

**Die Interaktion im Auskunftsdienst:
Face-to-Face, Telefon-, Email- und Chat-Auskunft
im Test**

Diplomarbeit
im Fach Auskunftsdienst
Studiengang Bibliotheks- und Medienmanagement
der Fachhochschule Stuttgart –
Hochschule der Medien

Daniela Kupfer

Erstprüfer: Prof. I. Simon
Zweitprüferin: Dipl.-Bib. H. Lüdtké

Bearbeitungszeitraum: 08. Juli 2004 bis 22. Oktober 2004

Stuttgart, Oktober 2004

Kurzfassung

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit den Interaktionsmöglichkeiten der Face-to-Face-, Telefon-, Email- und Chat-Auskunft. Im Hinblick auf die Bedeutung der kommunikativen Kompetenz und der Interviewkompetenz für die Qualität des Auskunftsdienstes in der Face-to-Face-Auskunft wurde in einem verdeckten Test ermittelt, ob dies auch für die anderen genannten Auskunftsdialogarten zutrifft. Dafür wurden alle vier Auskunftsdialogarten mit der gleichen Frage getestet.

Der theoretische Teil der Diplomarbeit erläutert die verschiedenen Möglichkeiten und Störquellen in der Interaktion und stellt Evaluierungsmethoden des bibliothekarischen Informationsdienstes vor. Im praktischen Teil werden Planung, Durchführung und Auswertung des Tests ausführlich dargestellt. Die Ergebnisse veranschaulichen, dass die Qualität der Interaktion auch in der Telefon- und der Digitalen Auskunft eine wichtigere Rolle spielt als die Nützlichkeit der Antwort. Zudem werden hinsichtlich der mangelnden Ausnutzung der Interaktionsmöglichkeiten im Schlussteil für alle Auskunftsdialogarten Empfehlungen gegeben, wie die Interaktion zu verbessern ist.

Abstract

This study describes the types of interaction which are possible for the face-to-face, telephone, email and chat reference. According to the importance of communicative competence and reference interview competence for the quality of reference service in the face-to-face reference, an unobtrusive test should determine if this equals to the other types of reference services. To find that out, all of the mentioned different reference services were tested with the same question.

The theoretical part of the study deals with the different possibilities and troubles in the interaction and presents evaluation methods for reference services. The practical part illustrates the planning, realization and evaluation of the test. Equal to the face-to-face reference, the results of the telephone reference and the digital reference show that the quality of interaction is playing a more important role than the utility of the given answer. Additionally there could be done some improvements in each type of reference service. They are presented in the last chapter.

Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung	2
Abstract	2
Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungsverzeichnis.....	7
Tabellenverzeichnis	7
Abkürzungsverzeichnis.....	7
1 Einleitung.....	10
2 Die Interaktion im Auskunftsdienst.....	13
2.1 Die Bedeutung der Interaktion im Auskunftsdienst.....	13
2.2 Zugänglichkeit.....	15
2.2.1 Face-to-Face-Auskunft.....	15
2.2.2 Telefon-, Email- und Chat-Auskunft.....	16
2.3 Interesse	18
2.3.1 Face-to-Face-Auskunft.....	18
2.3.2 Telefon-Auskunft.....	18
2.3.3 Email- und Chat-Auskunft	18
2.4 Zuhören/ Nachfragen.....	19
2.4.1 Das Auskunftsgespräch in der Email-Auskunft.....	21
2.5 Suche.....	22
2.5.1 Face-to-Face-Auskunft.....	23
2.5.2 Telefon-Auskunft.....	23
2.5.3 Email-Auskunft.....	23
2.5.4 Chat-Auskunft	24
2.6 Follow-Up.....	25
2.7 Die Antwortübermittlung per Email	26
2.8 Störungen	26
2.8.1 Mangelnde Kenntnisse der Informationsressourcen (Fachkenntnisse)	27
2.8.2 Stress und Burnout-Syndrom.....	27

2.8.3	Störungen durch dritte Personen	28
2.8.4	Störungen beim Chatten	28
3	Evaluierung des Informationsdienstes	29
3.1	Quantitative Methoden.....	29
3.2	Qualitative Methoden.....	31
3.2.1	Befragungen.....	31
3.2.2	Offener Test	33
3.2.3	Verdeckter Test.....	33
3.2.4	Verdeckter Test und Beobachtung.....	35
3.2.5	Verdeckter Test in der Digitalen Auskunft.....	36
4	Die Testmethode der vorliegenden Evaluierung	39
4.1	Die Auswahl der Bibliotheken	40
4.2	Die Testperson	41
4.3	Die Auswahl der Testfrage	42
4.3.1	Die erste Testfrage.....	42
4.3.2	Exkurs: Beobachteter Umgang mit Google.....	45
4.3.3	Die zweite, endgültige Testfrage.....	46
4.4	Der Bewertungsleitfaden	48
4.4.1	Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme.....	49
4.4.2	Interesse	50
4.4.3	Zuhören/ Nachfragen	50
4.4.4	Recherche – wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?	51
4.4.5	Follow-Up.....	51
4.4.6	Die Antwort.....	51
4.4.7	Störungen.....	52
4.4.8	Abschließende Bewertung	52
4.4.9	Was war hilfreich/ hinderlich?	53
4.5	Testdurchführung.....	53
5	Ergebnisse der Evaluierung	54
5.1	Face-to-Face-Auskunft	54
5.1.1	Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme.....	54
5.1.2	Interesse	56
5.1.3	Zuhören/ Nachfragen	56
5.1.4	Recherche – wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?	57
5.1.5	Follow-Up.....	58
5.1.6	Die Antwort.....	58
5.1.7	Störungen.....	59

5.1.8	Abschließende Bewertung	59
5.1.9	Zusammenhang zwischen der Bereitschaft, zurückzukehren und anderen Leistungskriterien	62
5.1.10	Zusammenhang zwischen der Nützlichkeit der Antwort und der Interviewkompetenz.....	63
5.1.11	Was war hilfreich/ hinderlich?.....	64
5.2	Telefon-Auskunft.....	65
5.2.1	Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme.....	65
5.2.2	Interesse	66
5.2.3	Zuhören/ Nachfragen	66
5.2.4	Recherche – wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?	67
5.2.5	Follow-Up.....	68
5.2.6	Die Antwort.....	68
5.2.7	Störungen.....	69
5.2.8	Abschließende Bewertung	70
5.2.9	Zusammenhang zwischen der Bereitschaft, zurückzukehren und anderen Leistungskriterien.....	73
5.2.10	Zusammenhang zwischen der Nützlichkeit der Antwort und der Interviewkompetenz.....	73
5.2.11	Was war hilfreich/ hinderlich?.....	73
5.3	Email-Auskunft.....	75
5.3.1	Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme.....	75
5.3.2	Interesse	75
5.3.3	Zuhören, Nachfragen	77
5.3.4	Recherche – wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?	77
5.3.5	Follow-Up.....	78
5.3.6	Die Antwort.....	78
5.3.7	Störungen.....	79
5.3.8	Abschließende Bewertung	80
5.3.9	Zusammenhang zwischen der Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren und anderen Leistungskriterien.....	83
5.3.10	Zusammenhang zwischen der Nützlichkeit der Antwort und der Interviewkompetenz.....	83
5.3.11	Was war hilfreich/ hinderlich?.....	84
5.4	Chat-Auskunft.....	86
5.4.1	Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme.....	86
5.4.2	Interesse	87
5.4.3	Zuhören/ Nachfragen	88
5.4.4	Wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?	89
5.4.5	Follow-Up.....	89
5.4.6	Die Antwort.....	90
5.4.7	Störungen.....	90

5.4.8	Abschließende Bewertung	91
5.4.9	Zusammenhang zwischen der Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren und anderen Leistungskriterien	94
5.4.10	Zusammenhang zwischen der Nützlichkeit der Antwort und der Interviewkompetenz.....	95
5.4.11	Was war hilfreich/ hinderlich?	95
6	Schluss	97
6.1	Schlussbetrachtung der Testergebnisse	97
6.2	Veränderungsbedarf	99
6.2.1	Zugänglichkeit.....	99
6.2.2	Freundlichkeit.....	100
6.2.3	Interviewkompetenz	101
6.2.4	Gesprächsabschluss.....	101
6.2.5	Vermittlung von Informationskompetenz.....	102
6.2.6	Einführen von hauseigenen Qualitätsstandards	102
6.3	Kritische Betrachtung der Evaluierungsmethode.....	103
6.4	Ausblick auf zukünftige Evaluierungsstudien.....	104
	Literaturverzeichnis	106
	Anhang.....	113
	Erklärung	126

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Abschließende Bewertung	52
Abbildung 2: Freundlichkeit (Face-to-Face)	59
Abbildung 3: Frage verstanden (Face-to-Face)	60
Abbildung 4: Nützlichkeit der Antwort (Face-to-Face).....	60
Abbildung 5: Zufriedenheit mit dem gesamten Service (Face-to-Face).....	61
Abbildung 6: Bereitschaft, wiederzukommen (Face-to-Face)	62
Abbildung 7: Freundlichkeit (Telefon)	70
Abbildung 8: Frage verstanden (Telefon).....	70
Abbildung 9: Nützlichkeit der Antwort (Telefon).....	71
Abbildung 10: Zufriedenheit mit dem gesamten Service (Telefon)	72
Abbildung 11: Bereitschaft, wiederzukommen (Telefon).....	72
Abbildung 12: Freundlichkeit (Email)	80
Abbildung 13: Frage verstanden (Email).....	80
Abbildung 14: Nützlichkeit der Antwort (Email)	81
Abbildung 15: Zufriedenheit mit dem gesamten Service (Email)	82
Abbildung 16: Bereitschaft, wiederzukommen (Email).....	82
Abbildung 17: Freundlichkeit (Chat).....	91
Abbildung 18: Frage verstanden (Chat).....	91
Abbildung 19: Nützlichkeit der Antwort (Chat)	92
Abbildung 20: Zufriedenheit mit dem gesamten Service (Chat).....	93
Abbildung 21: Bereitschaft, wiederzukommen (Chat)	94

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Face-to-Face)	54
Tabelle 2: Interesse (Face-to-Face).....	56
Tabelle 3: Zuhören/ Nachfragen (Face-to-Face).....	56
Tabelle 4: Recherche (Face-to-Face)	57
Tabelle 5: Follow-Up (Face-to-Face)	58
Tabelle 6: Antwort (Face-to-Face)	58
Tabelle 7: Was war hilfreich/ hinderlich? (Face-to-Face).....	64
Tabelle 8: Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Telefon).....	65
Tabelle 9: Interesse (Telefon)	66
Tabelle 10: Zuhören/ Nachfragen (Telefon).....	66
Tabelle 11: Recherche (Telefon).....	67
Tabelle 12: Follow-Up (Telefon).....	68
Tabelle 13: Antwort (Telefon).....	68
Tabelle 14: Was war hilfreich/ hinderlich (Telefon)	73

Tabelle 15: Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Email).....	75
Tabelle 16: Interesse (Email)	75
Tabelle 17: Zuhören/ Nachfragen (Email)	77
Tabelle 18: Recherche (Email).....	77
Tabelle 19: Follow-Up (Email).....	78
Tabelle 20: Antwort (Email).....	78
Tabelle 21: Was war hilfreich/ hinderlich? (Email)	84
Tabelle 22: Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Chat)	86
Tabelle 23: Interesse (Chat).....	87
Tabelle 24: Zuhören/ Nachfragen (Chat)	88
Tabelle 25: Recherche (Chat)	89
Tabelle 26: Follow-Up (Chat)	89
Tabelle 27: Die Antwort (Chat).....	90
Tabelle 28: Was war hilfreich/ hinderlich? (Chat).....	95

Abkürzungsverzeichnis

AKD	Auskunftsdienst
ALA	American Library Association
DIB	Deutsche Internetbibliothek
HdM	Hochschule der Medien
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IPL	Internet Public Library
LIS	Library and Information Science
LOS	Leit- und Orientierungssystem
OPAC	Online Public Access Catalog
RUSA	Reference and User Services Association
URL	Uniform Resource Locator
VRD	Virtual Reference Desk

1 Einleitung

„Am Beginn des 21. Jahrhunderts steht die moderne Wissensgesellschaft vor großen Aufgaben und Herausforderungen. Wissen wird zu einem zentralen Faktor der gesellschaftlichen Entwicklung. Das weltweit verfügbare Wissen nimmt exponentiell zu, die Halbwertszeit des Wissens wird immer kürzer. Die Informations- und Kommunikationstechnologien unterliegen einer rasanten Veränderung. Die veränderten Anforderungen der Arbeitswelt erfordern lebenslange Qualifizierung und Neuorientierung.“¹

Dieses Statement eröffnet das im November 2003 veröffentlichte Leitbild der Öffentlichen Bibliotheken in Baden-Württemberg. Über den Inhalt herrscht in dieser oder ähnlicher Ausführung Konsens im deutschen und internationalen Bibliothekswesen. Infolge dieser Entwicklung sind Bibliotheken gefordert, sich ihrer neuen Rolle in der Informationsgesellschaft bewusst zu werden und ihre Dienstleistungen der veränderten Medienkultur anzupassen. Die Monopolstellung auf umfangreiches, gesammeltes Wissen wurde durch das Informationsmittel Internet abgelöst. Amerikanische Studien belegen, dass die Zahl der Auskunftssituationen in den Jahren 1991 bis 2000 um ein Viertel zurückgegangen ist, während sich die Anzahl komplexer Anfragen, die einen hohen Zeitaufwand benötigen, erhöhte.² Worauf ist dieser Wandel im Benutzerverhalten zurückzuführen? Anne Lipow vermutet hinter dieser Verhaltensweise die Tendenz des Menschen zur Bequemlichkeit. Untersuchungen zeigen, dass Menschen bei einer aufkommenden Fragestellung zuerst alle nächstliegenden Informationsquellen wie Freunde, Verwandte, Bekannte oder eigene Lexika zu Rate ziehen, bevor sie eine Bibliothek aufsuchen.³

In diesem Zusammenhang nimmt das Internet als Auskunftsmedium einen der vordersten Plätze ein. Die einfache, zeitunabhängige Zugänglichkeit und die leichte Bedienbarkeit von Internetsuchmaschinen erleichtern den Zugriff auf Informationen. Jedoch messen Laien der Glaubwürdigkeit in Bezug auf Herkunft und Richtigkeit wenig Bedeu-

¹ Blim, Jürgen: Eine gemeinsame Vision in zwölf Punkten: das Leitbild „Öffentliche Bibliotheken in Baden-Württemberg“ liegt vor. In: BuB, Bad Honnef, 56 (2004) 4, S. 294

² Vgl.: Rösch, Hermann: Digital Reference: bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. In: B.I.T. Online, Wiesbaden, 6 (2003) 2, S. 113/ 114

³ Vgl. Lipow, Anne G.: Serving the Remote User: Reference Service in the Digital Environment. In: Information Online & On Disc '99: Proceedings of the Ninth Australasian Information Online and On Disc Conference and Exhibition, Sydney Convention and Exhibition Centre, Sydney Australia, 19-21 January 1999. URL: <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm> [letzter Zugriff: 28.06.2004]

tung zu.⁴ Es gilt das Prinzip „Convenience is paramount over quality“.⁵ Ferner ist den Wenigsten bekannt, dass sowohl herkömmliche Internetsuchmaschinen als auch Meta-Suchmaschinen nur einen geringen Prozentsatz des Internets abdecken.⁶

Vor diesem Hintergrund nimmt der bibliothekarische Informationsdienst eine immer wichtigere Stellung ein. Die Stärke der von Bibliotheken angebotenen Informationen liegt in ihrer Relevanz. Sie begründet sich in Auswahl, Bewertung, Erschließung, Archivierung und Vermittlung. Diese Art von Informationserschließung bezieht sich nicht mehr nur auf Printmedien. Um den neuen Bedürfnissen und Anforderungen der Benutzer gerecht werden zu können, müssen die neuen technologischen Angebote in den bibliothekarischen Informationsdienst integriert werden.⁷ Im Internet bieten viele Bibliotheken mittlerweile neben aufbereiteten Linklisten und FAQs auch Digitale Auskunftsdienste in Form von Email- und, in Deutschland noch wenig verbreitet, Chat-Auskunft an. So kann die Kundin⁸ dort erreicht werden, wo sie sich sowieso schon befindet: Im Internet.⁹

Hierbei stellt sich die Frage, auf welchem Qualitätsniveau sich die angebotenen Auskunftsdialoarten befinden. Zahlreiche Studien und Evaluierungen der Face-to-Face-Auskunft belegen, dass die Qualität des Auskunftsdienstes von der Qualität der Interaktion im Auskunftsdialog abhängt. Außerdem hat es sich gezeigt, dass der Anteil der nützlichen Antworten nach einem Training in Kommunikation und Interviewtechnik erhöht werden konnte.¹⁰ Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse ließen sich Kriterien für das Verhalten in der Auskunftsarbeit ableiten, deren Beachtung zu einer qualitativen Verbesserung des Auskunftsdienstes führt.

Ausgangspunkt meiner Untersuchung war die Annahme, dass die Interaktionsmöglichkeiten der Face-to-Face, Telefon-, Email und Chat-Auskunft nicht optimal genutzt werden. Die jeweiligen Möglichkeiten unterscheiden sich je nach Auskunftsdialoart zum teil stark. Daher wurde außerdem der Frage nachgegangen, ob dies Auswirkungen auf die Zufriedenheit mit dem Service und der damit verbundenen Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren, hat.

⁴ Vgl.: Rösch 2003a: a.a.O., S. 113

⁵ Lipow 1999. Web-Dokument: a.a.O.

⁶ Mitschrift in der Lehrveranstaltung „Informationsressourcen“ im Sommersemester 2002

⁷ Vgl. Lewe, Brunhilde: Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken. Köln: Greven, 1999. S. 6

⁸ Zur sprachlichen Vereinfachung wird in dieser Arbeit ausschließlich die weibliche Sprachform verwendet. Es ist stets auch die männliche gemeint.

⁹ Vgl. Rösch 2003a: a.a.O., S. 114

¹⁰ Spribille, Ingeborg: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“. In: Bibliothek, Forschung und Praxis, München, 22 (1998), S. 109

Durch eine Evaluierung, bestehend aus verdecktem Test und Beobachtung, sollte die Qualität der Auskunftssituationen ermittelt werden. Diese Untersuchungsmethode hat sich in der Face-to-Face-Auskunft bewährt und wurde für die anderen Auskunftsdialo- garten modifiziert. Insgesamt wurden 40 Auskunftssituationen in nicht repräsentativ ausgewählten deutschen und US-amerikanischen Bibliotheken getestet. Die Ergebnis- se können und sollen keine Aussage über die Qualität der Auskunft der einzelnen Bib- liotheken treffen. Vielmehr sollen Trends ermittelt werden, inwieweit die Interaktions- möglichkeiten ausgeschöpft werden und ob Verbesserungsbedarf besteht.

Nach meinem Kenntnisstand wird in der deutschen Fachliteratur bisher noch nicht über Evaluierungen berichtet, die sich mit dem Vergleich der Interaktionsmöglichkeiten im Auskunftsdienst beschäftigen. Die Untersuchungen beschränken sich jeweils auf ein- zelne Auskunftsdialoarten.

Mein Interesse an dieser Diplomarbeit gründet in der Teilnahme an einem Projekt der HdM, bei dem der Face-to-Face-Auskunftsdienst einer Universitätsbibliothek evaluiert wurde. Hauptergebnis dabei war, dass bei nicht nützlichen Antworten kein Auskunftsin- terview stattfand. Weiterhin wurde ermittelt, dass die Freundlichkeit einen sehr hohen Stellenwert im Zusammenhang mit der Zufriedenheit mit dem Service einnimmt. Zu- dem lernte ich im Seminar „Internet Public Library“ Standards für die optimale Email- Auskunft kennen. Da in diesem Seminar die Digitale Auskunft in allen Facetten behan- delt wurde, entstand die Idee, die Möglichkeiten der Interaktion verschiedener Aus- kunftsdialoarten in einer Evaluierung miteinander zu vergleichen.

Der theoretische Teil der Diplomarbeit erläutert die Interaktionsmöglichkeiten und Stör- faktoren der zu testenden Auskunftsdialoarten. Ferner gibt er einen Überblick über die Evaluierungsmethoden im Bereich des bibliothekarischen Informationsdienstes. Im praktischen Teil werden die Evaluierungsmethode des vorliegenden Tests, die Test- durchführung sowie die Ergebnisse ausführlich dargestellt. Im Anschluss folgt die Be- wertung der Ergebnisse hinsichtlich des Verbesserungsbedarfs sowie eine kritische Bewertung der gewählten Untersuchungsmethode.

