung von Qualitätskriterien haben schon vor einigen Jahren eingesetzt. Im folgenden möchte ich kurz erläutern, warum Qualitätskriterien auch für digitale Auskunft wichtig sind, wie man solche Kriterien methodisch erarbeiten kann und welches die wesentlichen allgemeinen Qualitätsaspekte sind.

Lokale Qualitätskriterien haben für die individuelle Bibliothek einen mehrfachen Nutzen. So dienen sie den Mitarbeitern in ihrer täglichen Praxis zur Vergewisserung und Orientierung am vereinbarten Standard. Ferner schaffen sie Bewusstsein um den Aspekt der Qualität und bieten die Grundlage, für regelmäßige Evaluierungen; sie ermöglichen es damit auch, die bestehenden Standards regelmäßig weiterzuentwickeln. Wenn über die lokalen Standards hinaus übergreifende Qualitätskriterien bestehen, bietet sich die Möglichkeit, die eigene Praxis an den Ergebnissen vergleichbarer Bibliotheken zu messen und dabei Stärken und Schwächen identifizieren zu können. Aus übergeordneter Perspektive sind qualitätsbeschreibende Kennzahlen wichtig für Benchmarking und Ranking, deren Zweck natürlich in der Qualitätsverbesserung und –sicherung besteht. Wenn, was immer häufiger geschieht, Bibliotheken sich zu Auskunftsverbänden zusammenschließen, müssen sich die beteiligten Partner auf gemeinsame Leistungsmerkmale verständigen. Dies setzt die Entwicklung und Überwachung gemeinsamer Guidelines, Standards oder Qualitätskriterien voraus [vgl. z.B. QuestionPoint-Member Guidelines 2005].

Aufschlussreich für die Erarbeitung von Qualitätskriterien ist zunächst die vergleichende Analyse vorhandener Policies, in denen viele Bibliotheken die Standards für Form und Umfang ihrer digitalen Auskunft zusammengestellt haben. Diese Policies haben den Zweck, intern den Mitarbeitern eine klare Orientierung zu verschaffen und extern den Kunden präzise mitzuteilen, welche Leistungen sie von der digitalen Auskunft ihrer Bibliothek erwarten können. Verknüpft werden sollten diese Informationen mit den zugänglichen statistischen Daten zur digitalen Auskunft repräsentativer Bibliotheken. Im Fall digitaler Auskunft sind viele statistische Daten relativ leicht über die Logfiles zu ermitteln. Idealerweise vergleichen Bibliotheken ihre Soll-Konzepte, die in den Policies formuliert sind, regelmäßig mit der aus den statistischen Daten erkennbaren realen Nutzung [Wasik 2003; VET 2004]. Wenn solche Evaluierungen publiziert vorliegen, bilden sie natürlich hervorragendes Material für die Erarbeitung von Qualitätskriterien. Neben den Policies, den Statistiken und den Evaluierungen sollten natürlich grundsätzliche konzeptionelle Überlegungen angestellt werden, um Qualitätskriterien zu entwickeln, die eine dem Stand der Technik, den Benutzer- und Markterwartungen sowie dem Leistungspotenzial der Bibliotheken entsprechende Praxis digitaler Auskunft ermöglichen. Dazu gibt es mittlerweile wichtige und interessante Ansätze [Arnold 2005; Kwon 2006].

Allgemein lassen sich Qualitätskriterien für digitale Auskunft in sieben übergeordnete Bereiche einteilen, die ich abschließend kurz ansprechen will:

- Organisation des Auskunftsprozesses
- Wirtschaftliche Aspekte
- Umfang des Angebotes
- Kommunikationsprozess
- Qualität der Antworten
- Nutzung des Angebotes

Evaluierungsmethoden

Zum Organisationsaspekt gehört vor allem die Zugänglichkeit, d.h. die zeitliche Verfügbarkeit, die Auffindbarkeit, die Struktur der Nutzeroberfläche und die Anzahl der Sprachen, in denen kommuniziert werden kann. Wichtig ist hier ferner die Frage, in welchen Varianten digitale Auskunft angeboten wird, welche Software verwendet wird, über welche Qualifikationen die beteiligten Bibliothekare verfügen und in welcher Zeit eine abschließende Beantwortung zu erwarten ist. In diesem Zusammenhang ist auch zu prüfen, ob das Angebot frei zugänglich oder für eine bestimmte Zielgruppe gedacht ist. Schließlich gehören dazu mit Policy, Privacy und Publicity auch die drei Ps: ausgearbeitete und den Kunden zugängliche Leitlinien, eine Erklärung, ob und wie lange die digitalen Protokolle der Auskunftssessions aufbewahrt werden, wer darauf Zugriff hat sowie die Versicherung, dass die Daten anonymisiert vorgehalten werden. Publicity umfasst natürlich das gesamte Spektrum an Öffentlichkeitsarbeit und Werbung für das Angebot.

Zu den wirtschaftlichen Gesichtspunkten gehören u.a. Daten über die durchschnittliche Dauer und den personellen Aufwand an Arbeitszeit für den einzelnen Auskunftsprozess. Hier fließen auch Informationen ein über die Kosten für eventuelle Softwarelizenzen und den Aufwand für die technische Betreuung des Angebots. Im Idealfall lassen sich so Kosten für den durchschnittlichen Auskunftsfall differenziert nach Fragetypen und Zielgruppen berechnen.

Der Umfang des Auskunftsangebots bemisst sich zum einen an der Art der zur Beantwortung zugelassenen Fragetypen. Unterschieden werden zumeist Orientierungsfragen, bibliographische Fragen, einfache Faktenfragen und komplizierte Sachverhalts- oder Forschungsfragen. Das zweite wichtige Kriterium besteht in der Art und dem Umfang der angebotenen Antworten. Zu nennen sind hier der Verweis auf Nachschlagewerke und andere Quellen, die Lieferung der Zielinformationen selbst oder die Weiterleitung an andere Informationseinrichtungen oder ausgewiesene Experten. Manche Bibliotheken legen fest, welche bzw. wie viele Quellen für die Suche herangezogen werden sollen. Schließlich kann zur Angebotspalette eine Archivdatenbank gehören, in der die Protokolle abgeschlossener Auskunftsprozesse sachlich erschlossen und für die freie Recherche zugänglich gemacht werden.

Im Kern digitaler Auskunft steht der eigentliche Kommunikationsprozess, dem daher unter dem Gesichtspunkt der Qualität besondere Aufmerksamkeit gelten muss. Zu den Maßstäben zählen z.B. die Höflichkeit in Wortwahl und Sprachgestus, die automatische generierte Eingangsbestätigung nach Eintreffen einer Anfrage per E-Mail oder Webformular sowie die Frage, ob sich der auskunftgebende Bibliothekar identifizieren lässt. Ob und in welchem Umfang ein Auskunftsgespräch geführt wird, gehört zu den weiteren zentralen Prüfsteinen. Ferner sollte bei der Antwortübergabe der Suchweg erläutert werden, ehe nachgefragt wird, ob der Kunde mit den ermittelten Informationen zufrieden ist bzw. ob weitere Informationen benötigt werden.

Aus Sicht der Benutzer ist natürlich die Qualität der Antworten von herausragender Bedeutung. Die Bewertungskriterien sind allerdings meist subjektiver Natur und ergeben sich aus dem konkreten Handlungskontext. Deshalb ist eine neutrale oder nachträgliche Bewertung durch Peer Review eines Qualitätssicherungsteams nicht unproblematisch. Dennoch zählt zu den wesentlichen Kriterien in diesem Zusammenhang, dass kein Qualitätsverlust gegenüber der konventionellen Auskunft eintritt und dass einschlägige und seriöse Quellen verwendet werden, die in der Antwort auch vollständig zitiert werden. Die Antwort soll exakt, angemessen und vollständig sein. Der Bibliothekar muss im Auskunftsprozess absolute Neutralität wahren. Wichtiges Qualitätskriterium ist schließlich, dass das Niveau der Zielinformationen dem Niveau der Frage bzw. des Fragenden gerecht wird.

Unter Nutzung des Angebots geht es vorwiegend um quantitative Kriterien wie Zahl der erhaltenen, beantworteten bzw. unbeantworteten Anfragen, Verhältnis der Auskunftsfälle in digitaler und konventioneller Auskunft in der Bibliothek, Verhältnis der Nutzer digitaler Aus-

kunft zur gesamten Zielgruppe, Anteil der Mehrfachnutzer oder Nutzungsfrequenz nach Tageszeiten, Wochentagen oder Monaten.