2 Die Interaktion im Auskunftsdienst

2.1 Die Bedeutung der Interaktion im Auskunftsdienst

„Vom Bibliothekar wird erwartet, daß er individuell auf den Benutzer eingeht ; seine Bereitschaft dazu muß – trotz aller Routine im Auskunftsgeschäft – deutlich werden. Der Umgang des Bibliothekars mit dem Benutzer prägt das Bild der Bibliothek in der Öffentlichkeit: Auskunftsarbeit bedeutet kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit.“¹¹

Welche Faktoren bewegen eine Kundin dazu, ein positives Bild vom Auskunftsdienst zu erhalten und ihn infolgedessen wieder in Anspruch zu nehmen? Ältere Studien gingen davon aus, dass eine korrekt beantwortete Frage das Hauptkriterium für die Qualität des Auskunftsdienstes darstellt. Dies gibt jedoch keine Auskunft über die „Benutzerfreundlichkeit“ der Bibliothekarinnen. Damit ist die Art und Weise gemeint, wie sie die Kundinnen an die benötigten Quellen heranführen und wie sie auf die speziellen Bedürfnisse, aus denen Benutzerfragen resultieren, eingehen.¹² Neuere Studien untersuchten hingegen den Grad der Bereitschaft, zur selben Auskunftsperson zurückzukehren, als das entscheidende Qualitätsmerkmal. Eine von Joan Durrance durchgeführte Studie¹³ ergab, dass die erfolgreichsten Auskunftsgespräche stattfanden, wenn die Faktoren Interesse, Zuhörbereitschaft und Interviewkompetenz beobachtet wurden. In diesen Fällen waren über 90% der Testpersonen bereit, zurückzukehren. Zusätzlich spielten Faktoren wie das Stellen der Follow-Up-Frage, Zugänglichkeit zum Auskunftsdienst und die Identifizierung als Auskunftsbibliothekarin eine wichtige Rolle. Wie in den Studien, welche die Qualität der Auskunft von der Korrektheit der Antworten abhängig machen, ergab diese Untersuchung nur eine geringe, im Bereich von 55% liegende Zufriedenheit mit der Antwort.¹⁴ Durrance führt dies auf mangelnde zwischenmenschliche Fähigkeiten der Auskunftsbibliothekarin zurück. Die meisten antworteten auf die gestellte Eingangsfrage, ohne ein Auskunftsinterview zu führen und somit das Verständnis der Frage zu gewährleisten. Statt dessen deuteten sie in Richtung der Informationsmittel, welche die Frage ihrer Meinung nach beantworten würden. Diese Handlungsweise vermittelte den Testpersonen den Eindruck, dass eine Bibliothek primär auf Selbstbenutzung ausgerichtet ist und die Bibliothekarinnen lediglich dazu da

¹¹ Der Diplom-Bibliothekar an wissenschaftlichen Bibliotheken: ein Berufsbild im Wandel. Zusammenge stellt vom VdDB. Berlin: VdDB, 1985, S. 9

¹² Vgl. Durrance, Joan: Factors that influence reference success: what makes questioners willing to re turn? In: The Reference Librarian, New York, 49/50 (1995), S. 244/245

¹³ Vgl. Durrance 1995: a.a.O., S. 258

¹⁴ Vgl. Hernon, Peter; McClure, Charles: „Unobtrusive reference testing: the 55 percent rule“. In: Library Journal, 111(1986), S. 37-41

sind, Orientierungsfragen zu beantworten. In diesen Fällen waren nur 30% der Testpersonen bereit, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren.¹⁵

Eine weitere Evaluierung, die von zwei Hochschullehrerinnen der Bibliotheks- und Informationswissenschaft (LIS) der Universität Western Ontario entwickelt und durchgeführt wurde,¹⁶ ergab ein ähnliches Bild. Neben einer zufriedenstellenden Antwort spielen kommunikative Kompetenz (Freundlichkeit) und Interviewkompetenz für die Zufriedenheit mit dem gesamten Service und somit für die Entscheidung, zur selben Auskunftsbibliothekarin zurückzukehren, eine wichtige Rolle. Dieselbe Evaluierungsmethode wurde auch schon mehrmals im Rahmen verschiedener Veranstaltungen an der HdM durchgeführt.¹⁷ Die Ergebnisse der drei vorliegenden Evaluierungen decken sich mit denen der oben beschriebenen. Freundlichkeit und Interviewkompetenz waren für die Testpersonen von höherer Bedeutung als die Nützlichkeit der Antwort. Im Gegensatz zu früher durchgeführten Studien¹⁸ beinhaltete dies nicht mehr nur die korrekt beantwortete Frage. Die Antwort galt ebenfalls als nützlich, wenn auf die relevanten Informationsmittel hingewiesen wurde oder wenn die Testperson an eine andere Informationsstelle als die Bibliothek verwiesen wurde, wo die Frage beantwortet werden konnte.¹⁹ Einige Testpersonen, die die Antwort als nicht nützlich einstufen, die Freundlichkeit aber positiv bewerteten, wären trotzdem bereit gewesen, den Auskunftsdienst wieder in Anspruch zu nehmen.²⁰

Im Folgenden sollen die optimalen Interaktionsmöglichkeiten der verschiedenen Auskunftsdialoarten dargelegt werden. Die Kategorien orientieren sich an den Empfehlungen, welche die Reference and User Services Association (RUSA), eine Unterabteilung der American Library Association (ALA) in ihren „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers“²¹ festhält. In der zugrundeliegenden, neu überarbeiteten Version der Guidelines werden Gemeinsamkeiten und charakteristische Unterschiede für die Interaktion der verschiedenen Auskunftsdialoarten dargestellt, um auch eine erfolgreiche Interaktion im Umgang mit dem sogenannten „Remote User“ zu gewährleisten. Unter einem „Remote User“ wird eine Kundin verstanden, die sich physisch nicht in der Bibliothek aufhält und deren Dienstleistungen nicht vor Ort in Anspruch nimmt. Ferner werden Störfaktoren berücksichtigt, welche die Interaktion negativ beeinflussen können.

¹⁵ Vgl. Durrance 1995: a.a.O., S. 257

¹⁶ Vgl. Dewdney; Sheldrick Ross 1994: a.a.O., S. 217-230

¹⁷ Vgl. Spribille 1998: a.a.O., S. 106-110/ AKD Hohenheim 2004: a.a.O./ Blum 1998: a.a.O.

¹⁸ s. Fußnote 3

¹⁹ Vgl. Dewdney; Sheldrick Ross 1994: a.a.O., S. 222

²⁰ Vgl. Spribille 1998: a.a.O., S. 109; Evaluierung des Auskunftsdienstes der UB Hohenheim. Unveröffentl. Handout zum gleichnamigen Wahlpflichtfach an der HdM Stuttgart im SS 2004. Stuttgart 2004: a.a.O., S. 13

²¹ Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. American Library Association 2004. In: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm> [letzter Zugriff: 16.08.2004]

2.2 Zugänglichkeit

„In order to have a successful reference transaction, patrons must be able to identify that a reference librarian is available to provide assistance and also must feel comfortable in going to that person for help.“²²

Die Zugänglichkeit zum Auskunftsdienst spiegelt – physisch gesehen – dessen Bedeutung wieder, die er in der Bibliothek einnimmt.²³ Der Zugang zur Auskunft sollte einfach und bequem sein und die Kundin ermutigen, den Auskunftsdienst in Anspruch zu nehmen. Des weiteren sollten die Zeiten, in denen die Auskunft besetzt ist, in der Bibliothek und auf der Homepage angegeben sein. Zugänglichkeit beinhaltet aber auch die Präsenz (s.u.) und das Verhalten der Bibliothekarin, mit dem sie das Gespräch eröffnet. Dies sind entscheidende Faktoren für den Erfolg – oder Misserfolg – einer Auskunftssituation.²⁴

2.2.1 Face-to-Face-Auskunft

Um Präsenz zu zeigen, ist die Auskunft optimalerweise an einer gut einsehbaren, zentralen Stelle in der Bibliothek zu finden. Am besten eignet sich hierfür der Eingangsbereich. Ist dies nicht möglich, sollte sie trotzdem in einem hoch frequentierten Bereich angesiedelt sein. Ein gutes Leit- und Orientierungssystem erleichtert das Auffinden. Die Auskunftstheke sollte durch ein Schild gekennzeichnet sein, z.B. „Information“. Die Gestaltung der Auskunftstheke sollte einladend wirken, der Bibliothekarin aber gleichzeitig Raum zum Arbeiten geben.²⁵ Damit ist allerdings nicht gemeint, dass die Auskunftstheke als Platz, an dem die Bibliothekarin sonstige Arbeiten verrichtet, zu verstehen ist und die Theke durch die hierfür benötigten Arbeitsmaterialien zugestellt wird. Dies würde einen negativen Eindruck auf eine Kundin machen, die sich wie ein Störenfried vorkommen könnte und die Auskunft eventuell nicht in Anspruch nehmen würde.²⁶ Im besten Fall bietet die Auskunftsbibliothekarin den Kundinnen von sich aus ihre Hilfe an, wenn sie an der Auskunftstheke nicht benötigt wird. Sollte die Bibliothekarin an der Auskunftstheke mit anderweitigen Arbeiten beschäftigt sein, ist zu erwarten, dass sie diese sofort beiseite legt, wenn eine Kundin auf sie zukommt.²⁷

Zur Identifizierung der Auskunftsbibliothekarin dient ein Namensschild. Dadurch stellt sie sich nicht als anonyme Person dar. Durrance's Untersuchung zeigt, dass Auskunftssituationen, in denen der Name der Bibliothekarin bekannt ist, erfolgreicher ver-

²² ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

²³ Vgl. Sträter, Hans: Beratungsinterviews: Praxis der Auskunft und Beratung in Bibliotheken und Informationsstellen. Bad Honnef: Bock und Herchen, 1991, S. 34

²⁴ Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

²⁵ Vgl. Lewe 1999: a.a.O., S. 67ff

²⁶ ebd., a.a.O., S. 86

²⁷ Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

laufen.²⁸ Bedenkt man, dass viele Fragen aus privaten Gründen resultieren und somit Fremden gegenüber nur ungern gestellt werden, verwundert dies nicht. Die Kenntnis des Namens der Bibliothekarin schafft eine privatere Atmosphäre.²⁹ Eventuelle Hemmungen seitens der Kundin können so abgebaut werden.

Bei der Gesprächseröffnung sollte die Bibliothekarin alle ihr zur Verfügung stehenden Mittel benutzen, um eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Dazu zählen zum Beispiel: Höfliches und freundliches Verhalten (Lächeln), Körpersprache (Gestik, Mimik, Körperhaltung und Augenkontakt)³⁰ und eine freundliche Begrüßung. Der erste persönliche Kontakt zwischen Kundin und Bibliothekarin bestimmt den weiteren Verlauf der Auskunftssituation im positiven oder negativen Sinne.

2.2.2 Telefon-, Email- und Chat-Auskunft

Für die Telefon-, Email- und Chat-Auskunft ist es sehr wichtig, auf der Homepage der Bibliothek gut zu erkennende, verständliche Links zu platzieren. Des weiteren sollten auf allen Websites der Bibliothek, die Fragen aufwerfen könnten (wie z.B. beim Online-Katalog), ebenfalls Links gesetzt werden.³¹ Am besten eignen sich hierfür kurze Texte wie z.B. „Online-Auskunft“ und Icons. Längere Textblöcke erschweren die Orientierung.³² Wichtig ist, die Kundin zum Stellen ihrer Frage zu ermuntern.³³ Die angegebene Telefonnummer/ Emailadresse/ Webformular/ Chat muss als Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit dem Auskunftsdienst eindeutig zu erkennen sein. Deshalb reicht es beispielsweise bei der Email-Auskunft nicht aus, auf der bibliothekseigenen Homepage unter der Rubrik „Kontakt“ eine einzige Email-Adresse anzubieten.³⁴ Solch eine Angabe entspricht, verglichen mit der Telefonauskunft, dem zentralen Telefon,³⁵ das als Anlaufstelle für alle eingehenden Anrufe fungiert. Sollte die Chat-Auskunft nicht besetzt sein, ist es vorteilhaft, parallel dazu Email-Auskunft anzubieten. Die Kundin muss auf jeden Fall die Möglichkeit haben, ihre Frage abzuschicken.³⁶

Die Kontaktaufnahme zwischen Bibliothekarin und Kundin soll an dieser Stelle zuerst einmal nur für den synchronen Auskunftsdienst erläutert werden, also für die Auskunftsdialogarten, bei der Bibliothekarin und Kundin ohne größere Zeitverzögerung miteinander kommunizieren. Dazu zählen neben der Face-to-Face-Auskunft die Tele-

²⁸ Vgl. Durrance 1995: a.a.O., S. 249

²⁹ Vgl. Sträter 1991: a.a.O., S.36

³⁰ Vgl. Lewe 1999: a.a.O., S. 86

³¹ Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

³² Vgl. IFLA Digital Reference Guidelines. International Association of Library Association and Institutions, Reference Work Section. In: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> [letzter Zugriff: 16.08.2004]

³³ Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

³⁴ Vgl. Rösch 2003a: a.a.O., S. 117

³⁵ Vor allem in kleinen und mittelstädtischen Bibliotheken laufen in der Regel alle Anrufe an einer bestimmten Stelle zusammen und werden je nach Anliegen in die Bibliothek weiterverbunden. Vgl. Blum: a.a.O., S. 16

³⁶ Vgl. Harkönen, Sonja: Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund: Digital Reference Konsortien in den USA. Köln, FH, Dipl., 2003. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 36), S. 34

fon-Auskunft, die Chat-Auskunft und optional die Web Contact Center, deren Möglichkeiten in dieser Diplomarbeit aber nur im Rahmen der erweiterten Chat-Möglichkeiten näher erläutert werden.³⁷ Auf die Kontaktaufnahme in der Email-Auskunft wird in **Abschnitt 2.7** näher eingegangen.

Da bei der Telefonauskunft alle nonverbalen Interaktionsmöglichkeiten wegfallen, wird die Kontaktaufnahme hinsichtlich eines positiv verlaufendes Gespräches erschwert.³⁸ Die Kundin kann sich nur am Tonklang und Tonfall orientieren, welche die Bibliothekarin an den Tag legt.³⁹ Daher ist es besonders wichtig, sich „sozusagen vor Abnahme des Hörers positiv auf den Benutzer einzustimmen.“⁴⁰ Bedeutsam für den erfolgreichen Verlauf⁴¹ des Auskunftsgespräches ist zum einen, dass der Anruf zügig entgegengenommen wird. Grund hierfür ist, dass eine Kundin schnell ungeduldig wird, wenn sie zu lange am Telefon warten muss. Zum anderen muss bei der Begrüßung besonderen Wert auf langsames, deutliches Sprechen und einen freundlichen Tonfall gelegt werden. Durch das Nennen des Namens der Bibliothekarin wird – wie auch bei der Face-to-Face-Auskunft – eine persönlichere Ebene zwischen Bibliothekarin und Kundin hergestellt.

Bei der Chat-Auskunft fallen nonverbale Interaktionsmöglichkeiten weg. Die Bibliothekarin sollte daher besonders auf die Formulierungen ihrer Kommentare achten⁴² und schnelles, fehlerfreies Tippen beherrschen.⁴³ Chat-Kommunikation ist zwar textbasiert, aber dem Gespräch zuzuordnen, da die Beiträge hier, vergleichbar mündlichen Gesprächen, „an die aktuellen Äußerungssituationen gebunden sind“ und direkt aufeinander bezug nehmen.⁴⁴ Daher ist es auch hier wichtig, das Gespräch direkt nach Annahme mit einer unverzüglichen, freundlichen Begrüßung zu eröffnen. Nonverbale Kommunikation kann durch den Einsatz von Smileys ersetzt werden. Die Annahme des Gespräches soll auch hier zügig, am besten innerhalb von einer Minute, erfolgen.⁴⁵

³⁷ Vgl. Rösch 2003a: a.a.O., S. 117

³⁸ Vgl. Sträter 1991: a.a.O., S. 84

³⁹ Vgl. Blum 1998: a.a.O., S. 21

⁴⁰ Vgl. Sträter 1991: S. 84

⁴¹ Vgl. Blum 1998: a.a.O., S. 51ff

⁴² Vgl. Ask a Librarian Live: Chat Guidelines. University of California, Irvine Libraries 2004. In: <http://drei.syr.edu/pdf/askLIVEguidelines.pdf> [letzter Zugriff: 16.08.2004]

⁴³ Vgl. IFLA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

⁴⁴ Chat-Kommunikation: Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Hrsg. Von Michael Beißwenger. Stuttgart: Ibidem, 2001, S. 5

⁴⁵ Vgl. Ask a Librarian 2004. Web-Dokument: a.a.O.

2.3 Interesse

„A successful librarian must demonstrate a high degree of interest in the reference transaction. [...], the librarian should be interested in each patron's informational need and should be committed to providing the most effective assistance.“⁴⁶

Indem Bibliothekarinnen Interesse an den Fragen der Kundinnen zeigen, steigern sie den Grad der Zufriedenheit mit dem Service. Durrance's Studie zeigt, dass 91% der Testpersonen, die dieses Verhalten beobachteten, bereit waren, zum selben Service zurückzukehren⁴⁷ (Vgl. **Abschnitt 2.1**). Dazu gehört zum einen, dass man sich ganz der Kundin widmet und ihr ungeteilte Aufmerksamkeit schenkt.⁴⁸ Zum anderen verbietet sich jede Art von Bewertung der Frage, da die Kundin ernstgenommen werden will und ihre Frage für sie wichtig ist.⁴⁹ Dies gilt auch wenn die Frage aus Sicht der Bibliothekarin keine „intellektuelle Herausforderung“ darstellt.

2.3.1 Face-to-Face-Auskunft

Um Interesse zu zeigen, muss die Aufmerksamkeit ganz auf die Kundin gerichtet sein, solange sie spricht. Dies geschieht, indem der Blickkontakt zu ihr aufrechterhalten wird und Zeichen des Verstehens vermittelt. Zeigen kann sich dies mit Hilfe nonverbaler Verhaltens wie z.B. Nicken oder verbal in Form von kurzen Kommentaren oder Nachfragen.⁵⁰

2.3.2 Telefon-Auskunft

Für die Telefonauskunft gilt das Gleiche wie für die Face-to-Face-Auskunft. Allerdings kann die Kundin die Bibliothekarin natürlich nicht sehen. Deshalb muss besonders darauf geachtet werden, verbal Interesse an der Frage zu demonstrieren und Frustration oder Müdigkeit zu vermeiden.⁵¹ Negative Emotionen spiegeln sich im Gesprächston wider.

2.3.3 Email- und Chat-Auskunft

In einer textbasierten Umgebung Interesse zu vermitteln, ist schwierig. Deshalb sollte schon im Vorfeld signalisiert werden, dass die Bibliothek an Benutzerfragen interessiert ist. Bei der Email-Auskunft sollte nach dem Abschicken der Frage ein automatisches Feedback generiert werden, zum Zeichen dafür, dass die Frage angekommen ist und bearbeitet wird. Informationen über die Verfahrensweise bei der Beantwortung der

⁴⁶ ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

⁴⁷ Vgl. Durrance 1995: a.a.O., S. 252

⁴⁸ Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

⁴⁹ Vgl. Lewé 1999: a.a.O., S. 86

⁵⁰ Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

⁵¹ Vgl. Sträter 1991: a.a.O., S. 84

Frage sollten gut auffindbar platziert werden. Dazu gehören zum Beispiel die Nutzungsbedingungen, welche Arten von Fragen beantwortet werden, welcher Antwortumfang zu erwarten ist und wie lange die Bearbeitung dauert.⁵²

Manche Benutzerfragen können beantwortet werden, ohne dass es nötig ist, eine Anfrage abzuschicken. Im Interesse einer möglichst schnellen Beantwortung sollten FAQs, Online-Kataloge, Linksammlungen und Datenbanken auf der Homepage zur Verfügung gestellt und darauf hingewiesen werden.⁵³ Die Digitale Auskunft ermöglicht das Archivieren von Frage und Antwort in sogenannten „Knowledge-Bases“. Dies dient der Bibliothek, um bei ähnlichen Fragen auf bereits durchgeführte Recherchen zurückzugreifen. Manche Dienste bieten auch den Kundinnen die Möglichkeit, diese Datenbanken zu durchsuchen. So können sie im Vorfeld feststellen, ob sich dort bereits eine Antwort findet.⁵⁴ Manche Kundin kann sich vielleicht nicht mit dem Gedanken anfreunden, dass ihre Frage abgespeichert wird. Daher sollte auf jeden Fall darauf hingewiesen werden, dass personenbezogene Daten entweder gelöscht werden oder nur dem Führen einer internen Statistik dienen. Sollte es nötig sein, die Frage zur weiteren Bearbeitung in einer externen Datenbank wie z.B. einer Linkliste abzulegen, muss die Erlaubnis der Kundin eingeholt werden.⁵⁵

2.4 Zuhören/ Nachfragen

„The reference interview is the heart of the reference transaction and is crucial to the success of the process.“⁵⁶

Im Auskunftsinterview wird das konkrete Informationsbedürfnis der Kundin geklärt. Wann ein Auskunftsinterview erforderlich ist, lässt sich nicht immer einfach einschätzen. Ein Anhaltspunkt kann eine unklare Formulierung der Frage sein. Häufig stellt die Kundin eine stark verallgemeinerte, ungenaue Eingangsfrage. Gudrun Lewe bringt hierfür mögliche Gründe vor:⁵⁷ In einer Auskunftssituation kann die Kundin sich in die Rolle der „Unwissenden“ oder „Abhängigen“ versetzt fühlen, konfrontiert mit dem Stereotyp der „allwissenden“ Bibliothekarin. Ihre Frage mag ihr nicht als angemessen genug erscheinen. Wie schon erwähnt, ergeben sich Fragen oft aus persönlichen Lebensumständen, die nicht gerne mit einer fremden Person erörtert werden. Außerdem gibt es Menschen, die ihren Informationsbedarf – aus psychologischen Gründen oder wegen sprachlicher Defizite – nicht genau in Worte fassen können. Ein weiteres Hindernis kann die Unkenntnis der Kundin über das Spektrum an Informationsmitteln und die Ordnungsstrukturen der Bibliothek darstellen. Als Folge davon kann sie Detailangaben für die Beantwortung ihrer Frage nicht für notwendig halten. Die Aufgabe der

⁵² Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

⁵³ Vgl. IFLA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

⁵⁴ Vgl. Rösch 2003a: S. 117

⁵⁵ Vgl. VRD 2003. Web-Dokument: a.a.O.