Zu den Qualitätskriterien gehört schließlich die Evaluierung des Angebots. Methodisch kann dies erfolgen durch die Aufforderung der Nutzer, unmittelbar nach Abschluss des Auskunftsprozesses ein direktes Feedback per Mail oder über ein Formular mit vorgegebener Bewertungsskala zu geben. Sinnvoll ist auch eine Umfrage bei den Nutzern der digitalen Auskunft per E-Mail oder Telefon zu einem späteren Zeitpunkt. Die Benutzerzufriedenheit wird meist mit drei Kriterien gemessen: Zufriedenheit mit der Antwort, Zufriedenheit mit der Dienstleistungsmentalität und Bereitschaft, das Angebot erneut zu nutzen. Schließlich kann zumindest die Qualität der Antworten durch Peer Reviewing oder Peer Monitoring evaluiert werden. Dass dies nicht unproblematisch ist, habe ich schon erwähnt.

Qualitätskriterien für digitale Auskunft	
Organisation	Zugänglichkeit
	Varianten digitaler Auskunft
	Software
	Qualifikation des Personals
	Beantwortungszeit
	Freie Zugänglichkeit, Zielgruppenorientierung
	Policy
	Privacy
	Publicity
Wirtschaftlichkeit	Dauer des einzelnen Auskunftsprozesses
	Personeller Zeitaufwand pro Auskunftsprozess
	Kosten für die Softwarelizenz
	Aufwand für die technische Betreuung des Angebots
	Kosten pro Auskunftsfall
Umfang des Angebots	Art der zur Beantwortung zugelassenen Fragentypen
	Art und Umfang der Beantwortung
	Archivdatenbank (Knowledge Base)
Kommunikationsprozess	Höflichkeit in Wortwahl und Sprachgestus
	Automatisch generierte Empfangsbestätigung
	Identifikation des Bibliothekars
	Rolle und Umfang des Auskunftsgesprächs
	Erläuterung des Suchwegs
	Frage nach der Zufriedenheit des Kunden (Follow-up)
	Frage nach weiterem Informationsbedarf
Qualität der Antworten	Kein Qualitätsverlust gegenüber konventioneller Auskunft
	Verwendung einschlägiger, seriöser Quellen
	Vollständige Zitation der Quellen
	Zutreffende und vollständige Antworten
	Angemessene und neutrale Antworten
Nutzung des Angebotes	Zahl der erhaltenen Anfragen
	Zahl der beantworteten Anfragen
	Zahl der unbeantworteten Anfragen
	Verhältnis digitaler zu konventioneller Auskunft in der Bibliothek

	Verhältnis der Nutzer digitaler Auskunft zur gesamten Zielgruppe (saturation rate)
	Mehrfachnutzer (return rate)
	Nutzungsfrequenzen nach Tageszeiten, Wochentagen, Monaten
Evaluierung	Aufforderung zu Nutzer-Feedback unmittelbar nach dem Auskunftsprozess
	Benutzerumfrage via E-Mail, Telefon usw. zu einem späteren Zeitpunkt
	Qualitätskontrolle durch Peer Review und Peer Monitoring

4. Zusammenfassung

Mögliche Qualitätskriterien zur Evaluierung digitaler Auskunft konnten hier nur in allgemeiner Form und durchaus unvollständig angedeutet werden. Deutlich geworden ist allerdings, dass auf der Grundlage dieser und anderer Zusammenstellungen [vgl. White/Abels/Kaske 2003; VRD-Facets 2003] wie z.B. auch denen der American Library Association [ALA/RUSA-Guidelines 1998] und der IFLA [IFLA-Digital Reference Guidelines 2003] differenzierte Kriterienkataloge erarbeitet werden müssen. Dabei müssen Kriterien entwickelt werden, die sich auf die einzelnen Varianten digitaler Auskunft beziehen, die den spezifischen Anforderungen von Auskunftsverbänden gerecht werden und die den Besonderheiten der verschiedenen Fragetypen Rechnung tragen. Weitere Differenzierungen müssen die Besonderheiten bestimmter Zielgruppen und Bibliothekstypen berücksichtigen. Dann erst können die entsprechenden Kennzahlen wirklich zur vergleichenden Analyse und zur kontinuierlichen Verbesserung der jeweiligen Angebote genutzt werden. Dies bedeutet viel Arbeit, die sich aber ohne Zweifel auszahlen wird.

[ALA/RUSA-Guidelines 1998] Guidelines for Cooperative Reference Service Policy Manuals. American Library Association. Reference and User Services Association 1998/2006
http://www.ala.org/rusa/stnd_coop.html.

[Arnold 2005] Arnold, Julie: Evaluating the Quality of a Chat Service. In: portal: Libraries and the Academy. 5, 2005, 2, S. 177-193.

[IFLA-Digital Reference Guidelines 2003] IFLA Digital Reference Guidelines. IFLA Reference and Information Services Section. 2003. <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>.

[Kwon 2006] Kwon, Nahyun: User satisfaction with referrals at a collaborative virtual reference service. In: Information Research. Vol. 11 No. 2, January 2006.
<http://informationr.net/ir/11-2/paper246.html>.

[Lipow 2003] Lipow, Anne Grodzins: The Virtual Reference Librarian's Handbook. New York, London 2003.

[McGeachin 1999] McGeachin, Robert B: Videoconferencing and remote application sharing for distant reference service. In: The Reference Librarian. 65, 1999, S. 51-60.

[McClure/Lankes/Gross/Choltco-Devlin 2002] McClure, Charles R., David Lankes, Melissa Gross, Beverly Choltco-Devlin: Statistics, Measures, and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures. Syracuse, NY: 2002.
<http://quartz.syr.edu/quality>.

[Meola/Stormont 2002] Meola, Marc, Sam Stormont: Starting and Operating Live Virtual Reference Services. New York, London 2002. (How-to-do-it Manuals for Librarians; 118).

[Morgan 1996] Morgan, Eric Lease: "See You See a Librarian Final Report." December 10, 1996. <http://sunsite.berkeley.edu/~emorgan/see-a-librarian/>.

[Pagell 1996] Pagell, R. A. (1996). The virtual reference librarian: using desktop videoconferencing for distance reference. In: The Electronic Library, 14, 1996, 1, S. 21-26.

- [QuestionPoint-Member Guidelines 2005]** QuestionPoint. Member Guidelines. 2005. <http://www.questionpoint.org/community/membguidelines.html>.
- [Radford/Thompson 2004]** Radford, Marie, Joseph Thompson: Yo Dude! Y R U Typin So Slow? Interpersonal Communication in Chat Reference Encounters. 6th annual VRD conference 2004. <http://www.vrd2004.org/proceedings/presentation.cfm?PID=325>.
- [Rösch 2003]** Rösch, Hermann: Digital Reference. Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. In. B.I.T. online. 6, 2003, 2, S. 113-127.
- [Rovner 2005]** Rovner, Abigail J. Chat Reference and Chat Speak. Chapel hill, NC, April, 2005. <http://hdl.handle.net/1901/175>.
- [Sloan 2002]** Bernie Sloan's Digital Reference Pages. August 2002. <http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/bernie.htm>.
- [VET 2004]** VET: The Virtual Evaluation Toolkit. Compiled and ed. by Buff Hirko. Olympia, Wash. 2004. <http://vrstrain.spl.org/vradventure/textdocs/VETmanual.pdf>.
- [Videoconferencing 2001]** Videoconferencing. University of Leicester Library. <http://www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/elib/videoconf1.html#wwwart> (Stand: 2001).
- [VRD-Facets 2003]** Virtual Reference Desk. Facets of Quality for Digital Reference Services. Version 5. 2003. <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml>.
- [Wasik 2003]** Wasik, Joann M.: Digital Reference Evaluation. Virtual Reference Desk 30 June 2003. http://www.vrd.org/AskA/digref_assess.shtml.
- [White/Abels/Kaske 2003]** White, Marilyn Domas, Eileen G. Abels, Neal Kaske: Evaluation of Chat Reference Service Quality. Pilot Study. D-Lib Magazine. 9, 2003, 2. <http://www.dlib.org/dlib/february03/white/02white.html>.