⁵⁶ Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

⁵⁷ Vgl. Lewe 1999: a.a.O., S. 86-88

Bibliothekarin ist, den Informationsbedarf der Kundin durch eine Frageanalyse so zu konkretisieren, dass „eine gezielte Suche begonnen werden kann.“⁵⁸

Bevor die Kundin ihre Frage zu Ende gestellt hat, darf sie nicht unterbrochen werden. Die Aufgabe der Bibliothekarin ist zuerst einmal das aktive Zuhören (Vgl. **Abschnitt 2.3**). Wichtig ist dabei, dass sie sich in dieser Phase noch keine Gedanken über eine mögliche Suchstrategie macht oder Assoziationen mit dem Thema entwickelt, die aus eigenen Erfahrungen resultieren. Hierdurch kann die Kundin – sollte sie noch keinen konkreten Informationsbedarf haben – im negativsten Fall sogar völlig vom Thema weggeführt werden. Konzentriert sich die Bibliothekarin nicht auf das Zuhören, können ihr Äußerungen entgehen, die für die Beantwortung der Frage relevant sind. Durch Nachfragen in Form von offenen Fragen wird die Kundin indirekt dazu gebracht, den Sachverhalt näher zu erläutern. Durch das Wiederholen der wichtigsten Inhalte bestätigt die Bibliothekarin die Frage⁵⁹ und kann sich gegebenenfalls korrigieren lassen.⁶⁰ Offene Fragen können zum Beispiel sein: „Bitte erzählen Sie mir etwas mehr über das Thema ...“ oder „Welche zusätzlichen Informationen können Sie mir über ... geben?“ Mittels geschlossener Fragen wird die Suchanfrage verfeinert. Bei dieser Art von Frage hat die Kundin in der Regel die Möglichkeit, mit „Ja“ oder „Nein“ zu antworten bzw. zwischen zwei Möglichkeiten zu wählen.⁶¹ Eine geschlossene Frage kann zum Beispiel sein: „Welche Art von Informationen suchen Sie? Bücher oder Zeitschriftenartikel?“ Eine weitere Fragetechnik ist die sogenannte neutrale Frage. Mithilfe einer offenen Frage wird versucht, neben dem Informationsbedarf zugleich auch die Situation der Kundin zu ermitteln, aus der ihre Frage resultiert. Dies ist manchmal nötig für das Verständnis der Frage, berührt aber die Privatsphäre. Mit solchen Nachfragen muss sehr vorsichtig umgegangen werden. Eine neutrale Frage kann zum Beispiel sein: „Erklären Sie mir ein wenig, in welchem Zusammenhang die Information für Sie wichtig ist.“⁶² Geschlossene Fragen sollten zu Gesprächsbeginn vermieden werden. Kundinnen, die gleich zu Anfang mit einer Frage wie zum Beispiel „Haben Sie schon im Katalog gesucht?“ konfrontiert werden, können zu dem Eindruck gelangen, dass sie die Bibliothekarin belästigen. Eine Frage nach der Art des gewünschten Informationsmittels (s. das Beispiel der geschlossenen Frage) kann zu Verunsicherung führen, da sich eine Kundin oft selbst nicht im klaren darüber ist, welches Informationsmittel ihren Informationsbedarf beantwortet.⁶³

⁵⁸ Vgl. Lewe 1999: a.a.O., S. 88

⁵⁹ Vgl. Sträter 1991: a.a.O., S. 63-65

⁶⁰ Vgl. Spribille, Ingeborg: Skript zur Pflichtvorlesung im Diplomstudiengang Bibliotheks- und Medienmanagement an der HdM Stuttgart im WS 2002/03, Kapitel E. Unveröffentl. Manuskript. Stuttgart 2002, S. 3

⁶¹ Vgl. Lewe 1999: a.a.O., S. 90/91

⁶² Lewe 1999: a.a.O., S. 91

⁶³ Vgl. Durrance 1995: a.a.O., S. 251

Nachdem das Informationsbedürfnis soweit geklärt wurde, sollte es noch einmal von der Kundin bestätigt werden. Hierzu wiederholt die Bibliothekarin die Frage in eigenen Worten, was auch „Paraphrasieren“ genannt wird.⁶⁴

Wenn erforderlich, sollte das Auskunftsgespräch sowohl in der Face-to-Face-, Telefon- als auch Chat-Auskunft durchgeführt werden. Dabei sind die verbalen und/oder non-verbalen bzw. textbasierten Interaktionsmöglichkeiten zu beachten und anzuwenden, damit die Auskunftssituation erfolgreich durchgeführt werden kann (Vgl. **Abschnitt 3.1 - 3.3**).

2.4.1 Das Auskunftsgespräch in der Email-Auskunft⁶⁵

Der Vorteil der asynchronen Email-Auskunft auf Seiten der Kundin liegt darin, dass sie ihre Frage jederzeit abschicken kann, ohne auf die Öffnungszeiten der Bibliothek angewiesen zu sein. Sie kann ihr Informationsbedürfnis in dem Moment äußern, in dem es aufkommt.

Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder dem Wunsch nach Anonymität wird der Zugang zu den Informationsdienstleistungen der Bibliotheken erleichtert. Der Wunsch nach Anonymität kann natürlich nicht von Bibliotheken erfüllt werden, die ihre Online-Auskunft nur den eigenen Kundinnen zur Verfügung stellen und zur Authentifizierung zum Beispiel die Nummer des Bibliotheksausweises verlangen.⁶⁶

Der Nachteil der Email-Auskunft liegt im zeitlichen Verzug, mit dem eine Frage beantwortet wird. Ferner ist von Nachteil, dass kein Auskunftsgespräch in Echtzeit durchgeführt werden kann. Bibliotheken, die kein oder nur ein einfaches Web-Formular⁶⁷ für die Email-Auskunft anbieten, können das Auskunftsgespräch erst durchführen, nachdem die Kundin ihre Frage abgeschickt hat. In einer Email oder einem einfachen Webformular werden Fragen meist unstrukturiert formuliert. Dadurch besteht die Gefahr, dass für die Beantwortung wichtige Aspekte nicht genannt werden. Infolge dessen besteht von Seiten des Auskunftsdienstes die Gefahr von Missverständnissen, Fehlinterpretationen oder Verständnisproblemen. In diesem Fall bleibt nichts anderes übrig, als Nachzufragen (Vgl. **Abschnitt 2.4**). Dies verzögert aber die Bearbeitungszeit und kann zum Abbruch der Auskunftssituation durch die Kundin führen. Die Internet Public Library (IPL) beobachtete, dass ein Drittel der Kundinnen überhaupt nicht auf Nachfragen antworten, die den Informationsbedarf konkretisieren sollen.⁶⁸

⁶⁴ Vgl. Spribille 2002: a.a.O., Kapitel E, S. 4

⁶⁵ der folgende Text bezieht sich auf **Rösch 2003a**, sofern in weiteren Fußnoten nicht anderweitige Quellen angegeben werden

⁶⁶ dies ist zum Beispiel bei der Stadtbücherei Köln der Fall. URL: http://www.stbib-koeln.de/auskunftsdienst/ad_form.htm [letzter Zugriff: 22.09.2004]

⁶⁷ im einfachsten Fall bestehend aus der Angabe der Email-Adresse und einem Textfeld zum Eingeben der Frage

⁶⁸ Vgl. Internet Public Library. Skript zum Wahlmodul „Digital Reference“ an der HdM im SS 2004. Zusammengestellt von Helga Lüdtko. Unveröffentl. Manuskript, Göttingen 2004, S. 27

Das detaillierte Web-Formular ist die effektivste Methode, um die wichtigsten Aspekte des Auskunftsgesprächs zu berücksichtigen. Hier kann die Kundin neben dem reinen Textfeld ihre Frage durch zusätzliche Eingabefelder konkretisieren. Diese können zum Beispiel sein: Das Sachgebiet, dem die Frage zuzuordnen ist oder der Zweck, dem die Information dient sowie die Quellen, in denen schon gesucht wurde.⁶⁹ Ein erweitertes Web-Formular erleichtert dem Auskunftsdienst nicht nur das Verstehen der Frage, sondern kann der Kundin helfen, sich ihrem Informationsbedürfnis klarer zu werden. Somit trägt es zur Präzisierung der gestellten Frage bei.⁷⁰ Ein Problem ergibt sich allerdings, wenn das Web-Formular zu detailliert strukturiert ist. Manche Kundinnen sehen dies als Hindernis, besonders, wenn sie das Ausfüllen aller Felder für die Beantwortung der Frage als nicht notwendig betrachten. Alternativ kann der Auskunftsdienst einige Pflichtfelder festlegen und das Ausfüllen der restlichen Felder dem Erwägen des Benutzers freistellen.⁷¹

2.5 Suche

„The search process is the portion of the transaction in which behavior and accuracy intersect. Without an effective search, not only is the desired information unlikely to be found, but patrons may become discouraged as well.“⁷²

Eine nützliche Antwort kann nur gefunden werden, wenn – wie in **Abschnitt 2.4** dargestellt – der konkrete, von der Kundin bestätigte Informationsbedarf ermittelt wurde. Erst jetzt wird eine geeignete Suchstrategie entwickelt. Dabei wird das in natürlicher Sprache formulierte Informationsbedürfnis in die bibliothekarische Terminologie umgewandelt und es werden Quellen ermittelt, die sich mit höchster Wahrscheinlichkeit für die Beantwortung der Frage eignen. Von Vorteil ist das Wissen, wo die Kundin schon erfolglos gesucht hat. So kann eine mögliche Informationsquelle entweder eliminiert oder trotzdem für die Recherche hinzugezogen werden. Aufgrund fehlender Kenntnisse werden die Möglichkeiten von Informationsmitteln wie beispielsweise Datenbanken oder Loseblattsammlungen von Laien häufig nicht vollständig genutzt. Der Kundin sollte die Suchstrategie erklärt werden, wobei bibliothekarische Fachbegriffe erläutert werden müssen. So wird sie in die Recherche miteinbezogen und kann sie nachvollziehen. Die ermittelten Informationsmittel und deren Benutzung sollten erklärt werden. Diese Strategie ist für die Benutzerin sehr hilfreich, da sie lernt, wie sie bei ähnlichen Fragen vorzugehen hat („Hilfe zur Selbsthilfe“).⁷³ Ist ein erstes Suchergebnis ermittelt, erfolgt die Kontrolle durch die Bibliothekarin und die Kundin. Entspricht es nicht den Erwar-

⁶⁹ Vgl. IPL 2004: a.a.O., S. 39

⁷⁰ Vgl. Janes, Joseph: Introduction to Reference Work in the Digital Age. New York: Neal-Schuman, 2003, S. 60

⁷¹ Vgl. Rösch 2003a: a.a.O., S. 118

⁷² ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

⁷³ Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

tungen, muss erneut eine Suche oder ggf. eine neue Klärungsphase begonnen werden, um ein endgültiges, befriedigendes Suchergebnis zu erhalten.⁷⁴

2.5.1 Face-to-Face-Auskunft

In der Face-to-Face-Auskunft ist das Miteinbeziehen der Kundin am einfachsten zu bewerkstelligen, da sie während der Suche anwesend ist und direkt Einfluss nehmen kann. Am günstigsten ist es, wenn sie auf den Computerbildschirm der Bibliothekarin blicken kann. Wenn die Gestaltung der Auskunftstheke es zulässt, kann der Bildschirm so platziert werden, dass sie seitlichen Einblick hat.⁷⁵ Noch besser ist es, wenn ihr ein eigener Bildschirm zur Verfügung gestellt wird, auf dem sie die Recherche nachverfolgen kann.⁷⁶ Die Möglichkeit der Kontrolle des Suchergebnisses ist bei der Face-to-Face-Auskunft im Vergleich zu anderen Auskunftsarten am besten, da Bibliothekarin und Kundin die Informationsmittel vor Ort sichten und zusammen entscheiden können, ob die Frage damit beantwortet wurde.⁷⁷

2.5.2 Telefon-Auskunft

Da die Kundin bei der Telefon-Auskunft nicht persönlich anwesend ist, wird die Suche ohne ihre direkte Einbeziehung durchgeführt. Bei der Übermittlung der Antwort sollten auch die benutzten Quellen zitiert werden. Damit wird der Kundin die Möglichkeit gegeben, die Ergebnisse zu überprüfen. Die Bibliothekarin vermittelt damit korrektes Arbeiten.⁷⁸

Zur Vermittlung von Informationskompetenz ist es vorteilhaft, der Kundin kurz den Researchweg zu erläutern. Bei häufig gestellten Fragen zu Adressen⁷⁹ oder ähnlichen, schnell und einfach zu beantwortenden Faktenauskünften, ist das nicht erforderlich. Sollte die Recherche länger dauern, empfiehlt sich das Angebot eines Rückrufes seitens der Bibliothek.⁸⁰

2.5.3 Email-Auskunft

Auch bei der Email-Auskunft kann die Kundin den Researchweg nur nachvollziehen, wenn dieser in der Antwort angegeben wurde. Dazu gehört, den erfolgreichen Suchweg und die benutzten Quellen zu erläutern. Wurde keine Antwort gefunden, empfiehlt es sich, einen Überblick über die versuchten Lösungswege zu geben. So weiß die Kundin, welche Quellen sich für eigene weitere Recherchen nicht eignen.⁸¹ Sind klärende Nachfragen nötig, sollten in der Email auf jeden Fall die bisherigen Suchwege

⁷⁴ Vgl. Spribille 2002: a.a.O., S. 3

⁷⁵ Bsp.: Informationstheke der Württembergischen Landesbibliothek

⁷⁶ Bsp.: Informationstheke der Universitätsbibliothek Stuttgart (Stadtmitte)

⁷⁷ Vgl. Lewe 1999: a.a.O., S. 105

⁷⁸ ebd., a.a.O., S. 106

⁷⁹ Vgl. Blum 1998: S. 11

⁸⁰ ebd., a.a.O., S. 52

⁸¹ Deutsche Internetbibliothek: Handbuch. Stand: 31.01.2003, S. 15

und Lösungsansätze aufgeführt werden. Dies gewährleistet, dass die Kundin zumindest eine Teilantwort erhält.⁸²

2.5.4 Chat-Auskunft

Auch in der Chat-Auskunft ist das Vermitteln von Informationskompetenz möglich und erwünscht. Dabei sollten wie bei der Email-Auskunft Suchwege und Quellen angegeben und erklärt werden. Die University of California empfiehlt in ihren Chat-Guidelines,⁸³ dass nach Möglichkeit schnell erste Informationen (Quellen) geliefert werden. Während die Kundin sich diese in Ruhe ansieht, kann die Bibliothekarin die Recherche fortsetzen. Die Wartezeit bis zur endgültigen Antwort sollte dadurch unterbrochen werden, dass man sie laufend über den Stand der Recherche unterrichtet. Die Kommentare können zum Beispiel so aussehen, dass man ihr mitteilt, wo man sich gerade befindet, dass man immer noch sucht oder dass sich eine Quelle als nicht nützlich erwiesen hat und man die Recherche an einer anderen Stelle weiterführen muss. Wichtig ist, nachzufragen, ob der Lösungsweg verständlich erklärt wurde. Gegebenenfalls muss er noch einmal erläutert werden.

Die Chat-Auskunft bietet diverse Möglichkeiten, die Kundin an relevante Quellen heranzuführen. Zum einen können die Links in einem Kommentar gesendet werden, so dass die Kundin sie in ihre URL-Leiste kopieren und die Site öffnen kann. Zum anderen wurden für die Web Contact Center Technologien entwickelt, mit denen die Bildschirme von Bibliothekarin und Kundin synchronisiert werden können. Einige erweiterte Chat-Anwendungen wurden von Bibliotheken schon übernommen.⁸⁴ Die geläufigsten Methoden sind:

- *Page-Pushing*

Beim Page-Pushing sendet die Bibliothekarin eine Website zum Browser der Kundin, die sich ohne ihr Zutun in einem eigenen Fenster öffnet. So können Fehler beim Kopieren der URL, gerade bei langen Adressen, vermieden werden. Im nebenherlaufenden Chat kann der Suchweg und die Quelle kommentiert werden. Die Kundin hat allerdings nicht die Möglichkeit, selbst Navigationsbefehle zu senden.

- *Escorting*

Durch Escorting können ganze Suchwege gesendet werden. Die Kundin erhält nicht nur die Quelle, sondern kann die Recherche am eigenen Computer mitverfolgen. Im nebenherlaufenden Chat werden Recherche und Quelle erläutert. Auch hier hat die Kundin nicht die Möglichkeit, selbst direkt in die laufende Recherche einzugreifen.

⁸² Vgl. IPL 2004: a.a.O., S. 27/ Vgl. Auch Kapitel 2.4.1

⁸³ Vgl. Ask a Librarian 2004. Web-Dokument: a.a.O.

⁸⁴ Meine Recherche nach geeigneten Testbibliotheken für die Evaluierung ergab allerdings, dass diese Technologien noch nicht in deutschen Bibliotheken angewendet werden.

- *Co-Browsing*

Beim Co-Browsing können Kundin und Bibliothekarin gemeinsam navigieren. Die Kundin kann hierbei Navigationsbefehle senden, die sich im Browser der Bibliothekarin öffnen. Dies eignet sich besonders für das gemeinsame Durchsuchen von Datenbanken oder für Online-Schulungen, bei denen die Kundin gestellte Aufgaben löst. Die Navigation kann von der Bibliothekarin nachverfolgt und im Chat kommentiert werden.⁸⁵

Die Ergebniskontrolle im Chat kann – sollte die Antwort in einer digitalen Quelle gefunden worden sein - von Bibliothekarin und Kundin gemeinsam durchgeführt werden. Wenn die Lösung nur in Printmedien gefunden werden konnte, muss sich die Kundin wie bei der Telefon- und Email-Auskunft entweder auf die Angaben der Bibliothekarin verlassen oder sie später überprüfen.

Längere Recherchen können den Abbruch einer Chat-Session erforderlich machen, nachdem die Bibliothekarin alle benötigten Informationen erhalten hat. Die Antwort kann entweder in einem erneuten Chat oder per Email gesendet werden.⁸⁶

Damit die Kundin auch im Nachhinein die Recherche noch einmal nachvollziehen und die URLs der benutzten Quellen ohne Schwierigkeiten wiederfinden kann, sollte ihr das Zusenden eines Chat-Protokolls angeboten werden. Hier sind alle Kommunikationsschritte verzeichnet.⁸⁷

2.6 Follow-Up

„The reference transaction does not end when the librarian leaves the patrons. The librarian is responsible for determining if the patrons are satisfied with the results of the search [...]“⁸⁸

Mit dem Follow-Up wird die Auskunftssituation beendet. Dabei versichert sich die Bibliothekarin bei der Kundin, dass die Frage komplett bzw. zufriedenstellend beantwortet wurde. Außerdem wird sie dazu aufgefordert, die Auskunft bei weiteren Fragen wieder in Anspruch zu nehmen. Sollte die Antwort aus Sicht der Kundin nicht zufriedenstellend sein, wird sie dadurch ermutigt, eine neue Suche zu erwirken. Wird kein Follow-Up geboten, kann bei der Kundin der Eindruck entstehen, dass mit dem Abschluss der Suche keine weiteren Fragen mehr erwünscht sind. Sollte die Antwort nicht mit den Informationsbeständen, die der Bibliothek zur Verfügung stehen, ermittelt werden können, ist die Kundin an eine andere Auskunfts- bzw. Informationsstelle zu verweisen.⁸⁹

Leider ist das Stellen der Follow-Up-Frage viel zu selten zu beobachten, obwohl dessen Wichtigkeit in der Fachliteratur immer wieder betont wird. Beispielsweise schreiben

⁸⁵ Vgl. Rösch 2003a: a.a.O., S. 121/ 122

⁸⁶ ebd., a.a.O., S. 121

⁸⁷ Vgl. Harkönen 2003: a.a.O., S. 36

⁸⁸ ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

⁸⁹ Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

Dewdney und Sheldrick Ross hierzu: „In many cases, a follow up question can make the difference between a satisfactory experience for the user and a frustrating series of events.“⁹⁰

Zwei Beispiele für das Beenden einer Auskunftssituation sollen hier aus Durrances Studie zitiert werden:⁹¹

„After the librarian gave me one source that didn't work, I said, „Is there anything else I can look at?“ The librarian [...] said,: “That's about it” and turned her back and went to the desk and resumed reading. I felt like I had been dismissed and if I asked any more questions, I would be bothering her.”

„If the materials aren't there come back and we'll go together.”

Diese Beispiele zeigen deutlich den Unterschied zwischen einem fehlgeschlagenen und einem gelungenen Abschluss. Die erstgenannte Situation ermutigt nicht dazu, den Auskunftsdienst noch einmal zu „belästigen“.

2.7 Die Antwortübermittlung per Email

Die formale und inhaltliche Strukturierung für eine optimale Antwort in der Email-Auskunft soll hier am Beispiel der IFLA-Guidelines für die Digitale Auskunft kurz dargestellt werden. Sie besteht aus Titelzeile, Hauptteil und Abschluss. Dieselbe Struktur wird auch von der IPL empfohlen.⁹²

In den ersten Abschnitt gehören neben Begrüßung und einem Dank für das Benutzen des Services das Paraphrasieren der Frage und die Antwort. Im Hauptteil werden die Quellen angegeben, kurz erläutert und der Researcheweg beschrieben. Im Abschluss steht das Follow-Up.

Die IFLA empfiehlt, Fachbegriffe und Abkürzungen zu vermeiden. Soweit möglich, sollen die Sprach- und Quellenwahl dem Bildungsstand und Alter der Fragenden angepasst sein.

2.8 Störungen

In den **Abschnitten 2.2 - 2.7** wurde das optimale Interaktionsverhalten für die verschiedenen Auskunftsdialoarten beschrieben. Wenn diesen Richtlinien zu wenig Bedeutung zugemessen wird, kann bei der Kundin Unzufriedenheit hervorgerufen werden. Dies führt im negativsten Fall entweder dazu, dass sie die Auskunft gar nicht erst in Anspruch nimmt oder die Auskunftssituation abbricht. Die häufigsten Störquellen in der Interaktion resultieren also aus:

⁹⁰ Dewdney; Sheldrick Ross 1994: a.a.O., S. 227

⁹¹ Vgl. Durrance 1995: a.a.O., S. 253/ 254

⁹² Vgl. IFLA 2004. Web-Dokument: a.a.O./ IPL 2004: a.a.O., S.34/35

- mangelnder Zugänglichkeit zur Auskunft und zur Auskunftsbibliothekarin
- mangelnder kommunikativer Kompetenz der Auskunftsbibliothekarin, im Speziellen: Freundlichkeit
- mangelnder Interviewkompetenz der Auskunftsbibliothekarin
- schlechtem Interviewabschluss

Zudem gibt es weitere Störfaktoren, die Einfluss auf die Auskunftssituationen haben. Diese werden im Folgenden beschrieben.

2.8.1 Mangelnde Kenntnisse der Informationsressourcen (Fachkenntnisse)

Es ist vorauszusetzen, dass Bibliothekarinnen im Auskunftsdienst umfassende Kenntnisse über die Informationsbestände besitzen, die der Bibliothek zur Verfügung stehen. Zudem müssen Recherchekenntnisse für externe Datenbanken und Internetkenntnisse vorhanden sein. Das benötigte Wissen ist heutzutage in weltweiten Informationsangeboten gespeichert.⁹³ Um den Anforderungen der neuen Informationskultur gewachsen zu sein, bedarf es regelmäßiger Fortbildungen. Dies wird umso bedeutsamer, wenn nichtbibliothekarisches Personal im Auskunftsdienst eingesetzt wird. So sollen längere Auskunftsdienstzeiten gewährleistet werden.⁹⁴ Sind die benötigten Qualifikationen nicht vorhanden, kann die Auskunftsfrage nicht vollständig bzw. zufriedenstellend beantwortet werden.

2.8.2 Stress und Burnout-Syndrom

Gestresste Bibliothekarinnen hinterlassen bei der Kundin keinen guten Eindruck. Stress und Burnout resultieren aus psychologischen, physiologischen, organisatorischen und sozialen Gründen. Dabei spielen Unter- und Überforderung eine Rolle. Ingeborg Spribille nennt hierfür folgende Beispiele:⁹⁵ Unterforderung entsteht, wenn die Bibliothekarinnen auf Dauer nicht entsprechend gefordert werden. Dies führt zu Frustrationen. Überforderung entsteht aufgrund zu hoher Arbeitsbelastung als Folge eines Personalmangels. Auch die Anforderungen an die bibliothekarischen Qualifikationen, die im Zusammenhang mit der veränderten Informationskultur gestiegen sind, können Stress hervorrufen. Durch die Notwendigkeit, auf externe Informationsmittel zugreifen zu müssen und immer mehr Endnutzerrecherchen durchzuführen,⁹⁶ steigen die Anforderungen an Recherchekompetenz und technische und didaktische Kompetenz.

Im Rahmen der Evaluierung des Auskunftsdienstes der Universität Hohenheim wurde eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Das Ergebnis der Umfrage deckt sich mit den genannten Stressfaktoren. Die häufigste Nennung bei den eingeschätzten Schwächen

⁹³ Vgl. Lewe 1999: a.a.O., S. 72

⁹⁴ Vgl. Spribille 2002: a.a.O., Kapitel F, S. 2

⁹⁵ ebd., a.a.O., Kapitel F, S. 2

des Auskunftsdienstes war der Personalmangel, gefolgt von fehlendem Fachwissen. Des Weiteren wurde angegeben, dass die bibliothekseigenen elektronischen Informationsquellen aus Zeitmangel nicht ausreichend getestet werden können und die Auskunft wegen Personalmangel nicht über die gesamte Öffnungszeit der Bibliothek besetzt ist. Ferner wurden finanzielle Engpässe genannt.⁹⁷

2.8.3 Störungen durch dritte Personen

Die Störung eines Auskunftsgesprächs durch dritte Personen oder das Telefon kommt häufig vor. Störende Person bittet man am besten freundlich zu warten, bis das Auskunftsgespräch beendet ist. Wird das Auskunftsgespräch durch einen Anruf gestört, empfiehlt sich diese Strategie ebenfalls. Alternativ kann auch ein Rückruf angeboten werden.⁹⁸

2.8.4 Störungen beim Chatten

Probleme bei der Chat-Auskunft entstehen, wenn das Gespräch durch technisches Versagen unterbrochen wird. Dies geschieht beispielsweise, indem Kundinnen durch eine technische Fehlfunktion aus der laufenden Sitzung geworfen werden oder wenn der Server zusammenbricht. Zusätzlich ist es hinderlich, dass einige Chat-Programme die Installation von Software-Komponenten auf dem Computer des Benutzers erfordern. Dadurch verschlechtert sich die Zugänglichkeit der Chat-Auskunft, so dass die Kundin ihn eventuell gar nicht erst in Anspruch nehmen will.

Eine weitere Störung stellt der motivierte Abbruch der Chat-Session durch die Kundin dar. Es kann passieren, dass sie ohne Ankündigung den Chat verlässt und die Bibliothekarin ohne die Möglichkeit zur Ergebnisübermittlung zurücklässt. Dies ist für die Bibliothekarin ärgerlich, wenn sie eventuell schon eine aufwendige Recherche durchgeführt hatte. Dem kann entgegengewirkt werden, indem ein Zeitlimit eingeführt wird. Dadurch muss die Kundin sich in regelmäßigen Abständen durch einen Kommentar bei der Bibliothekarin melden.⁹⁹

⁹⁶ Immer häufiger stellt die Kundin den Anspruch, direkt die fertige Information geliefert zu bekommen, anstatt selbst in den Quellen zu recherchieren.

⁹⁷ Vgl. AKD Hohenheim 2004: a.a.O., S. 9

⁹⁸ Vgl. Sträter 1991: a.a.O., S. 47/ Blum 1998: a.a.O., S. 51

⁹⁹ Vgl. Harkönen 2003: a.a.O., S. 37

3 Evaluierung des Informationsdienstes

Um den Informationsdienst in einer Bibliothek optimieren zu können, bedarf er regelmäßiger Überprüfungen seiner Leistung. Melissa Gross fasst die Bedeutung der Evaluierung im Informationsdienst wie folgt zusammen:

„It [service provision] results in measures of service quality, as in reference and system evaluation, describes program participation and materials utilization, and also uncovers user characteristics, user need, and the extent to which an organization is responsible to these. Library evaluation is also important because the results are valuable for assessing performance against professional standards and organizational goals and also for future planning regarding service provision and the continuing development of staff and systems.“¹⁰⁰

Neben der Leistungsverbesserung dienen Evaluierungen des Informationsdienstes also auch als Leistungsnachweis gegenüber dem Unterhaltsträger. Sie werden vor allem als Beweis der Leistungsfähigkeit benötigt, wenn zusätzliches Personal oder Mittel beantragt werden müssen.¹⁰¹ Da ein guter Auskunftsdienst zum positiven Bild der Bibliothek in der Öffentlichkeit beiträgt, empfiehlt sich eine stetige Qualitätsprüfung (Vgl. **Abschnitt 2.1**).

Die vielfältigen Dienstleistungen des Informationsdienstes müssen dabei mit verschiedenen Methoden oder Methodenkombinationen untersucht werden. Dies ist davon abhängig, welches Angebot mit welchem Ziel geprüft werden soll. Dabei wird zwischen quantitativen und qualitativen Methoden unterschieden, welche im Folgenden dargestellt werden.

3.1 Quantitative Methoden

Auskunftsstatistiken zählen zu den quantitativen Evaluierungsmethoden. Sie erfassen zum Beispiel die Frequentierung der Auskunft, indem die Anzahl der Benutzer durch einfache Strichlisten gezählt wird. So lassen sich Aussagen über die Anzahl des benötigten Auskunftspersonals zu bestimmten Zeiten (z.B. Stoßzeiten) treffen. Dabei kann zur Verfeinerung der Statistik nach Alter, Geschlecht, Beruf und dem Zweck, dem die Information dienen soll, differenziert werden. Dies ist vor allem für öffentliche Bibliotheken wichtig, die in der Regel über ein differenzierteres Publikum als wissenschaftliche Bibliotheken verfügen.

¹⁰⁰ Vgl. Gross, Melissa: The imposed query: implications for library service evaluation. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 37 (1998) 3, S. 290

¹⁰¹ Vgl. Lewé 1999: a.a.O., S. 114

Diese Art der Zählung ist allerdings sehr aufwendig, weshalb meist nach der Art der Auskunftsfra¹⁰² unterschieden wird. Dadurch kann festgestellt werden, auf welchen Gebieten der Auskunftsdienst verbessert werden muss. So gibt zum Beispiel eine ungewöhnlich hohe Zahl an Orientierungsfragen Hinweis darauf, dass das Leit- und Orientierungssystem (LOS) einer benutzerfreundlicheren Überarbeitung bedarf.

Auskunftsstatistiken, welche die Fragen in Fach- und Sachgebiete unterteilen, können Aufschluss über den Informationsbedarf der Benutzer geben. Durch das genaue Protokollieren von Auskunftssituationen können Rückschlüsse auf die Bestandssegmente gezogen werden, die für die Auskunftserteilung am häufigsten zu Rate gezogen werden. Dabei wird auch festgestellt, welche Bestandssegmente nur gering in Anspruch genommen werden. Damit diese Form der Statistik Aussagekraft besitzt, müssen die Bibliothekarinnen über ausreichende Fachkenntnisse verfügen. Ferner müssen die Bestände gut erschlossen und auf einem aktuellen Stand sein. Da auch diese Art der Protokollierung sehr aufwendig ist, wird sie meist nur zeitlich befristet eingesetzt.

Eine weitere, wichtige Methode, ist das Führen einer Statistik über die Bearbeitungsdauer, die für eine Auskunftssituation benötigt wird. Daraus wird die durchschnittliche Zeit berechnet, welche für einen Auskunftsfall aufgewendet werden muss. Setzt man diese Bearbeitungsdauer in Relation mit der Anzahl der tatsächlich anfallenden Anzahl an Auskunftsfragen, kann der Personalbedarf im Auskunftsdienst ermittelt werden.

Der Informationsbestand einer Bibliothek kann dadurch überprüft werden, dass er anhand von Titellisten und Standards abgeglichen wird. Die Aktualität des Bestandes sollte durch regelmäßige Überprüfungen gewährleistet werden.¹⁰³

Die Dienstleistungen des Digitalen Auskunftsdienstes können ebenfalls quantitativ erfasst werden. Die Frequentierung dieser Auskunftsarten können Aussagen darüber treffen, inwieweit das Angebot von den Kundinnen angenommen wird und ob die Zugänglichkeit verbessert und mehr Öffentlichkeitsarbeit dafür betrieben werden muss. Im Hinblick auf die Chat-Auskunft sind außerdem die hochfrequentierten Zeiten festzustellen, um auch hier ausreichend Personal einsetzen zu können.

Auch bei der Email-Auskunft ist es sinnvoll, diese Zeiten zu erfassen. Eine Evaluierung des Email-Auskunftsdienstes der Southeastern Louisiana University lieferte hier interessante Ergebnisse.¹⁰⁴ Die meisten Kundinnen gaben an, dass sie den Dienst außerhalb der Bibliotheksöffnungszeiten nutzten. Dies bestätigt den Vorteil, den die Email-Auskunft bietet. Tatsächlich wurden aber 94% der Fragen während der Öffnungszeiten gestellt. Eine überzeugende Erklärung konnten die Untersucher dafür nicht finden. Es ist allerdings zu beachten, dass die Ergebnisse auf nur 37 eingegangenen Antworten basieren. Dies entspricht einer Beteiligung von 14,2% an der Umfrage.

¹⁰² z.B. Orientierungsfragen, Bibliographische Fragen, Sachauskünfte oder Fragen zur Bibliotheksbenutzung

¹⁰³ Vgl. Lewé 1999: a.a.O., S. 114-119

3.2 Qualitative Methoden

Zu den wichtigsten qualitativen Evaluationsmethoden für den Auskunftsdienst zählen Befragungen sowie offenes und verdecktes Testen.

3.2.1 Befragungen

Befragungen können persönlich, telefonisch oder schriftlich durchgeführt werden. Dabei wird die Kundin neben (optional zu beantwortenden) persönlichen Angaben in der Regel danach gefragt, wie zufrieden sie mit dem Service und der Qualität der Antwort ist. Die Meinungen von Bibliothekarin und Kundin können in diesem Punkt sehr weit auseinandergehen. Marjorie Murfin bemerkt dazu folgendes:

*„No matter how excellent the materials appear to be, or how helpful the librarian, if the user can't understand or utilize the materials or if they aren't exactly right for his/her particular purpose, then the outcome of the transaction can't be said to be successful.“*¹⁰⁵

Eine von ihr durchgeführte Befragung von Kundinnen und Auskunftspersonal an Wissenschaftlichen Bibliotheken ergab, dass im Durchschnitt nur 70% der Kundinnen mit den Antworten zufrieden waren. Im Gegensatz dazu waren 100% der Bibliothekarinnen mit diesen Antworten zufrieden. In Öffentlichen Bibliotheken waren es durchschnittlich 74%.¹⁰⁶

Im Vorfeld eines verdeckten Tests können ebenfalls Auskunftspersonalbefragungen durchgeführt werden. Dabei wird die Selbsteinschätzung über die Anzahl der nützlichen Antworten wahrscheinlich höher liegen als bei dem oben genannten Verfahren, da die Beurteilung nicht direkt nach einer durchgeführten Auskunftssituation erfolgt, sondern aus einer allgemeinen Einschätzung der Nützlichkeitsrate.¹⁰⁷

Der Vorteil von Benutzerumfragen liegt darin, dass, im Gegensatz zu verdeckten Tests, das reale Verhältnis an Fragetypen einer Bibliothek evaluiert werden kann. Als Schwäche der verdeckten Testmethode wurde moniert, dass zumeist Faktenfragen Gegenstand der Untersuchungen waren. Dieser Fragetyp bildet allerdings nur einen relativ geringen Anteil an den real gestellten Fragen im Auskunftsdienst. Des weiteren können Störfaktoren, welche die Auskunftssituation beeinflussen, von Bibliothekarin und Kundin gemeinsam besprochen werden. Mögliche Störquellen wie zum Beispiel die Nichtauffindbarkeit eines Buches, die nicht in der Macht der Bibliothekarin liegen, können der Kundin erklärt werden. Hierdurch kann mehr Verständnis für die Situation erreicht werden.¹⁰⁸

¹⁰⁴ Vgl. Hill, J.B. ...: Digital reference evaluation: assessing the past to plan for the future. In: Electronic Journal of Academic and Special Librarianship, (2003). URL: http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill_j01.htm [letzter Zugriff: 07.05.2004]

¹⁰⁵ Murfin, Marjorie E.: Evaluation of reference services by user report of success. In: The Reference Librarian, New York, 49/50 (1995), S. 231

¹⁰⁶ ebd., a.a.O., S. 231

¹⁰⁷ Vgl. AKD Hohenheim 2004: a.a.O., S. 16

¹⁰⁸ Vgl. Murfin 1995: a.a.O., S. 236/ 237

Natürlich bergen Benutzerbefragungen auch einige Nachteile. Die Aussagekraft einer Befragung hängt von der Validität der getroffenen Aussagen ab. Das Entwickeln der Fragen scheint sehr einfach zu sein. Es birgt aber das Risiko, für ein aussagekräftiges Ergebnis nicht die relevanten Daten zu erfassen, da die Antworten von der Frageformulierung abhängen. Stellt man z.B. nur geschlossene Fragen, sind die Resultate kaum verwertbar, da sie der Kundin nicht die Möglichkeit geben, ihre Antwort zu begründen.¹⁰⁹

Ein weiteres Problem ist die geringe Resonanz, mit der sich Kundinnen an einer Umfrage beteiligen. Dies tritt gerade bei einer schriftlichen bzw. Email-Befragung zu Tage. Jo Bell Whitlatch vermutet, dass die Angaben der schweigenden Mehrheit deutliche Unterschiede im Umfrageergebnis aufzeigen könnten. Über die Gründe für dieses Verhalten kann nur spekuliert werden. Whitlatch orientiert sich an einer Email-Umfrage über den Auskunftsservice AskERIC, die 2000 von Pauline Shostack durchgeführt wurde. Die eingegangenen Antworten enthielten entweder eine extrem hohe oder niedrige Zufriedenheitsrate mit dem Service. Whitlatch vermutet daher, dass positiv oder negativ motivierte Kunden eher zur Teilnahme an einer Umfrage bereit sind. Ein weiterer von ihr aufgezeigter Gesichtspunkt ist das Abfallen der Antwortrate innerhalb weniger Jahre. Whitlatch stützt sich hier auf eine Studie, nach der die Rate innerhalb von drei Jahren von 80 auf 42% sank. Dies könnte daran liegen, dass die Bereitschaft, überhaupt per Email zu antworten, gesunken ist.¹¹⁰ Das ist bei der Anzahl der Emails, die heutzutage von fast jedem zu bearbeiten sind, nicht verwunderlich. Nach persönlicher Erfahrung werden viele Emails, die allein durch ihren Betreff als unwichtig eingeschätzt werden, oftmals schon nach dem Lesen des Betreffs gelöscht.

Aufgrund eigener Erfahrungen als Volunteer der IPL stellen Web-Formulare eine gute Alternative zu Emails zur Durchführung einer Umfrage (auch bei der Chat-Auskunft) dar. Bei der IPL befindet sich der Link zum Formular deutlich platziert am Ende einer Antwort. Die erforderliche Zeit für die Beantwortung der Umfrage wird so verkürzt. Umfrage-Emails können ansonsten auch erst einige Tage bzw. Wochen oder Monate nach Beantwortung der Frage verschickt werden, was die Bereitschaft zur Teilnahme sicher mindert.

Als letzte Methode ist die Befragung in Form persönlicher Interviews zu betrachten. Da die Kundinnen meist „positiv im Sinne von sozialer Erwünschtheit“¹¹¹ antworten, ist diese Methode kritisch zu bewerten.

¹⁰⁹ Vgl. Whitlatch, Jo Bell: Evaluating reference services in the electronic age. In: Library Trends, Champaign, 50 (2001) 2. URL: http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_2_50/ai_83342855/print [letzter Zugriff: 06.09.2004]

¹¹⁰ ebd., Web-Dokument: a.a.O. Die beiden Studien, die Whitlatch hier verwendete, beziehen sich auf (zitiert aus der Quellenangabe): Shostack, P.L. (2000). Identifying users' needs. Paper presented at Facets of Digital Reference: The Virtual Reference Desk 2nd Annual Digital Reference Conference. Summary of presentations available from <http://www.vrd.org> / Bachmann, D.P.; Elfrink, J.; & Vazzana, G. (1999). E-mail and snail mail face off in rematch. Marketing Research, 11(4), 10-15.

¹¹¹ Blum 1998: a.a.O., S. 26

Über die Qualität der erteilten Antworten im Vergleich zu den informationstechnischen Möglichkeiten, die den Bibliotheken zur Verfügung stehen, können Benutzerfragen keine Aussage treffen.¹¹² Dies erfolgt durch offene oder verdeckte Tests, bei denen die Antworten schon im Vorfeld ausgearbeitet wurden.

3.2.2 Offener Test

Beim offenen Test weiß das Auskunftspersonal, dass es getestet wird. Offenes Testen wird zum Beispiel dazu benutzt, um zu vergleichen, wie lange unterschiedlich qualifiziertes Personal für die Beantwortung einer Frage braucht. Ferner wird getestet, welche Suchstrategien verfolgt werden und welchen Einfluss die Qualifikation auf die Qualität der Antwort hat.¹¹³

Die offene Testmethode kann das Arbeitsergebnis allerdings verfälschen. Es muss befürchtet werden, dass sich Bibliothekarinnen, die wissen, dass sie getestet werden, nicht so verhalten wie im regulären Auskunftsgeschäft. Ein offener Test kann eine höhere Motivation hervorrufen, die richtige Antwort zu finden. Dadurch wird ein besseres Ergebnis als unter „normalen“ Umständen erzielt werden.¹¹⁴ Auf der anderen Seite kann das Ergebnis auch schlechter ausfallen, wenn sich die getestete Person in eine Prüfungssituation versetzt fühlt und wegen Nervosität nicht die volle Leistung bringt.¹¹⁵ Die Auskunftssituation kann also objektiver beurteilt werden, wenn das Personal nicht weiß, dass es sich in einer Testsituation befindet.

3.2.3 Verdeckter Test

Hauptsächlich von Ende der sechziger bis Mitte der achtziger Jahre des letzten Jahrhunderts wurde die verdeckte Testmethode (mit unterschiedlichen Modifikationen) eingesetzt, um die Qualität des Auskunftsdienstes objektiv beurteilen zu können. Die Testfragen wurden entweder telefonisch oder persönlich vor Ort gestellt. Alle Studien untersuchten dabei das Kriterium der korrekt erteilten Antwort. Die Fragen waren so konzipiert, dass sie von den jeweilig getesteten Bibliotheken mittels des eigenen Bestandes hätten beantwortet werden können. Zumeist wurden einfache oder mittelschwere Faktenfragen oder bibliographische Fragen gestellt, da die Richtigkeit der Antwort so am objektivsten beurteilt werden kann. Um möglichst realistische Auskunftssituationen zu gewährleisten, wurden die Fragen im Voraus auf ihre Praxistauglichkeit überprüft. Um eine fachgerechte Beurteilung zu erzielen, wurden zum Beispiel Studenten der Bibliothekswissenschaft als Testpersonen eingesetzt. Diese wurden vorher noch einmal eingehend geschult.¹¹⁶

¹¹² Vgl. Murfin 1995: a.a.O., S. 238

¹¹³ Vgl. Lewe 1999: a.a.O., S. 121

¹¹⁴ Vgl. Powell, Ronald R.: An investigation of the relationship between reference collection size and other reference service factors and success in answering reference questions. In: Success in answering reference questions: two studies. Metuchen: The Scarecrow Press, 1987, S. 185

¹¹⁴ Vgl. Lewe 1999: a.a.O., S. 121

¹¹⁶ Vgl. z.B. Herson; McClure 1986: a.a.O., S. 38

Unabhängig von Bibliothekstyp oder Bestandsgröße erzielten die Tests nur eine geringe Quote an korrekt beantworteten Fragen. Zumeist betrug dieser Anteil 50 bis 62%, der Mittelwert der Testresultate pendelte sich bei 55% ein.¹¹⁷ Peter Herson und Charles R. McClure bezeichneten diesen Durchschnitt als die sogenannte „55 Prozent-Regel“. Sie bemängelten, dass dieser Trend der Fachwelt schon seit Jahrzehnten bekannt war, aber kaum Anstrengungen zur Erforschung dieser mangelhaften Ergebnisse unternommen worden waren. Ohne dieses Wissen würden die Informationsdienste auf der Grundlage verbessert, dass nur die Hälfte der Auskunftsfagen richtig beantwortet werden könnten. Somit gingen sie am Informationsbedürfnis der Kundinnen vorbei.¹¹⁸ In diesem Zusammenhang stellt sich der Verfasserin dieser Diplomarbeit allerdings die Frage, wozu all diese Studien durchgeführt wurden, wenn dadurch keine Hinweise auf Gründe oder Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt werden können. Die verdeckte Testmethode ist in dieser Form also nicht dafür geeignet, Zusammenhänge zwischen den Ergebnissen und den Gründen für dieses schlechte Resultat herzustellen, da der Untersuchungsgegenstand der korrekten Antwort einen sehr eingeschränkten Blickwinkel auf die gesamte Auskunftssituation wirft. Dies wird auch von Herson und McClure angemerkt.¹¹⁹ Die drei wichtigsten Kritikpunkte an der verdeckten Testmethode werden im Folgenden erläutert.

Die verdeckte Testmethode wirft auch außerhalb der Bibliothekswelt Bedenken auf, da die Testpersonen nicht über die Testsituation informiert sind. Ferner wird es als unfair betrachtet, sie ohne ihr Einverständnis zu prüfen.¹²⁰ Diese Befürchtung kann aber entkräftet werden, da niemals einzelne Bibliothekarinnen getestet werden, sondern entweder der gesamte Auskunftsdienst einer bestimmten Bibliothek, der Auskunftsdienst verschiedener Bibliotheken in einem geographischen Raum oder der Auskunftsdienst bestimmter Bibliothekstypen. Dies gilt natürlich auch für die Methodenkombination aus verdecktem Test und Beobachtung.¹²¹

Weitere Kritik wird an der Auswahl der Testfragen geübt. Für die objektive Beurteilung einer Antwort als richtig oder falsch eignen sich Faktenfragen und bibliographische Fragen am besten, da sie eindeutig zu beantworten sind. Allerdings stellen sie nur einen vergleichsweise geringen Anteil am tatsächlichen Frageaufkommen einer Bibliothek (Vgl. **Abschnitt 3.2.1**). Somit repräsentiert das Ergebnis dieser Testmethode nicht die reale Situation im Auskunftsdienst.¹²²

¹¹⁷ eine Übersicht über die wichtigsten Studien bis Ende der 1970er Jahre finden sich in: Benham, Frances: A prediction study of reference accuracy among recently graduated working reference librarians (1975-1979). In: Benham, Frances; Powell, Ronald R.: Success in answering reference questions: two studies. Metuchen: The Scarecrow Press, 1987, S. 26-31

¹¹⁸ Vgl. Herson; McClure 1986: a.a.O., S. 41

¹¹⁹ ebd., a.a.O., S. 37

¹²⁰ Vgl. Teilnehmende Beobachtung. In: Wikipedia, die freie Enzyklopädie. http://de.wikipedia.org/wiki/Teilnehmende_Beobachtung [letzter Zugriff: 14.09.2004]

¹²¹ Vgl. Bsp. für eine einzeln getestete Bibliothek: AKD 2004: a.a.O. / Bsp. für einen Vergleich von unterschiedlichen Regionen: Herson; McClure 1986: a.a.O., S. 37-41 / Bsp. für einen Vergleich von einem Bibliothekstyp: Werger, Elsbeth: Wie gut ist der Auskunftsdienst? Testuntersuchungen an ausgewählten Öffentlichen Bibliotheken. In: BuB, Bad Honnef, 32 (1980) 10, S. 928-934

¹²² Vgl. Murfin 1995: a.a.O., S. 235/236

Zuletzt wird der Untersuchungsgegenstand der korrekten Antwort kritisiert. Zum einen wird über den Nutzwert der Information diskutiert, den er hinsichtlich des subjektiven Informationsbedürfnisses einer Kundin darstellt. Murfin bemerkt dazu:

„Facts may be being compiled for purposes of illustration, to test computer programs, to carry out exercises, to acquaint students with tools, to support arguments, etc.“¹²³

Eine Testperson, die keinen persönlichen Bezug zu der gestellten Frage hat, kann die Nützlichkeit der Antwort nicht so beurteilen wie eine echte Kundin. Zum anderen wird diskutiert, ob die Qualität der Antwort als einziges Kriterium für den Auskunftsdienst gelten kann. Durrance kritisiert, dass das räumliche Umfeld der Auskunft, die zwischenmenschlichen Fähigkeiten und die Interviewkompetenz der Bibliothekarinnen für die Beurteilung keine Rolle spielen. Ihrer Meinung nach hängen diese Faktoren aber mit der Qualität der Antwort und der Bereitschaft zusammen, dieselbe Bibliothekarin bei einer weiteren Frage wieder aufzusuchen. Und genau diese Bereitschaft stand im Mittelpunkt ihrer Studie, für die sie neue Kriterien in die Methode einbezog und somit ihre Thesen bestätigen konnte.¹²⁴ Die Ergebnisse der beiden Studien, die im Folgenden vorgestellt werden, sind in **Abschnitt 2.1** nachzulesen (Durrance stellte 1995 ein umfangreiches Arbeitsergebnis nach mehrjähriger Dauer vor¹²⁵). Auf dieser Grundlage wurden weitere Studien durchgeführt und es konnten Empfehlungen für das Verhalten im Auskunftsdienst erarbeitet werden, wie z.B. die Guidelines der ALA, nachzulesen in den **Abschnitten 2.2 - 2.6**.¹²⁶

3.2.4 Verdeckter Test und Beobachtung

Die Methode des verdeckten Tests wird mit der teilnehmenden Beobachtung kombiniert. Dies ist eine Methode, „bei der entweder das Verhalten (direkte Beobachtung) oder die Auswirkungen des Verhaltens (indirekte Beobachtung) eines Untersuchungsobjektes (eine Person oder eine Gruppe von Personen) untersucht werden.“¹²⁷

Durrance ließ von Studenten des Bibliothekswesens, die als Testpersonen fungierten, eine Bewertungsskala ausfüllen, welche die wichtigsten Fähigkeiten und Fertigkeiten der Bibliothekarinnen beurteilt. Die Skala bewertete zwischenmenschliche Fähigkeiten, Interviewkompetenz/ Zuhörbereitschaft und Fachkompetenz.¹²⁸ Daneben wurde ein schriftlicher Bericht angefertigt, der Aspekte der Umgebung und Gestaltung des Auskunftsplatzes sowie die sozialen und kommunikativen Kompetenzen der Bibliotheka-

¹²³ Ebd., a.a.O., S. 236/ Vgl. dazu auch: Dewdney; Sheldrick Ross 1994: a.a.O., S. 219/220

¹²⁴ Vgl. Durrance, Joan: Reference success : does the 55 percent rule tell the whole story ? In: Library Journal, New York, 114 (15. April 1989), S. 31-36

¹²⁵ Vgl. Durrance 1995: a.a.O., S. 243-265

¹²⁶ die von der ALA empfohlenen Quellen sind im Literaturverzeichnis der Guidelines nachzulesen: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm> [letzter Zugriff: 16.08.2004]

¹²⁷ Teilnehmende Beobachtung. Web-Dokument: a.a.O.

¹²⁸ Vgl. Durrance 1989 : a.a.O., S. 32/33

rinnen wiedergab.¹²⁹ Durch den Bericht können die Gründe für die Ergebnisse der Bewertungsskalen erfasst werden. Zudem können die Testpersonen die Eindrücke, welche die Bibliothekarinnen bei ihnen hinterlassen, darlegen und beispielhafte Situationen für gute und schlechte Auskunftsarbeit liefern. Erst wenn man sich über die Gründe bewusst wird, welche zum Erfolg oder Misserfolg einer Auskunftssituation beitragen, können Hinweise zur Verbesserung des Auskunftsdienstes ermittelt werden.

Auch Dewdney und Sheldrick Ross verwendeten für ihre Studie eine Bewertungsskala und einen Bericht über die Gesamtsituation vom Betreten bis zum Verlassen der Bibliothek. Zusätzlich sollten die Testpersonen, ebenfalls Studenten, in einer Liste aufzählen, was ihrer Meinung nach für die Auskunftssituation am hilfreichsten und hinderlichsten war.¹³⁰ So kann direkt abgelesen werden, wo die Stärken (ausbaufähig) und Schwächen (verbesserungswürdig) der Auskunft liegen. Die Elemente der Bewertungsskala, nämlich Freundlichkeit, Frage verstanden, Zufriedenheit mit der Antwort, Zufriedenheit mit dem gesamten Service und Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren, werden miteinander in Beziehung gesetzt. So wird der Grad ihrer Abhängigkeit voneinander festgestellt.¹³¹

In beiden Studien stellten die Testpersonen Fragen, die sie persönlich interessierten, um den subjektiven Nutzen der Antwort beurteilen zu können. Der Fragetyp blieb dabei ihnen überlassen,¹³² wobei Orientierungsfragen wie zum Beispiel „Wo ist die Toilette?“ natürlich ausgeschlossen waren.

Beide Studien lieferten ähnliche Ergebnisse: die Nützlichkeit der Antwort lag nur unwesentlich höher als bei der „55 Prozent-Regel“, aber immerhin konnten umfassende Hintergründe der Ergebnisse ermittelt werden. Die lange vorherrschende Meinung, dass eine Kundin den Auskunftsdienst allein aufgrund der korrekten Antwort positiv beurteilen würde, wurde widerlegt. Vielmehr stellte sich heraus, dass die Interaktion im Auskunftsdienst zumindest eine gleichbedeutende, wenn nicht sogar höhere, Stellung hierfür einnimmt.

3.2.5 Verdeckter Test in der Digitalen Auskunft

Für die Digitale Auskunft gibt es bisher nur wenige Studien, die mithilfe der verdeckten Testmethode Aussagen über die Qualität des Auskunftsdienstes treffen. Dennoch wird diese Methode auch für die Evaluierung der Digitalen Auskunft empfohlen. Zu möglichen Untersuchungsgegenständen äußert sich Whitlach wie folgt:

„Results can be analysed by such factors as response time, accuracy or quality of answer, tone of message, ease of submitting the question, and observations on whether people would return to the site again.“¹³³

¹²⁹ Vgl. ebd., a.a.O., S. 32

¹³⁰ Vgl. Dewdney; Sheldrick Ross 1994: a.a.O., S. 220

¹³¹ Vgl. ebd., a.a.O., S. 222

¹³² Vgl. Durrance 1989: a.a.O., S. 32/ Dewdney ; Sheldrick Ross 1994: a.a.O., S. 220

¹³³ Whitlach 2001. Web-Dokument: a.a.O.

Das Problem der Faktenfrage stellt sich hier als nicht so schwerwiegend dar wie bei der Face-to-Face- oder Telefon-Auskunft. Die meisten Bibliotheken, deren digitale Auskunft im Rahmen dieser Diplomarbeit getestet wurde, beantworten nur kurze Fakteninformationen oder andere, schnell zu beantwortende Fragen.¹³⁴

Wenige Beispiele für verdeckte Tests konnten recherchiert werden. Es ist jedoch davon auszugehen, dass weitere Evaluierungen existieren. Nachfolgend werden drei Modelle dargestellt, die sich an der Methode des verdeckten Tests mit Beobachtung orientieren.

Im Herbst 2001 testeten Studenten des College of Information Studies der Universität Maryland 36 Chat- und 36 Email-Auskunftsdienste. Untersucht wurden neben der Leistung der Auskunftsdienste und dem Prozess des Auskunftsgesprächs in digitaler Umgebung, ob die „55 Prozent-Regel“ auch bei der Digitalen Auskunft zutrifft. Die Auswahl der Fragen wurde gemeinsam erarbeitet. Diese waren durch mehrere, frei zugängliche Internetressourcen und grundlegenden Quellen aus dem Bestand der Informationsdienste zu beantworten.

Die verwertbaren Antworten wurden nach dem Kriterium der richtigen bzw. vollständigen Antwort ausgewertet. Zudem wurden Kriterien für ein gutes Auskunftsgespräch im Voraus festgelegt. Diese sollten von beiden Auskunftstypen angewendet werden. Als Auskunftsgespräch wird hier die gesamte Situation von Beginn (freundliche Begrüßung) bis Ende (Follow-Up) bezeichnet. Im Folgenden werden die Elemente aufgezählt:¹³⁵

1. Is there a **welcome** greeting or salutation?
2. Is the **response timely**?
3. Were **probing and/or clarifying questions** asked?
4. Did the librarian **paraphrase the question**?
5. Did the library make **attentive comments**?
6. How was the information presented – was **value added**?
7. Was a **source cited**?
8. Did librarian ask a **follow-up question** or make a **closing remark** before concluding the transaction?

Das Ergebnis der Untersuchung unterscheidet sich nicht von denen der Evaluierungen der „traditionellen“ Auskunftstypen. Die Chat-Auskunft erzielte einen Anteil von 55% an korrekten Antworten, die Email-Auskunft erreichte 60%. Zusammenhänge zwi-

¹³⁴ Vgl. auch: Bao, Xue-Ming: A study of web-based interactive reference services via Academic Library homepages. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 42 (2003) 3, S. 255

¹³⁵ Vgl. Kaske, Neal; Arnold, Julie: An unobtrusive evaluation of online real time library reference services. Library Research Round Table, American Library Association, Annual Conference, Atlanta, Georgia, June 15, 2002, Abbildung 6. In: <http://www.lib.umd.edu/groups/digref/kaskearnoldunobtrusive.html> [letzter Zugriff: 14.09.2004]

schen dem Fehlen eines Auskunftsgesprächs und der Richtigkeit der Antwort konnten nicht ermittelt werden. Die Kriterien für das Auskunftsgespräch konnten nicht einheitlich beurteilt werden, da die 12 Testpersonen die Punkte unterschiedlich interpretierten. Offenbar gab es im Testbogen nicht die Möglichkeit, eine Begründung für die Beurteilung zu schreiben. Es wird gesagt, dass die Daten erst vollständig aufgeschrieben werden müssen.¹³⁶

Im Deutschland evaluierten im Sommersemester 2003 Studenten des Diplom-Bibliotheksstudiengangs der FH Köln die Email-Auskunft der Deutschen Internetbibliothek (DIB), einer digitalen Bibliotheks Kooperation öffentlicher Bibliotheken. Die Studenten gaben sich als Kinder, Schüler oder Erwachsene aus. Dabei stellten sie eine Frage von eigenem Interesse und testeten, ob die Qualität der Antworten den Standards der DIB entspricht. Das Ergebnis war überwiegend positiv. Kritisiert wurde in einigen Fällen, dass der Bearbeitungszeitrahmen von 24 Stunden nicht eingehalten wurde. Ferner wurde kritisiert, dass die Sprachwahl nicht dem Profil der fragenden Person angepasst war und die Gliederung der Antwort¹³⁷ nicht immer logisch nachvollzogen werden konnte.¹³⁸

Zuletzt soll auf eine Pilotstudie für verdecktes Testen von Chat-Auskünften an öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken hingewiesen werden, die von Wissenschaftlern der Universität Maryland entwickelt und durchgeführt wurde. Sie bildet die Grundlage einer großen Studie, die zu einem nicht genannten Zeitpunkt in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken angewendet werden soll. In der Pilotstudie wird ausführlich dargestellt, nach welchen Kriterien die Fragen und die Verhaltensrichtlinien für die Testpersonen entwickelt und mit welchen messbaren Indikatoren die Auskünfte evaluiert wurden.¹³⁹

¹³⁶ Vgl. Kaske; Arnold 2002. Web-Dokument: a.a.O.

¹³⁷ Vgl. Kapitel 2.7

¹³⁸ Meinhardt, Haike: Ungenutzte Potentiale: Konzept und Angebot der Deutschen Internetbibliothek. In: BuB, Bad Honnef, 56 (2004) 1, S. 39

¹³⁹ White, Marilyn Domas ... : Evaluation of chat reference service quality: pilot study. In: D-Lib Magazine, 9 (2003) 2. URL: <http://www.dlib.org/dlib/february03/white/02white.html> [letzter Zugriff: 07.05.2004]

4 Die Testmethode der vorliegenden Evaluierung

Gegenstand der vorliegenden Evaluierung ist, die real existierenden Gegebenheiten im Auskunftsdienst zu testen, nachdem das optimale Interaktionsverhalten dargestellt wurde. Ziel ist, die tatsächlich genutzten und ungenutzten Interaktionsmöglichkeiten zu ermitteln. Dabei wird ermittelt, welches Kriterium für welche Auskunftsdialoart die bedeutendste Rolle spielt. Dies erfolgt anhand der Bereitschaft, zur selben Auskunftsbibliothekarin zurückzukehren. Es wird ermittelt, ob die Kriterien durch die unterschiedlichen Interaktionsmöglichkeiten anders gewichtet sind als z.B. in der Face-to-Face-Auskunft. Dabei wird im gesamten Test dieselbe Frage gestellt, um bessere Vergleichsmöglichkeiten zu erhalten.

Als Testmethode wurde die von Dewdney und Sheldrick Ross entwickelte Methode aus verdecktem Test und Beobachtung verwendet.¹⁴⁰ Dabei war klar, dass damit im Digitalen Bereich Neuland betreten wurde. Auch in der Telefon-Auskunft wurde die Methode bisher selten angewendet.¹⁴¹ Nun stellte sich die Herausforderung, gleiche Verhältnisse für alle vier Auskunftsdialoarten zu schaffen. Die Guidelines der ALA¹⁴² erwiesen sich dabei als sehr hilfreich. Deren Kategorisierung ermöglichte es, das Substantielle für alle Auskunftsdialoarten herauszufiltern und dieses zu ergänzen bzw. zu erweitern.

Zur Vereinfachung der Auswertung der unterschiedlichen Auskunftsdialoarten wurde der schriftliche Bericht durch standardisierte Frageformulare ersetzt. Dies ermöglicht außerdem die größtmögliche Objektivität bei der Bewertung der Auskunftssituationen. Die Frageformulare sind in die Kategorien der ALA eingeteilt und erfassen die wichtigsten, in Kapitel 2 dargestellten Interaktionsmöglichkeiten. Zumeist werden geschlossene Fragen verwendet, aber nach den meisten Fragen der Punkt „Bemerkungen“ hinzugefügt. Im Bedarfsfall können so die Gründe und/ oder Beispiele für konkrete Situationen festgehalten werden. Ebenfalls in das Frageformular aufgenommen wurde der Punkt „Störungen“. Diese fließen normalerweise in den Bericht ein, wenn sie die Auskunftssituation beeinflussen.¹⁴³ Die vier Formulare sind im Anhang zu finden.

Da in der Telefonauskunft und der Digitalen Auskunft meist nur Faktenfragen und bibliographischen Fragen bearbeitet werden,¹⁴⁴ wurde auch im Rahmen dieser Testreihe eine bibliographische Frage gestellt. Hierdurch sollte die Vergleichbarkeit der Ergebnisse gewährleistet werden.

¹⁴⁰ Vgl. Dewdney; Sheldrick Ross 1994: a.a.O., S. 217-230

¹⁴¹ Mir ist nur die Diplomarbeit von Juliane Blum bekannt: Blum 1998: a.a.O.

¹⁴² Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

¹⁴³ Vgl. AKD Hohenheim: a.a.O., S. 6

¹⁴⁴ Vgl. Blum 1998: a.a.O., S. 47 / Vgl. Abschnitt 3.2.5

Des Weiteren stellte sich die Frage, ob die Hilfreich/ Hinderlich-Liste verwendet werden soll. Die Interaktionsmöglichkeiten und der Nutzen der Antwort sollte sowieso schon im Frageformular festgehalten werden. Da die Kriterien im Frageformular aber objektiv erarbeitet wurden und die Liste subjektiven Charakter hat, wurde sie beibehalten. Für den ebenfalls subjektiven Grad der Zufriedenheit mit den erlebten Auskunftssituationen liefert sie wichtige Informationen.

Da durch den Fragebogen keine Beurteilungen vorgenommen werden, ist die von Dewdney und Sheldrick Ross entwickelte Bewertungsskala ebenfalls Bestandteil des Bewertungsleitfadens. Hier werden unter anderem die Zufriedenheit mit dem gesamten Service und die Rückkehrbereitschaft benotet. So wird außerdem die Vergleichbarkeit der Auskunftsdialogarten untereinander ermöglicht.

In den folgenden Abschnitten werden die Auswahl der Bibliotheken, der Frage und die Rolle der Testperson dargestellt.

4.1 Die Auswahl der Bibliotheken

Insgesamt sind 40 Auskunftssituationen getestet worden, zehn für jede Auskunftsdialogart. Bei der Email-Auskunft wurden jeweils fünf Bibliotheken ohne oder nur mit einem einfachen Web-Formular getestet sowie fünf, die ein detailliertes Web-Formular verwenden. Für die Interaktion im Auskunftsdienst wurden keine Unterschiede zwischen Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken erwartet, weshalb beide Typen getestet wurden. Die Auswahl der Bibliotheken erfolgte nach dem Zufallsprinzip, um keine Rückschlüsse mithilfe der Testmethode auf die real getesteten Bibliotheken zu ermöglichen. Es sei ausdrücklich darauf hingewiesen, dass kein Vergleich von Bibliothekstypen vorgenommen wurde. Zweigstellen und Institutsbibliotheken wurden nicht evaluiert, um ein mögliches Weiterleiten der Frage an eine eventuell bereits getestete Zentraleinrichtung zu vermeiden. Dies hätte sonst zur Enttarnung führen können. Es wurden Bibliotheken der Funktionsstufen 1 bis 4 getestet, insgesamt 17 Auskunftssituationen in öffentlichen und 23 in wissenschaftlichen Bibliotheken oder Bibliotheksoperationen.

Bei der Email-Auskunft stellte sich das Problem, fünf Bibliotheken im deutschen Sprachraum zu finden, die ein detailliertes Web-Formular verwenden. Nach langer, erfolgloser Recherche wurde beschlossen, den US-amerikanischen Raum für die Evaluierung hinzuzuziehen. Auch hier erfolgte die Auswahl der Bibliotheken willkürlich. Dies galt auch für die Chat-Auskunft. Zum einen konnten keine zehn deutschen Bibliotheken recherchiert werden, die Chat-Auskunft anbieten. Zum anderen sollen auch hier keine Rückschlüsse auf die Bibliotheken gezogen werden können, weshalb nicht alle Chat-Auskünfte in Deutschland getestet wurden.

4.2 Die Testperson

Es gibt kaum Evaluierungen, die nur von einer Testperson durchgeführt werden.¹⁴⁵ Natürlich können mehr Bibliotheken und mehr Auskunftssituationen getestet werden, wenn eine größere Gruppe von Personen eine oder mehrere Fragen stellt. Das Ergebnis der Evaluierung wäre damit aussagekräftiger. Wegen des kurzen Bearbeitungszeitraums konnte aber nur eine überschaubare Anzahl von Auskunftssituationen ausgewertet werden. Das Testformular wurde zudem nach eingehender Beschäftigung mit der Thematik der Interaktion im Auskunftsdienst erstellt, so dass eine Einbeziehung von weiteren Testpersonen nicht in Betracht gezogen wurde. Gerade die Interpretation des Testformulars und die Beurteilung der Auskunftssituationen hätte eine eingehende Schulung der weiteren Teilnehmer erfordert, um für alle Auskunftssituationen die gleichen Bewertungsbedingungen zu schaffen.

Meine Eignung als Testperson begründet sich wie folgt:

Im Rahmen des Studiums nahm ich an den Pflichtveranstaltungen „Kommunikation“ und „Auskunftsdienst“ teil. Die Veranstaltungen vermittelten mir grundlegende Kenntnisse über die Interaktion zwischen Bibliothekarin und Kundin im Auskunftsdienst sowie erste Einblicke in die verdeckten Tests. In der Vorlesung „Auskunftsdienst“ testeten alle Studenten des Jahrgangs Bibliotheken in Stuttgart. Dies erfolgte unter der Anleitung von Professor Spribille und nach der Methode von Dewdney und Sheldrick Ross.

Des Weiteren nahm ich an einer Wahlpflichtveranstaltung teil, die nach der Dewdney und Sheldrick Ross – Methode den Auskunftsdienst einer Universitätsbibliothek evaluierte und ebenfalls von Professor Spribille geleitet wurde. Jeder Teilnehmer des Seminars testete die Bibliothek in fünf Fällen. Dadurch konnte ich weitere Erfahrungen als Testperson sammeln. Ferner war ich an der Auswertung der Berichte beteiligt, die nach jeder Auskunftssituation verfasst wurden.

In der Wahlpflichtveranstaltung „Digital Reference“ unter der Leitung von Frau Lüdtko wurden Hintergründe über den Digitalen Auskunftsdienst vermittelt und praktische Anwendung durch die Mitarbeit bei der IPL ermöglicht. Durch die Beteiligung am Email-Auskunftsdienst der IPL lernte ich Standards in der Email-Auskunft kennen und anwenden. Eine praktische Arbeit in Form eines Tests einer Chat-Auskunft lieferte mir erste Einblicke in diesen Auskunftsdienst.

Die für alle Bibliotheken gleiche Testfrage ermöglicht Vergleichbarkeit der Ergebnisse. Da auf die Konzeption der Testfrage besonderen Wert gelegt werden muss, wird sie den nächsten Abschnitten gesondert besprochen.

¹⁴⁵ Werger 1980: a.a.O., S. 928 – 934 und Blum 1998: a.a.O. evaluierten ebenfalls in dieser Form

4.3 Die Auswahl der Testfrage

Die Auswahl der Testfrage gestaltete sich schwieriger als erwartet. Von Anfang an war klar, dass nur eine Faktenfrage oder eine bibliographische Frage gestellt werden kann.¹⁴⁶ Sie sollte einerseits nicht zu einfach sein, um genügend Stoff für ein Auskunftsgespräch und eine weitergehende Interaktion zu bieten. Andererseits durfte sie aber auch nicht so speziell sein, dass aus Sicht des Auskunftspersonals keine Aussicht auf eine erfolgreiche Recherche bestand. Dies hätte zur Ablehnung der Frage führen können. Die Frage sollte außerdem so konzipiert sein, dass eine Beantwortung unter Zuhilfenahme verschiedener Informationsquellen möglich sein würde.

Da auch amerikanische Bibliotheken getestet wurden, musste sie auch dort recherchierbar sein. Es erschien sinnvoll, wenn die Antwort einfach im Internet ermittelt werden kann. Sowohl deutsche als auch amerikanische Bibliotheken sollten vergleichbar gute Chancen zur Beantwortung haben. Außerdem musste die Frage inhaltlich so gestaltet werden, dass sie sowohl von Öffentlichen als auch von Wissenschaftlichen Bibliotheken akzeptiert werden würde. Des Weiteren sollte persönliches Interesse an der Frage bestehen, um glaubwürdig zu erscheinen und damit die Nützlichkeit der Antwort besser beurteilt werden kann.

4.3.1 Die erste Testfrage

Im Rahmen der Pflichtvorlesung „Personalmanagement“ wurden verschiedene „Management by“-Techniken behandelt, unter anderem auch welche inoffizieller, satirischer Natur. Von letzteren existieren Listen, die jeweils den Titel „Management by [...]“ und eine kurze Erklärung dazu enthalten. Diese satirischen Führungsstile weckten mein besonderes Interesse, weshalb ich beschloss, einen der Titel und dessen Bedeutung zu nennen und nach weiteren Techniken zu fragen. Ausgewählt wurde „Management by Helicopter“, was sinngemäß so viel bedeutet wie „der Chef landet irgendwo, wirbelt eine Menge Staub auf und flattert wieder davon.“ Als Hintergrundgeschichte diente eine angebliche Hausarbeit über Mitarbeitermotivation. Als negative Beispiele sollten in einem Unterkapitel über Demotivierung einige dieser inoffiziellen „Management by“-Techniken dargestellt werden.

Bei der Recherche nach geeigneten Quellen stellte sich schnell heraus, dass dazu nur Internetquellen existieren. Auch der Professor, der die Marketing-Vorlesung hielt, konnte auf Nachfrage keine Printquellen nennen. Erschwerend kommt hinzu, dass diese Führungsstile im englischsprachigen Raum kaum erwähnt werden. Es konnten nur zwei relevante Quellen ermittelt werden. Die Seriosität einer dieser Quellen ist zweifelhaft, da über die Betreiber kaum etwas zu erfahren ist.

Trotzdem sollte die Frage gestellt werden, entgegen der Überlegung, verschiedene Informationsmittel zur Beantwortung hinzuziehen zu können. Die Schwierigkeit dabei

¹⁴⁶ Vgl. Kapitel 4.1

sollte sein, zu erkennen, dass das Internet die einzige Informationsquelle ist. Dafür sind die Listen mithilfe einer einfachen Recherche per Suchmaschine und dem Suchstring „Management by Helicopter“ zu finden. Da die meisten Quellen auf deutsch sind, empfiehlt sich für den englischen Sprachraum die Einschränkung der Suchergebnisse auf die Treffer in englischer Sprache. Dies erleichtert die Suche.

Relevante Treffer im deutschen Sprachraum sind zum Beispiel:

<http://www.projektmagazin.de/glossar/gl-0205.html>

Das Projektmagazin bezeichnet sich selbst als „Fachmagazin im Internet für erfolgreiches Projektmanagement.“¹⁴⁷

Eine Liste findet sich ebenfalls unter

<http://www.zeitzuleben.de/inhalte/be/humor/managementtheorien.html> .

Nach eigenen Angaben handelt es sich bei „Zeit zu Leben“ um einen „Online-Ratgeber für alle, die sich für die Themen Erfolg, Zufriedenheit und Lebensqualität interessieren.“¹⁴⁸

Bei den beiden englischsprachigen Quellen handelt es sich um:

http://socialpolicy.ucc.ie/management_concepts.htm¹⁴⁹ .

Dies ist eine Website der European Social, Organisational and Science Consultancy (ESOSC) mit Hauptsitz in Irland. Die Liste wurde von „SOCIALWIRTSCHAFT Aktuell“¹⁵⁰ übernommen und übersetzt.

Die zweite Quelle ist unter

<http://www.managementby.nl/Imagebuilding.htm>¹⁵¹

zu finden. Allerdings ist sie unsicherer Herkunft. Über die Betreiber der Homepage ist nicht mehr herauszufinden als Name und Email-Adresse. Da die gesuchten Führungsstile aber nicht offiziell sind und auch nicht von der Fachliteratur behandelt werden, wird auch diese Quelle als nützlich betrachtet.

Mögliche Auskunftsgespräche können Fragen nach der Herkunft („Hat der Professor gesagt, woher er die Beispiele hat?“) und nach den Quellen, in denen bereits gesucht wurde, beinhalten. Darauf würde ich antworten, dass ich bereits die gesamte relevante Fachliteratur („Bücher über Führungsstile“) durchgearbeitet hätte und nicht fündig geworden sei. Infolge dessen sollten die Bibliothekarinnen auf die Idee einer Internetrecherche kommen.

Die Frage bot verschiedene Vorteile. Neben der vergleichsweise einfachen Beantwortbarkeit seitens der Bibliothekarinnen, ist das Risiko nach der Mitgliedschaft in der Bibliothek gefragt zu werden geringer als bei einer Frage nach dem Bestand. Der Mangel

¹⁴⁷ <http://www.projektmagazin.de> [letzter Zugriff: 17.09.2004]

¹⁴⁸ <http://www.zeitzuleben.de> [letzter Zugriff: 17.09.2004]

¹⁴⁹ [letzter Zugriff: 17.09.2004]

¹⁵⁰ SOCIALWIRTSCHAFT Aktuell. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft

an Print-Medien zu diesem Thema schließt eine mögliche Fernleihe aus. Dadurch musste keine Ausrede für den Fall konzipiert werden, dass die Nutzung der Bibliothek als Nicht-Benutzerin hinterfragt würde.

Sollte ich bei der Telefon-, Email- oder Chat-Auskunft nach dem Wohnort gefragt werden, würde ich die Stadt der zu testenden Bibliothek angeben. Auch eine Aufforderung, die Bibliothek für eine weitere Klärung und Recherche zu besuchen, wurde aufgrund der Konzeption der Frage nicht erwartet. Für die getesteten Email- und Chat-Auskünfte in den USA legte ich mir eine Deck-Email-Adresse mit einer .com – Endung zu. Dies geschah, um meine Herkunft zu verschleiern. Dadurch sollten Nachfragen vermieden werden, wieso ich nicht die Bibliotheken in meiner Umgebung aufsuche oder anschreibe.

Leider stellte sich gleich zu Beginn der Testphase heraus, dass die Bibliothekarinnen beim Ermitteln der Antwort größte Probleme hatten. Nach fehlgeschlagenen Besuchen zweier Bibliotheken und einer ebenso erfolglosen Email-Anfrage brach ich den Test mit dieser Frage ab. Nur eine der Bibliothekarinnen kam auf die Idee, selbst das Internet zu durchsuchen.

In einer Bibliothek wurde ich nach einer erfolglosen OPAC-Suche nach weiteren Informationen meines Professors gefragt. Dabei fiel die Bemerkung, was das überhaupt für ein Professor sei, der einfach mit Begriffen um sich wirft und nicht verrät, wo er sie herhat.¹⁵² Ferner hieß es, dass ohne eine ISBN, ISSN oder einen Verlagsort nicht gearbeitet werden könne. Eine Internet-Recherche wurde überhaupt nicht in Erwägung gezogen. Auch nach mehrmaligen Erklärungen, dass ich nicht wisse, ob es überhaupt Literatur zu diesem Thema gibt, führte die Bibliothekarin selbst keine Internetrecherche durch. Ich sollte statt dessen meinen Professor kontaktieren und ihn nach weiteren Informationen fragen. Ansonsten könne man mir nicht weiterhelfen. Damit war die Auskunftssituation beendet.

In der zweiten Bibliothek wurde ebenfalls der OPAC durchsucht, zusätzlich auch eine Aufsatzdatenbank. Als auch dort nichts gefunden wurde, bekam ich den Ratschlag, weitere Literatur zum Thema zu sichten und ansonsten „mal im Internet [zu] schauen“. Ich antwortete, dass ich keinen Internetzugang hätte. Daraufhin musste ich ein Formular zur kostenlosen Benutzung des Internets in der Bibliothek ausfüllen. Während ich das tat, führte die Bibliothekarin doch noch eine Internetrecherche durch und gab – soweit ich das sehen konnte – „Management“ und „Helicopter“ in Google ein. Das führte zu keinem Ergebnis. Mit dem Rat, mich weiter im Internet umzuschauen, wurde ich weggeschickt.

Die Auskunft der Bibliothek, die ich per Email angeschrieben hatte, erkundigte sich nicht danach, welche Quellen ich schon durchsucht hatte. Ich erhielt die Antwort, dass mir umfangreiche Datenbanken auf der Homepage zur Verfügung stünden. Ich solle im

¹⁵¹ [letzter Zugriff: 17.09.2004]

¹⁵² Dieser Satz lehnt sich dem originalen Wortlaut an.

Freitext „Führungsstile“ eingeben und mir die Bücher ansehen. Literaturrecherchen würden vom Auskunftsdienst nicht durchgeführt. Unter einer „Literaturrecherche“ verstehe ich, umfangreiches Material zu einem bestimmten Thema zusammenzusuchen. Ich hatte bei der Auswahl der Frage nicht erwartet, dass man sie so interpretieren könnte.¹⁵³ Daher antwortete ich nicht auf die Email sondern beschloss, mir eine neue Frage zu überlegen.

Diese Entscheidung traf ich, weil ich primär die Interaktion im Auskunftsdienst testen wollte und nicht die Fachkompetenz der Bibliothekarinnen. Für diese Frage war jedoch nur ein Grundwissen im Umgang mit Internetsuchmaschinen erforderlich. Der Entschluss zum Wechsel der Frage ist nach nur drei Auskunftssituationen vergleichsweise früh gefallen. Aufgrund des knappen Zeitrahmens für die Bearbeitung der Diplomarbeit musste aber schnell gehandelt werden. Weitere erfolglose Auskunftssituationen mit dieser Frage zu riskieren erschien nicht sinnvoll. Mit einer neuen Frage sollte die Möglichkeit einer Interaktion vom Gesprächsbeginn bis zum erfolgreichen Abschluss zumindest vereinfacht werden.

Die neue Frage sollte auch unter Hinzuziehung bibliothekarischer Informationsmittel erfolgreich beantwortet werden können, da der Verdacht einer untergeordneten Rolle des World Wide Web bei der Auskunftsarbeit nahe lag. Offensichtlich wurde bei mir so viel Internetkompetenz vorausgesetzt, dass ich dort selbst fündig werden würde. Diese Erwartungshaltung trägt allerdings. Daher sollen ein paar exemplarische Beispiele für den Umgang mit Google im Rahmen eines Exkurs dargestellt werden.

4.3.2 Exkurs: Beobachteter Umgang mit Google

Während meiner Mitarbeit in der Email-Auskunft der IPL bearbeitete ich unter anderem Fragen, bei denen unter dem Punkt „Quellen, in denen schon gesucht wurde“ diverse Internetquellen, auch Google, angegeben waren. Meine Recherchen führte ich im Gegensatz zu den Kundinnen alle erfolgreich unter Zuhilfenahme von Google durch. Bedauerlicherweise gab es keine Hinweise darauf, wie die Kundinnen die Suchmaschine benutzt hatten.

Eine Bekannte bat mich, Google „anzuschmeißen“ und das Suchwort „Zähne“ einzugeben. Auf Nachfrage stellte sich heraus, dass sie sich über einen möglichen Zusammenhang zwischen Organkrankheiten und Zahnschmerzen informieren wollte.

Im Forum einer Internet-Community stieß ich auf einen jungen Mann, der auf der Suche nach einem Buch war. Es handelte sich um einen fiktiven Roman, in dem Adolf Hitler durch einen Anschlag ums Leben kam und durch einen Doppelgänger ersetzt wurde. Die Diskussion über die Suche nach diesem Buch dauerte bereits eine Woche. In dieser Zeit hatten sich mindestens 30 verschiedene Personen daran beteiligt. Die meisten rieten, Google zu verwenden. Einige hatten selbst ohne Erfolg dort recher-

¹⁵³ Einige Tage erhielt ich von der Bibliothek eine weitere Email mit dem Hinweis, dass sich für solche Fragen Google-Recherchen am besten eigneten. Ein Link zu einer Liste war hinzugefügt worden. Zu diesem Zeitpunkt hatte ich den Test mit dieser Frage aber bereits abgebrochen.

chert. Auch hier wurde keine Suchstrategie angegeben. Ich wurde mit den Suchworten „Buch“, „Hitler“ und „Doppelgänger“ sofort fündig.

Ich zog nach diesen Beobachtungen den Schluss, dass im Auskunftsdienst nicht vorausgesetzt werden darf, dass eine Kundin den richtigen Gebrauch von Internetsuchmaschinen beherrscht. Dies gilt auch für das jüngere Publikum, dem der Umgang mit dem Internet geläufiger ist als älteren Menschen. Vermutlich sind sich die Kundinnen selbst nicht darüber bewusst, dass sie die scheinbar einfach zu bedienenden Suchmaschinen nicht im vollen Umfang der Möglichkeiten benutzen. Nicht umsonst wird in der Veranstaltung „Informationsressourcen“ in meinem Studiengang der richtige Gebrauch von Internetsuchmaschinen gelehrt.

Für die neue Testfrage sollten ebenfalls Internetquellen existieren. Dies geschah aus dem Grund der Beantwortbarkeit für US-amerikanische Bibliotheken. Inwieweit Internetsuchmaschinen in die weiteren Recherchen miteinbezogen worden waren, sollte aufmerksam beobachtet werden.

4.3.3 Die zweite, endgültige Testfrage

Die endgültige Testfrage entstand, nachdem ich bei Kommilitoninnen Erkundigungen über mögliche Fragen eingezogen hatte. Eine Frage weckte mein Interesse: Die Suche nach den 500 umsatzstärksten, an der Börse notierten Unternehmen der USA. Dieses Ranking wird alljährlich von „Fortune“¹⁵⁴, einer US-amerikanischen Wirtschaftszeitschrift, erstellt. Der Name der Liste lautet „Fortune 500“.

Der Zugang zur Liste ist auf der Fortune-Homepage nur für Abonnenten möglich. Eine Recherche in der Zeitschriftendatenbank (ZDB)¹⁵⁵ ergab, dass mehrere Bibliotheken in Deutschland die Zeitschrift abonniert haben. In Stuttgart besitzen sie die Universitätsbibliothek Hohenheim und die Institutsbibliothek für Maschinenelemente der Universität Stuttgart. Der Besitznachweis der Institutsbibliothek für Maschinenelemente kann nur im Stuttgarter Online-OPAC (StOPAC) bzw. im BISSCAT¹⁵⁶ recherchiert werden.

In den USA wurde nicht nach einer Alternative zur Zeitschriftendatenbank recherchiert. Da aber angenommen wird, dass auch dort Datenbanken mit den Besitznachweisen von Zeitschriften existieren, wurde solch eine Recherche nicht für nötig erachtet. Zudem wurde erwartet, dass weit mehr amerikanische Bibliotheken im Besitz der Zeitschrift sind als in Deutschland.

Obwohl die Liste laut Fortune im Internet nur gebührenpflichtig zu erhalten ist, wurden zwei glaubwürdige Quellen ermittelt, welche sie umsonst zur Verfügung stellen. Außerdem wurden zwei Quellen (deutsch und englisch) recherchiert, welche die Top Ten der Fortune 500 nennen. Auch dies sollte miteinbezogen werden. Falls sich das Auskunftsgespräch in eine Richtung entwickelte, in der die Bibliothekarin sich zwar im In-

¹⁵⁴ Fortune. New York: Time / Fortune. Amsterdam: Time Warner Publishing (Europe Edition)

¹⁵⁵ <http://pacifix.ddb.de:7000/DB=1.1/SRT=YOP/> [letzter Zugriff: 17.09.2004]

¹⁵⁶ http://www.biss.belwue.de/cgi-bin/bissform.cgi?opacdb=DB_STP [letzter Zugriff: 14.10.2004]

ternet befände, aber nicht weiterkäme, wollte ich mich damit begnügen, auch die Top Ten als Antwort zu akzeptieren. Vielleicht könnte so doch noch eine Antwort gefunden werden. Dies wurde aber nicht angenommen, da die Top Ten zumindest in deutschsprachigen Quellen schwerer zu finden sind als die komplette Liste.

Die Internetrecherche mit dem Suchstring „Fortune 500“ wurde in „Wikipedia“, der freien Online-Enzyklopädie, begonnen.¹⁵⁷ In der deutschsprachigen Version konnte nichts ermittelt werden. Die angebotene Google-Suche lieferte als ersten Treffer die nicht nützliche Homepage von Fortune. Doch schon der vierte Treffer ermöglichte den Zugriff auf die aktuelle Liste:

http://www.usatoday.com/money/companies/2004-03-22-fortune-500-list_x.htm¹⁵⁸

„USA Today“ ist als große amerikanische Tageszeitung eine glaubwürdige Quelle.

Die von Wikipedia angebotene Yahoo!-Suche¹⁵⁹ im Web wurde ebenfalls durchgeführt. Der fünfte Treffer lieferte den Zugriff auf die Liste im englischsprachigen Wikipedia:

http://en.wikipedia.org/wiki/Fortune_500¹⁶⁰

Der zehnte Treffer führte wieder zur von USA Today veröffentlichten Liste.

Die Suche nach den Top Ten des Rankings kann mit Google leicht bewerkstelligt werden, wenn auch englischsprachige Quellen berücksichtigt werden. Eine Suche mit den Suchstrings „Fortune 500“ und „Top 10“ lieferte als zweiten Treffer die Homepage einer Firma, die sich auf Internetauftritte von Firmen spezialisiert hat. Die gefundene Website bespricht die Homepages der aktuellen Top Ten der Fortune 500. Dabei sind die Unternehmen zwar alphabetisch sortiert, aber hinter jedem Namen ist der Umsatz angegeben, so dass ein Ranking erstellt werden kann. Die URL der Website lautet

<http://www.soft.com/eValid/Promotion/Comparative/Fortune/Top10/summary.html>.¹⁶¹

Eine deutschsprachige Quelle lieferte die Suche mit Yahoo! und den Suchbegriffen „Fortune 500“ und „Top 10“, allerdings erst als 15. Treffer und nur, wenn man die Suche auf deutschsprachige Treffer beschränkt. Der Österreichische Rundfunk ist dabei als Quelle glaubwürdig.

http://www.orf.at/030920-65509/index.html?url=http%3A//www.orf.at/030920-65509/65511txt_story.html¹⁶²

Als Hintergrundgeschichte der Frage diente dieses Mal ein angeblicher kurzer Fernsehbericht, aus dem hervorging, dass die Zeitschrift Fortune die Liste jedes Jahr herausbringt. Mich würde interessieren, die Liste einzusehen. Auf der Fortune-Homepage sei ich bereits gewesen und hätte die Zugangsbeschränkung entdeckt. Nun hätte ich keine Ahnung, was ich tun könne, um an die Liste zu kommen.

¹⁵⁷ <http://de.wikipedia.org/wiki/Hauptseite> [letzter Zugriff: 17.09.2004]

¹⁵⁸ [letzter Zugriff: 17.09.2004]

¹⁵⁹ <http://www.yahoo.de> [letzter Zugriff: 17.09.2004]

¹⁶⁰ [letzter Zugriff: 17.09.2004]

¹⁶¹ [letzter Zugriff: 17.09.2004]

¹⁶² [letzter Zugriff: 17.09.2004]

Diese Informationen sollten auf jeden Fall in jeder Auskunftssituation geschildert werden, auch wenn kein Auskunftsinterview geführt wurde. Die Frage würde jedes Mal in etwa mit folgenden Sätzen beginnen: „Hallo, ich bin auf der Suche nach den 500 größten Unternehmen der USA. Es gibt da eine Liste, die heißt Fortune 500. Auf der Homepage von Fortune gibt es eine Zugangsbeschränkung, ich komme dort nicht an die Liste.“ Im Falle eines Auskunftsinterviews würde hinzugefügt, dass es sich bei Fortune um eine Zeitschrift handelt, so dass die Bibliotheken auf jeden Fall die Möglichkeit haben würden, eine Antwort zu ermitteln.

Auch dieses Mal würde ich bei jeder Nachfrage einer Bibliothek nach meinem Wohnort die betreffende Stadt der Bibliothek angeben, mit der ich im Gespräch war. Bei Angeboten zur Fernleihe würde ich die Telefonnummer der Besitzbibliothek erfragen und mich „bei Bedarf“ wieder bei der Auskunft melden. Bei zwei Bibliotheken überregionaler Funktion würde ich meinen Stuttgarter Wohnort angeben, da in diesen Fällen keine negativen Auswirkungen auf die Dienstleistungsbereitschaft erwartet wurde.

Ob jede angefragte Bibliothek im Besitz der Zeitschrift ist, wurde nicht extra ermittelt, da jede die Möglichkeit hat, auf externe Informationsmittel zuzugreifen. Hierbei kommt speziell die ZDB in Betracht, bzw. das amerikanische Pendant. Falls die Bibliothek die Print-Ausgabe besäße, würde bei der Telefon-, Email- und Chat-Auskunft die Signatur erfragt werden. Das Gespräch würde mit der Aussage, dass ich demnächst vorbeikommen würde, beendet werden. Sollte die Bibliothek einen elektronischen Zugriff zur Zeitschrift besitzen, und könnte auf diese nur von einem Rechner der Bibliothek zugegriffen werden, wäre die Frage damit beantwortet. Als Einwohnerin der betreffenden Stadt hätte ich die Möglichkeit, in die Bibliothek zu kommen.

Welche Kriterien der Interaktion für die Auskunftsdialogarten in das Testformular aufgenommen wurden und was dabei erwartet werden würde, wird in den nächsten Abschnitten vorgestellt.

4.4 Der Bewertungsleitfaden

Für das Erstellen der Testformulare wurde zum einen **Kapitel 2** zugrunde gelegt. Die Kriterien für die Bewertung werden zwar im folgenden beschrieben, aber nicht noch einmal ausführlich erläutert und begründet. Des weiteren wurde, wie schon in Abschnitt 4.1 dargestellt, die Bewertungsskala und die Hilfreich- / Hinderlich-Liste von Dewdney und Sheldrick Ross übernommen. Insgesamt wurden neun Kategorien festgelegt, um die gesamte Auskunftssituation zu erfassen und zu bewerten. Zur Übersichtlichkeit werden sie hier aufgelistet und dann, unter Berücksichtigung der verschiedenen Auskunftsdialogarten, erläutert. Die vollständigen Testformulare sind in den Anhängen A bis D vorzufinden.

- Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme
- Interesse
- Zuhören/ Nachfragen

- Recherche – Wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?
- Follow-Up – Frage
- Die Antwort
- Störungen
- Abschließende Bewertung
- Was war hilfreich/ hinderlich?

4.4.1 Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme

4.4.1.1 Face-to-Face

In der Face-to-Face-Auskunft wurde hier der Weg zum Auskunftsort beobachtet. Eine angenehme Bibliotheksatmosphäre (z.B. helle, freundliche Räume, niedriger Geräuschepegel etc.) wurde als vorteilhaft empfunden. Die Zugänglichkeit zur Auskunft hält fest, ob sie entweder zentral platziert ist bzw. durch das Leit- und Orientierungssystem einfach zu finden ist oder ob sie ohne diese Hilfe erst gefunden werden musste.

Wenn die Auskunft gefunden wurde, wurde festgehalten, ob sie durch ein gut zu erkennendes Schild gekennzeichnet ist. Des Weiteren sollte die Ausstattung bezüglich der Thekenhöhe und der Möglichkeit, auf den Bildschirm des Arbeits-PCs Einblick zu nehmen, beobachtet werden.

Die Zugänglichkeit der Bibliothekarin wurde dahingehend bewertet, ob sie ein Namensschild trägt (oder eines vor sich stehen hat). Des Weiteren sollte auf eine freundliche oder nicht freundliche Begrüßung geachtet werden. Mit „nicht freundlich“ ist nicht nur unfreundlich, sondern auch eine neutral empfundene Begrüßung gemeint. Für die gesamte Auskunftssituation sollte entschieden werden, ob eine angenehme Gesprächsatmosphäre bestand. Dies hängt ebenfalls mit der Zugänglichkeit zur Bibliothekarin zusammen und ist mit ausschlaggebend für die Entscheidung für ein erneutes Inanspruchnehmen des Auskunftsdienstes.

4.4.1.2 Telefon, Email und Chat

Für alle drei Auskunftsdialogetypen wurde die Zugänglichkeit über die Homepage als erster wichtiger Faktor bewertet. Es sollte beobachtet werden, ob direkt auf der Homepage bereits Hinweise zum Auskunftsdienst gegeben werden. Wenn erst länger nach einer Telefonnummer, Email-Adresse bzw. –Formular oder dem Chat gesucht werden musste, wurde dies als nachteilig empfunden. Bei der Telefonauskunft wurde es als positiv vermerkt, wenn die Auskunft eine eigene Telefonnummer besitzt.

Ebenfalls für alle drei Auskunftsdialogetypen sollte entschieden werden, ob die Kundinnen dazu ermuntert werden, den jeweiligen Service in Anspruch zu nehmen. Zumindest ein kurzer Satz (z.B. „Bitte fragen Sie uns“) oder ein Icon (z.B. ein großes „I“ für Information) wurde erwartet.

Bei der Telefonauskunft wurde zudem die Anzahl der Klingelzeichen gezählt, um zu ermitteln, wie schnell die Bibliothekarin die Verbindung aufnimmt. Weniger als fünf Klingelzeichen wären am besten, fünf bis zehn wären ebenfalls annehmbar, mehr als zehn Klingelzeichen würden als hinderlich betrachtet.¹⁶³ Bei der Begrüßung durch die Auskunftsperson wurde auf die Freundlichkeit geachtet und darauf, ob die Person sich mit Namen meldet. Die Gesprächsatmosphäre sollte wie bei der Face-to-Face-Auskunft bewertet werden.

Bei der Chat-Auskunft wurde ebenfalls die Wartezeit festgehalten, bis ein Gespräch mit der Bibliothekarin zustande kommt. Dabei wurde zwischen weniger oder mehr als einer Minute unterschieden.¹⁶⁴ Auch die Freundlichkeit der Begrüßung und die Gesprächsatmosphäre sollten hier eingeschätzt werden. Dies kann nur anhand der gewählten Formulierungen interpretiert werden.

4.4.2 Interesse

4.4.2.1 Face-to-Face und Telefon

Hier sollte beobachtet werden, ob die Bibliothekarin durch verbale Äußerungen ihr Interesse an der Frage signalisiert. Bei der Face-to-Face-Auskunft kann dies auch durch Mimik und Gestik geschehen. Ob Interesse gezeigt wird entscheidet darüber, ob man sich als Kundin mit seiner Frage ernstgenommen fühlt oder nicht.

4.4.2.2 Email- und Chat

Bei der Digitalen Auskunft wurde darauf geachtet, ob die Art der Fragen angegeben werden, die beantwortet werden. Ferner wurde beobachtet, ob bei einfachen Fragen wie z.B. Ausleihmodalitäten auf FAQs oder vergleichbare Sites hingewiesen wird.

Bei der Email-Auskunft wurde außerdem noch festgehalten, ob nach dem Abschicken der Frage ein automatisches Email-Feedback generiert wird, ob die Dauer der Bearbeitungszeit genannt wurde und ob im angegebenen oder einem angemessenen Zeitrahmen (eine Woche) geantwortet wurde.

4.4.3 Zuhören/ Nachfragen

Hier wurde festgehalten, ob ein Auskunftsinterview geführt wurde. Dies fand statt, wenn zumindest eine klärende Nachfrage gestellt wurde. Bei der Email-Auskunft ohne ausführliches Formular wurde ein Auskunftsinterview nur dann geführt, wenn mindestens eine klärende Frage per Email gestellt wurde. Ein detailliertes Web-Formular wurde zwar als Auskunftsinterview gewertet, aber Informationen über die Zeitschrift wurden nur auf Nachfrage geliefert.

Zusammenhängend mit dem Auskunftsinterview sollte beurteilt werden, von wem mehr Initiative ausging, um die Frage zu verstehen. Dadurch, dass bei den synchronen Aus-

¹⁶³ Vgl. Blum 1998: a.a.O., S. 51

¹⁶⁴ Vgl. Ask a Librarian 2004. Web-Dokument: a.a.O.

kunftsdialogarten einige Informationen zunächst zurückgehalten wurden, um ein Auskunftsgespräch zu ermöglichen, konnte dies gut beantwortet werden. Bei der Email-Auskunft wurde die Frage der Initiative nicht in den Bewertungsbogen mitaufgenommen. Wenn die Antwort nützlich war, war somit geklärt, dass die Frage verstanden wurde.

4.4.4 Recherche – wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?

Für alle Auskunftsdialogarten gilt, dass der Rechercheweg nachvollzogen werden muss. Dabei bedient sich die jeweilige Auskunftsdialogart ihrer speziellen Möglichkeiten, um dies zu gewährleisten (Vgl. **Abschnitt 2.5**). Außerdem muss deutlich werden, aus welcher Quelle die Information ermittelt wurde. Dies können zum Beispiel die ZDB oder eine Internetquelle sein.

Im Testformular soll festgehalten werden, ob dem der Fall war. Ich ging davon aus, dass ich die Suchstrategie aufgrund meines Fachwissens auf jeden Fall verfolgen könnte, wenn die Antwort richtig bzw. nützlich war. Aber eine Antwort wie z.B. „Sie finden die Zeitschrift in der Bibliothek XY“ ohne Angabe des Suchweges oder der Quelle würde einer Benutzerin mit durchschnittlichen Kenntnissen der bibliothekarischen Hilfsmittel keine Informationskompetenz vermitteln.

In der Telefonauskunft wurde zudem erwartet, bei einer längeren Recherche einen Rückruf angeboten zu bekommen.

4.4.5 Follow-Up

Als Follow-Up wurde erwartet, dass für einen gelungenen Gesprächsabschluss zumindest eine richtige Weiterverweisung stattzufinden hat. Die Frage „Sind Sie mit der Antwort zufrieden?“ würde in diesem Fall keinen Sinn ergeben. Statt dessen wäre ein kurzes Statement wie zum Beispiel „Ich hoffe, dass Sie die Antwort dort finden“ wünschenswert.

4.4.6 Die Antwort

Die Konzeption der Frage lässt den Bibliotheken genügend Spielraum, eine nützliche Antwort zu finden. Sie wäre entweder zufriedenstellend beantwortet, wenn eine Weiterverweisung stattfindet oder wenn die Liste konkret gefunden wurde. Bei einer Weiterverweisung wurde der Name einer Besitzbibliothek erwartet, im besten Fall mit Angabe der Quelle (Vgl. **Abschnitt 4.4.4**) und Hinweis auf die Fernleihe.

Bei den Bibliotheken, die ein aktuelles Abonnement der Zeitschrift in Form der Printausgabe besitzen, wäre die Antwort zufriedenstellend, wenn die Signatur angegeben werden würde. Bei einem elektronischen Abonnement musste der Zugang über die EZB bzw. Host beschrieben oder als Link geschickt werden.

4.4.7 Störungen

Sollten Störungen die Auskunftssituation beeinflussen, würden sie in einem Freitext geschildert und die Reaktion der Bibliothekarin festgehalten werden

4.4.8 Abschließende Bewertung

Hier wird die Auskunftssituation zusammenfassend nach Noten in einer Skala von 1 bis 7 bewertet, wobei 1 bis 3 als positiv anzusehen sind, die Noten 5 bis 7 als negativ und die Note 4 als unentschieden.¹⁶⁵ Die Skala sieht dabei folgendermaßen aus:

	1	2	3	4	5	6	7
1. Wie freundlich war die Bibliothekarin?							
2. Wie gut wurde meine Frage verstanden?							
3. Wie nützlich war die Antwort?							
4. Wie zufrieden war ich mit dem gesamten Service?							
5. Wie sehr bin ich bereit, bei zukünftigen Fragen zur selben Bibliothekarin zurückzukehren?							

Abbildung 1: Abschließende Bewertung

Die ersten beiden Leistungskriterien benoten die Interaktion der Bibliothekarinnen, die in den Kategorien 1 bis 3 (**Abschnitte 4.4.1 - 4.4.3**) des Testbogens beobachtet wurden. In das Leistungskriterium 3 fließen die Kategorien 4 bis 6 (**Abschnitte 4.4.4 - 4.4.6**) ein, wobei das Hauptaugenmerk auf der Qualität der in **Abschnitt 4.4.6** dargestellten Antwort liegt.

Die Zufriedenheit mit dem gesamten Service soll ermitteln, inwieweit die Auskunftssituationen als Ganzes positiv oder negativ erlebt wurden. Das wichtigste, abschließende Kriterium ist die Bereitschaft, zur selben Auskunftsbibliothekarin zurückzukehren. Zusammenhänge zwischen dieser Bereitschaft und anderen Leistungskriterien geben Auskunft darüber, welche Faktoren in einer Auskunftssituation am wichtigsten sind.

Alle Leistungskriterien sind anhand der Interaktionsmöglichkeiten der jeweiligen Auskunftsdialoart zu beurteilen. So kann die Freundlichkeit z.B. in der Face-to-Face-Auskunft durch Gestik und Mimik beurteilt werden, während in der Telefon-Auskunft nur der Tonfall und verbale Äußerungen vernommen werden können. Bei der Digitalen Auskunft ist die Wortwahl entscheidend.

Bei der Digitalen Auskunft stellt sich das Problem, dass es bei einer Auskunftskooperation vorkommen kann, dass der Name der Bibliothekarin nicht bekannt ist.¹⁶⁶ Es kann

¹⁶⁵ Vgl. AKD Hohenheim: a.a.O., S. 4/5

¹⁶⁶ Diese Erfahrung machte ich z.B. bei meiner Mitarbeit bei der IPL. In einigen Antworten, die ich mir in der Archivdatenbank durchsah, nannten die Bibliothekarinnen ihren Namen nicht, sondern schrieben „Hello from the IPL“.

zwar pro Fall entschieden werden, ob man zur selben Bibliothekarin zurückkehren würde, im Echtfall würde dies aber nicht beeinflusst werden können.

4.4.9 Was war hilfreich/ hinderlich?

Hier soll noch einmal kurz und spontan aufgelistet werden, welche Faktoren in der Auskunftssituation am hilfreichsten und welche am hinderlichsten betrachtet wurden. Hier kann der konkrete Veränderungsbedarf herausgelesen werden (Vgl. Abschnitt 3.2.4). Interessant dabei ist außerdem, ob die Faktoren der Kriterien 1 bis 7 des Testbogens wirklich den Grad der Zufriedenheit mindern, wenn sie nicht beobachtet wurden. Vielleicht würde das Fehlen mancher dieser Punkte das Gesamtergebnis nicht negativ beeinflussen.

4.5 Testdurchführung

Die Testphase fand vom 19.08.2004 bis zum 17.09.2004 statt. Die Testphase lief relativ spät an, weil nach dem Fehlschlag mit der ersten Frage erst eine geeignete neue gefunden werden musste. Die verschiedenen Auskunftsdialogarten wurden nicht nacheinander getestet, sondern spontan nach Lust und Laune und wenn sich eine Gelegenheit ergab.

5 Ergebnisse der Evaluierung

Die Auswertung der Evaluierung wird zusammenhängend pro Auskunftstyp dargestellt. Am Anfang jeder getesteten Kategorie gibt eine Tabelle einen Überblick über die Ergebnisse. Im Anschluss werden sie kommentiert. Der Bewertung der fünf Leistungskriterien wird jeweils eine Grafik vorangestellt. Auch sie werden anschließend erläutert.

5.1 Face-to-Face-Auskunft

5.1.1 Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme

Tabelle 1: Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Face-to-Face)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Bibliotheksatmosphäre	angenehm	10
	nicht angenehm	0
Lage der Auskunft	zentrale Lage, gut zu sehen	4
	nicht zentral, aber durch LOS gut zu finden	2
	nicht zentral, schwer zu finden (schlechtes LOS)	4
Die Auskunftstheke ist ...	mit einem Schild gekennzeichnet	8
	nicht gekennzeichnet	2
Die Auskunftsbibliothekarin trägt ein Namensschild	ja	6
	nein	4
Eröffnung des Auskunftsgesprächs	freundlich	9
	nicht freundlich	1
Gesprächsatmosphäre	angenehm	7
	unentschieden	0
	unangenehm	3

In allen Bibliotheken wurde die Bibliotheksatmosphäre als angenehm empfunden. Manche Bibliotheken bevorzugen eine eher nüchterne Arbeitsumgebung (zumeist die Wissenschaftlichen Bibliotheken), andere bieten den Eindruck von „Wohlfühlbibliotheken“ (zumeist die Öffentlichen Bibliotheken). Da sich alle Bibliotheken bemühen, das

Beste aus der bestehenden räumlichen Situation zu machen, konnte in keinem Fall eine unangenehme Atmosphäre festgestellt werden.

Im Erdgeschoss angesiedelte Auskunftsplätze können von den Eingangsbereichen der Bibliotheken aus umgehend entdeckt werden. Liegen sie in anderen Stockwerken, wurden sie zweimal durch das Leit- und Orientierungssystem schnell gefunden. In vier Fällen stellte das LOS keine große Hilfe dar. Hier musste sozusagen ein Geschoss nach dem anderen abgesucht werden, was sehr mühevoll war.

Zweimal war die Auskunftstheke nicht durch ein Schild gekennzeichnet. Aufgrund der Wegeführung musste man aber zwangsläufig daran vorbeikommen. Da Buchausleihe und –rückgabe durch Schilder ausgezeichnet waren, konnte es sich nur um die Auskunft handeln. Ob dies einer eher unerfahrenen Bibliotheksbenutzerin auch sofort klar wäre, kann nicht vorausgesetzt werden. Die am angenehmsten empfundenen Auskunftstheken waren entweder mit niedrigen Theken und Sitzgelegenheit ausgestattet oder auf Ellenbogenhöhe konzipiert. Eine Auskunftstheke bot direkten Einblick auf den PC-Bildschirm, zwei Bildschirme konnten seitlich eingesehen werden. In den anderen Bibliotheken war ich davon abhängig, dass mir die Bibliothekarinnen im Falle eines Suchergebnisses den Bildschirm von sich aus zudrehten.

In sechs der zehn Fälle konnten die Namen der Bibliothekarinnen festgestellt werden, da sie Namensschilder trugen. Ob es sich dabei aber um Diplom-Bibliothekarinnen oder anderes Bibliothekspersonal handelt, konnte nicht erfahren werden. Da ich aber nur von Personal bedient wurde, das schätzungsweise mindestens über 30 Jahre alt ist, konnte eine langjährige Berufserfahrung vorausgesetzt werden.

Die Auskunftsgespräche wurden bis auf einen Fall freundlich eröffnet. Zumeist wurde ich durch eine kurze Begrüßung („Hallo“), freundliches Lächeln und Nicken aufgefordert, meine Frage zu stellen. Zweimal begann das Gespräch mit „Wie kann ich Ihnen helfen?“ bzw. „Was kann ich für Sie tun?“. Dies wurde als sehr angenehm empfunden. In dem einen negativen Fall trat ich an die Theke, als gerade eine andere Kundin vor mir fertig bedient worden war. Die Bibliothekarin blickte mich zwar aufmerksam an, sagte aber kein Wort der Begrüßung und lächelte auch nicht. Hier wurde mir der Eindruck vermittelt, dass die Kundinnen eine nach der anderen wie am Fließband abgefertigt werden.

In fast einem Drittel der Auskunftsgespräche wurde eine unangenehme Gesprächsatmosphäre empfunden. Während sich die Bibliothekarinnen in den sieben positiven Situationen Mühe gaben, auf ihre Mimik und Gestik zu achten und vor allem ihren freundlichen Ton beibehielten, änderte sich die Situation in einem Fall direkt nach dem Stellen der Frage. Die Bibliothekarin wusste offensichtlich nichts mit der Frage anzufangen und wirkte daher verwirrt und angespannt. Eine weitere Bibliothekarin war zwar nicht unfreundlich, sprach aber sehr leise und mehr in Richtung des Bildschirms als direkt zu mir. In einer negativen Situation konnte ich überhaupt keine Zuhörbereitschaft erkennen. Egal wie ich versuchte, die Hilfsbereitschaft der Bibliothekarin zu wecken, sie

schüttelte mit hochgezogenen Augenbrauen ablehnend den Kopf und wandte ihren Blick immer wieder einem wartenden Kunden hinter mir zu.

5.1.2 Interesse

Tabelle 2: Interesse (Face-to-Face)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Interesse an der Frage	Signalisiert	6
	Nicht signalisiert	4

Interesse an der Frage wurde in sechs Fällen durch anhaltenden Blickkontakt, Nicken und kurze Bejahungen signalisiert, in einem Fall sogar mit „Ja, das ist interessant“. Viermal wurde nichts dergleichen festgestellt. Einmal wandte sich die Bibliothekarin direkt an den Computer, während ich noch meine Geschichte erzählte. Dreimal durfte ich zwar ausreden, konnte aber keine besondere Motivation seitens der Bibliothekarinnen feststellen. Vielmehr war in diesen Fällen Ablehnung zu spüren.

5.1.3 Zuhören/ Nachfragen

Tabelle 3: Zuhören/ Nachfragen (Face-to-Face)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Ein Auskunftsinterview wurde geführt	Ja	5
	Nein	5
Von wem ging mehr Initiative aus?	Von der Bibliothekarin	6
	Von mir	4

In der Hälfte der Auskunftsgespräche wurde zumindest eine klärende Nachfrage gestellt, was als Auskunftsgespräch gewertet wurde. Es wurde z.B. erfragt, ob ich noch mehr Informationen hätte. Zum Beispiel wurde ich gebeten, alles zu erzählen, was ich zu dem Thema wisse. Andere Fragen drehten sich um bibliographische Angaben, z.B. ob ich eine ISSN wüsste (das wurde auf Nachfrage erklärt) oder ob ich wisse, ob die Liste in einer Sonderausgabe oder im regulären Heft erschienen ist.

In vier Fällen, in denen kein Interview geführt wurde, wurde ich durch Schweigen, hochgezogene Augenbrauen und fragende Blicke dazu aufgefordert (nicht ermutigt), weitere Informationen zu liefern. Dies war sehr unangenehm, da ich das Gefühl hatte, dass mir ohne weitere Angaben nicht geholfen werden würde. Es schien an mir zu liegen, alle relevanten Informationen sofort preiszugeben. Bei dieser Frage fällt das weniger ins Gewicht als bei einer Frage, die aus persönlichen, unangenehmen Lebenssituationen gestellt werden muss, lässt aber negative Rückschlüsse auf den Umgang

damit ziehen. Einmal bekam ich nicht die Gelegenheit, weitere Informationen zu liefern, denn die Bibliothekarin begann sofort und ohne nachzufragen an der Antwort zu arbeiten.

In den fünf Fällen, in denen ein Auskunftsgespräch geführt wurde, ging die Initiative für ein besseres Verständnis von den Bibliothekarinnen aus. Dies wurde ebenfalls bei der Bibliothekarin so gesehen, die ohne weitere Informationen an der Frage arbeitete und auch zu einer richtigen Antwort kam.

5.1.4 Recherche – wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?

Tabelle 4: Recherche (Face-to-Face)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
War die Suchstrategie nachvollziehbar?	Ja	5
	Nein	4
Wurden die benutzten Informationsquellen genannt?	Ja	7
	Nein	2

Recherchen wurden nur von neun Bibliothekarinnen durchgeführt. Einmal wurde die Frage, wie schon beschrieben, von vorne herein abgelehnt. Ich sollte selber im Internet suchen. Als ich die Bibliothekarin noch einmal darauf hinwies, dass ich über die Homepage von Fortune keinen Zugriff auf die Liste bekäme, meinte sie: „Dann werden Sie bezahlen müssen.“ Damit war ich entlassen.

Die Recherchestrategie konnte in fünf Fällen nachvollzogen werden. In einem Fall wurde ich während der Suche direkt beteiligt, indem ich uneingeschränkten Blick auf den Bildschirm hatte. In den anderen Fällen murmelten die Bibliothekarinnen vor sich hin, während sie suchten. Ich wurde jedes Mal nach der richtigen Schreibweise von „Fortune“ oder „Fortune 500“ gefragt und konnte so nachvollziehen, mit welchen Suchworten recherchiert wurde.

Sieben Mal wurde die endgültige Quelle, die zu Rate gezogen wurde, namentlich genannt. Es wurde mit dem BISSCAT, der ZDB, dem Internet oder dem eigenen OPAC gearbeitet. Bei letzterem wurde keine nützlichen Antworten gegeben.

5.1.5 Follow-Up

Tabelle 5: Follow-Up (Face-to-Face)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Follow-Up ...	fand statt	6
	fand nicht statt	4

In fünf Fällen wurde das Gespräch damit beendet, dass ich an die Universitätsbibliothek Hohenheim oder an die Bibliothek für Maschinenelemente der Universität Stuttgart verwiesen wurde. Mehrmals wurde noch „Viel Glück“, „Viel Erfolg“ oder „Ich bin mir sicher, dass Ihnen dort weitergeholfen wird“, angehängt. Einmal wurde bei www.presseportal.de ein Artikel über die Top Ten der Fortune 500 gefunden. Bei der Ergebnisbesprechung versicherte sich die Bibliothekarin noch einmal, ob dies auch wirklich die Informationen sind, die ich suche. Das wurde als sehr angenehm empfunden.

In zwei Fällen, in denen keine nützliche Antwort gefunden wurde, wurde nur gesagt, dass man mir mit dem Bestand der Bibliothek nicht weiterhelfen könne. Damit waren die Gespräche beendet. Einmal wurde mir eine Firmendatenbank kleiner und mittelständischer Unternehmen in Deutschland nahegelegt. Als ich darauf hinwies, dass mir diese Datenbank nicht helfen würde, meinte die Bibliothekarin, ich solle sie mir trotzdem anschauen und scheuchte mich so mehr oder weniger weg. Wie das Gespräch in der Bibliothek verlief, welche die Frage nicht angenommen hatte, wurde schon geschildert.

5.1.6 Die Antwort

Tabelle 6: Antwort (Face-to-Face)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Die Frage wurde zufriedenstellend beantwortet	Ja	6
	Nein	4

Wie schon aus dem Follow-Up herauszulesen ist, wurde die Frage insgesamt sechs Mal zufriedenstellend beantwortet. Fünfmal wurde ich an die richtige Stelle weiterverwiesen, einmal wurden die Top Ten im Internet gefunden. Fernleihangebote wurden nicht gemacht, da beide Besitzbibliotheken im Stuttgarter Raum von jeder getesteten Bibliothek aus gut zu erreichen gewesen wären. Einmal wurde Fernleihe vor der Recherche in Betracht gezogen, falls in der näheren Umgebung keine Besitzbibliothek gefunden werden könnte.

Drei der nicht nützlichen Antworten hätten mir in keiner Weise geholfen, auf eigene Faust weiterzusuchen. Ein Mal wurde ich aus dem Gedächtnis heraus zu einer ande-

ren Bibliothek geschickt, da diese vielleicht die Zeitschrift im Bestand hätte. Im OPAC der betreffenden Bibliothek wurde aber nicht recherchiert. So war auch diese Antwort nicht nützlich.

5.1.7 Störungen

Zweimal hatten sich hinter mir Warteschlangen gebildet, während ich an der Reihe war. Einmal ignorierte die Bibliothekarin die Warteschlange und ließ sich dadurch nicht stören, einmal wurde die Bearbeitung auf „ein paar Tage“ verschoben mit der Begründung „Sie sehen ja, was hier los ist.“ Die Bibliothekarin wollte sich genügend Zeit nehmen, um über eine geeignete Suchstrategie nachzudenken. Als ich zwei Tage später wieder kam, hatte sie die Top Ten gefunden.

Einmal war der Server der ZDB zusammengebrochen. Die Bibliothekarin wich nach längerer Überlegung auf den BISSCAT aus und konnte mir so weiterhelfen.

5.1.8 Abschließende Bewertung

5.1.8.1 Freundlichkeit

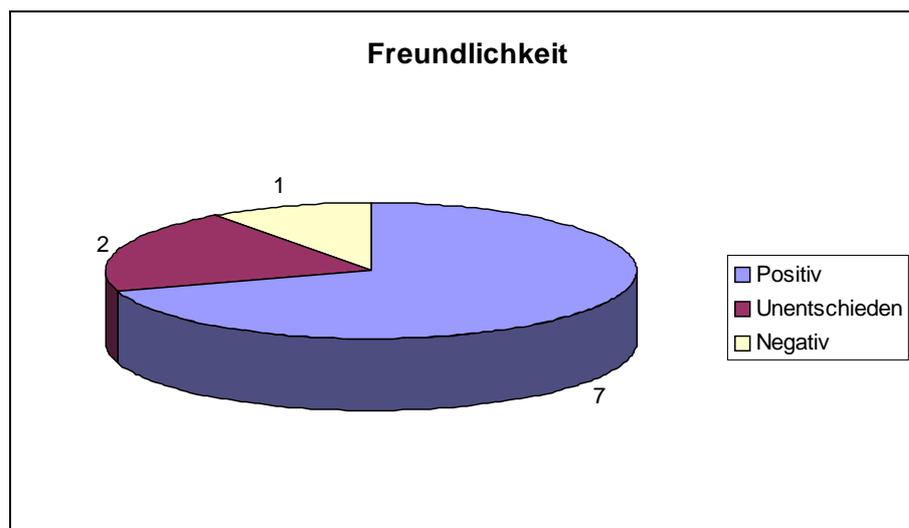


Abbildung 2: Freundlichkeit (Face-to-Face)

In sieben Fällen wurde die Freundlichkeit positiv bewertet, davon wurde einmal die Note 1 vergeben, zweimal die Note 2 und viermal die Note drei. Über die gesamte Auskunftssituation hinweg konnte eine durchgehende Freundlichkeit zwar zweimal nicht beobachtet werden, aber nur einmal wurde eine Bibliothekarin als überwiegend unfreundlich empfunden. In diesem Fall wurde die Note 5 vergeben.

5.1.8.2 Verständnis der Frage

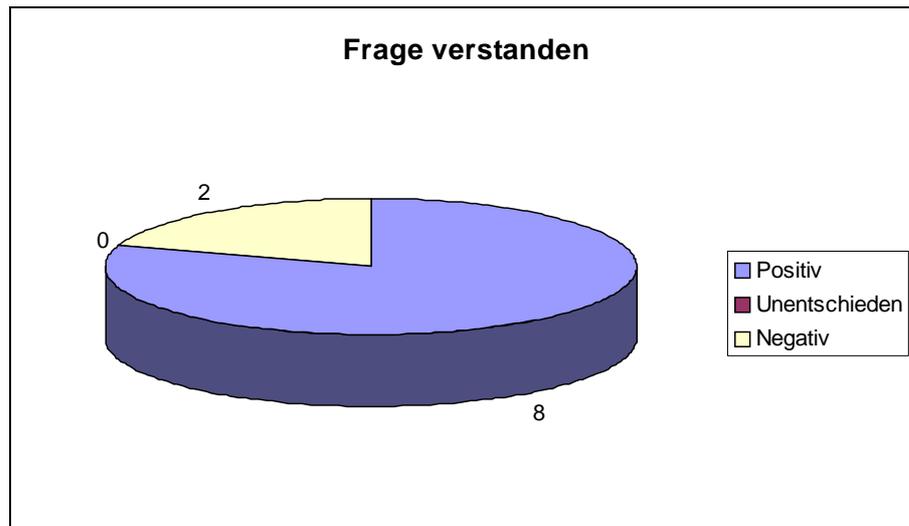


Abbildung 3: Frage verstanden (Face-to-Face)

Hier wurde bewertet, inwieweit klärende Nachfragen zum Verständnis der Frage beigetragen haben. Dreimal wurde ein sehr ausführliches Auskunftsgespräch geführt, weswegen dreimal die Note 1 vergeben wurde. Zweimal wurde wenigstens eine Frage gestellt, diese Auskunftssituationen erhielten die Note 2. Drei Fälle wurden mit der Note 3 bewertet. Dabei fanden zweimal keine Auskunftsgespräche statt, sondern ich wurde, wie schon dargestellt, durch auffordernde (bzw. fragende) Blicke dazu aufgefordert, mehr zu dem Thema zu erzählen. In einem weiteren Fall hatte ich nicht alle Informationen geben können, aber ich hatte den Eindruck, dass die Frage verstanden wurde. Zweimal wurde die Frage nicht verstanden. Einmal wurde eine 5 vergeben, da trotzdem eine Recherche versucht wurde, einmal die Note 7, weil kein Interesse darin bestand, sich näher mit der Frage zu beschäftigen.

5.1.8.3 Nützlichkeit der Antwort

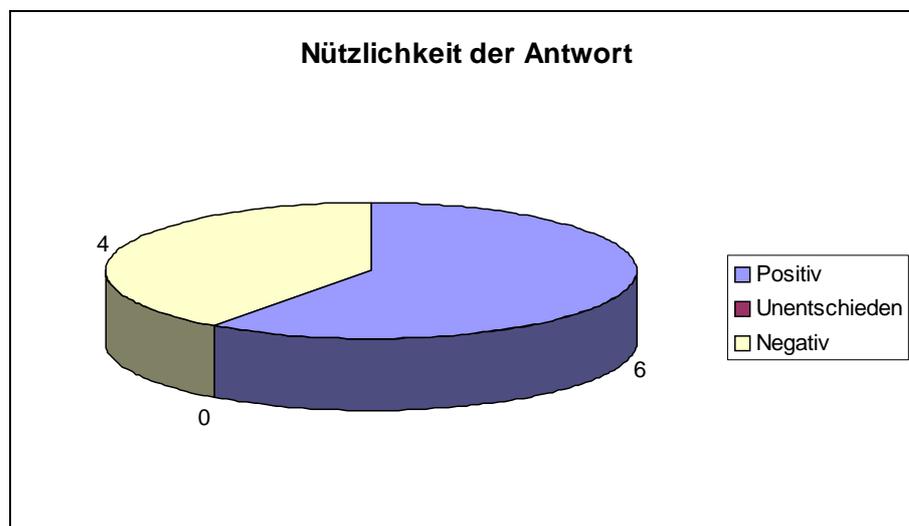


Abbildung 4: Nützlichkeit der Antwort (Face-to-Face)

In sechs Fällen war die Antwort nützlich. Einmal wurde die Note 1 vergeben, weil die Antwort (Top Ten mit Quellenangabe) im Internet gefunden wurde und ich nicht auf eine andere Bibliothek angewiesen war. Dreimal wurde ich an eine richtige Bibliothek verwiesen und konnte nachvollziehen, wie die Bibliothekarinnen auf die Antwort kamen. Diese Situationen erhielten die Note 2. Zweimal wurde ich an die richtigen Bibliotheken verwiesen, hätte aber ohne mein bibliothekarisches Fachwissen nicht erraten können, wie die Bibliothekarinnen zu diesem Schluss kamen. Hier wurde die Note 3 gegeben. Bei den nicht nützlichen Antworten wurde einmal die Note 5 vergeben, weil immerhin Überlegungen (ohne Recherche) angestellt wurden, welche Bibliothek mir vielleicht weiterhelfen könnte. Dreimal war die Antwort überhaupt nicht nützlich, und mir wurde keine Hilfestellung für weitere Recherchen gegeben. Dafür erhielten die Bibliothekarinnen die Note 7.

5.1.8.4 Zufriedenheit mit dem gesamten Service

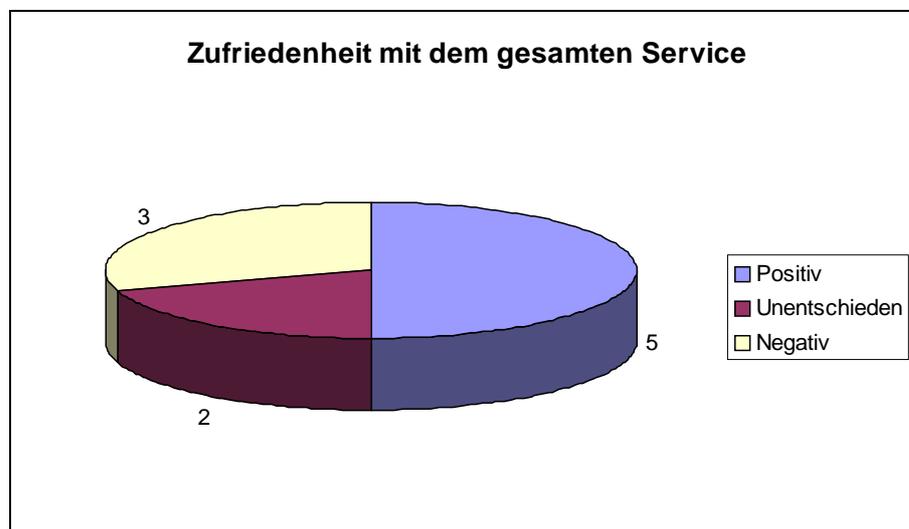


Abbildung 5: Zufriedenheit mit dem gesamten Service (Face-to-Face)

Die Qualität der erlebten Dienstleistung wurde im positiven Bereich einmal mit der Note 1 bewertet, dreimal mit der Note 2, ein Mal mit der Note 3. Zweimal konnte die Zufriedenheit nicht eindeutig positiv beurteilt werden, hier wurde die Note 4 gegeben. Unzufrieden war ich in drei Fällen und bewertete zwei Auskunftsdienste mit der Note 5, eine mit der Note 7.

5.1.8.5 Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren

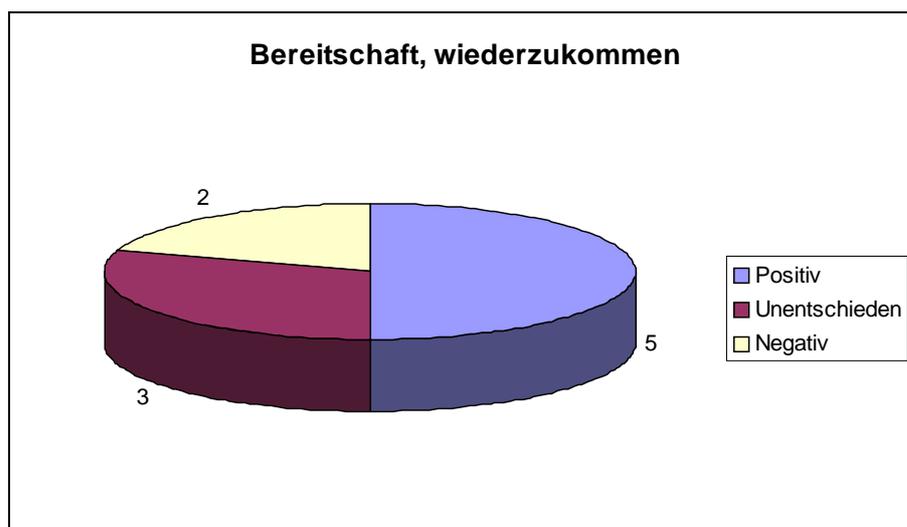


Abbildung 6: Bereitschaft, wiederzukommen (Face-to-Face)

In fünf Fällen wäre ich bereit, die selbe Bibliothekarin bei zukünftigen Fragen wieder aufzusuchen. Zwei Mal vergab ich dafür die Note 1, zwei Mal die Note 2 und ein Mal die Note 3. Drei Situationen stimmten mich unentschieden. Zweimal wäre ich auf keinen Fall bereit, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren. Einmal vergab ich die Note 6, einmal die Note 7. Die Bibliothekarin im letzten Fall zeigte überhaupt keine Bereitschaft, mir zu helfen.

5.1.9 Zusammenhang zwischen der Bereitschaft, zurückzukehren und anderen Leistungskriterien

Aussagekräftige Ergebnisse, wie sie Evaluierungen mit einem größeren Umfang an Testsituationen erhalten, konnten hier aufgrund der geringen Anzahl an Auskunftssituationen nicht ermittelt werden. In allen fünf Testsituationen, in denen die Bereitschaft bestand, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren, wurden auch alle anderen Leistungskriterien positiv bewertet. Dabei wurden die höchsten Noten für die Interviewkompetenz (Frage verstanden) vergeben, gefolgt von der Nützlichkeit der Antwort und der Freundlichkeit.

In den drei Fällen, in denen die Note 4 (unentschieden) für die Bereitschaft, wiederzukommen, vergeben wurde, war zwar die Antwort zweimal nicht nützlich, die Bibliothekarinnen jedoch freundlich. Einmal war die Antwort zwar nützlich, die Freundlichkeit konnte jedoch weder positiv noch negativ beurteilt werden. Freundlichkeit bzw. nützliche Antwort hoben in diesen Fällen jeweils den Gesamteindruck, können aber trotzdem nicht den positiv verlaufenen Auskunftssituationen zugerechnet werden. Wenn keine eindeutig positive Meinung gebildet werden kann, ist auch „keine Meinung“ eher den negativen Ergebnissen zuzuordnen.¹⁶⁷

¹⁶⁷ Vgl. Dewdney; Sheldrick Ross 1994: a.a.O., S. 222

In den beiden Fällen, in denen ich nicht wiederkommen würde, wurden keine guten Antworten vergeben. Die Freundlichkeit wurde einmal unentschieden, einmal negativ bewertet.

Zusammenfassend scheint sich nach den zehn Testsituationen die Tendenz zu zeigen, dass die Rolle der Nützlichkeit der Antwort, Freundlichkeit und Interviewkompetenz in etwa gleichwertig zu betrachten sind. Die Ergebnisse der in **Kapitel 2.1** dargestellten Evaluierungen ergaben sogar, dass die kommunikative Kompetenz einen höheren Rang einnehmen kann als die Zufriedenheit mit der Antwort.¹⁶⁸ Dies kann hier nach der Auswertung der Leistungskriterien zwar nicht bestätigt werden, die Bedeutung von Freundlichkeit und Interviewkompetenz wird aber unterstrichen.

5.1.10 Zusammenhang zwischen der Nützlichkeit der Antwort und der Interviewkompetenz

Da die Interviewkompetenz der Bibliothekarinnen oft zu wünschen übrig lässt und damit die Chancen sinken, eine nützliche Antwort zu bekommen,¹⁶⁹ soll auch der Zusammenhang zwischen dem Verständnis der Frage und der Nützlichkeit der Antwort betrachtet werden.

Die Ergebnisse, die hier ausgewertet wurden, entsprechen dieser Feststellung. In den sechs Fällen, in denen die Antwort gut war, wurde die Frage verstanden. In den vier Fällen, in denen die Antwort nicht nützlich war, wurde die Frage in zwei Fällen zwar verstanden, aber die Suche nicht über den eigenen Bestand hinaus ausgeweitet. Zwei Mal wurde die Frage jedoch nicht verstanden, weswegen kein Ergebnis zustande kam. Ein Auskunftsgespräch hätte zur Klärung beigetragen und eine nützliche Antwort hätte möglicherweise gegeben worden.

¹⁶⁸ Vgl. Dewdney; Sheldrick Ross 1994: a.a.O., S. 217-230 / Spribille 1998: a.a.O., S. 106-110 / AKD Hohenheim: a.a.O.

¹⁶⁹ ebd., a.a.O.

5.1.11 Was war hilfreich/ hinderlich?

Die Resultate der Hilfreich-/ Hinderlich-Liste werden im Folgenden aufgeführt:

Tabelle 7: Was war hilfreich/ hinderlich? (Face-to-Face)

Hilfreich	Hinderlich
<ul style="list-style-type: none"> - Freundlichkeit (7x) - Nützliche Antwort (6x) - Einbezug in Recherche (4x) - Auskunftsgespräch (3x) - Follow Up (4x) - Bildschirm einsehbar (2x) - Namensschild (2x) - Interesse gezeigt (1x) - Hilfsbereitschaft (1x) - Verschiedene Suchstrategien probiert (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> - kaum Interesse gezeigt (4x) - Kein Einbezug in Recherche (4x) - Recherche nur im eigenen OPAC (2x) - Frage nicht verstanden (2x) - Kein Follow-Up (2x) - Kein Namensschild (2x) - Keine Recherche durchgeführt (2x) - Ließ mich nicht ausreden (1x) - Kaum Blickkontakt (1x) - Lange Redepause, während recherchiert wurde (1x) - Frage abgelehnt (1x)

Zusammenfassend zeigt sich hier die Wichtigkeit von Freundlichkeit und der Nützlichkeit der Antwort. In allen Fällen, in denen beide Kriterien beobachtet wurden, wurden sie in die Hilfreich-Liste aufgenommen. Eine ebenfalls wichtige Rolle spielt die Vermittlung von Informationskompetenz (Einbeziehen in die Recherche), sowie die Feststellung, dass ein gutes Auskunftsgespräch geführt wurde. Der Punkt „Follow-Up“ wurde positiv vermerkt, wenn neben einer Weiterleitung an die richtige Stelle auch der Hoffnung Ausdruck verliehen wurde, dass ich die benötigten Informationen dort finden würde.

Mangelndes Interesse und das Fehlen des Einbezugs in die Recherche führen die Hinderlich-Liste an. Dass die Suche nicht auf Informationsressourcen außerhalb der eigenen Bibliothek ausgeweitet wurde, ist auf mangelndes Interesse an der Frage zurückzuführen (denn so kann natürlich keine nützliche Antwort gefunden werden). Auch die beiden Fälle, in denen die Frage nicht verstanden wurde, wurden vermerkt. Dies unterstreicht die Wichtigkeit der Interviewkompetenz.

5.2 Telefon-Auskunft

5.2.1 Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme

Tabelle 8: Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Telefon)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Ist die Telefon-Auskunft direkt auf der Homepage zu finden?	Ja	2
	Nein	8
Hat die Auskunft eine eigene Telefonnummer?	Ja	9
	Nein	1
Man wird ermuntert, Fragen zu stellen	Ja	3
	Nein	7
Dauer, bis das Telefon abgenommen wird	< 5 Klingelzeichen	9
	5 – 10 Klingelzeichen	0
	> 10 Klingelzeichen	1
Vorstellen der Person, Name wird genannt	Ja	10
	Nein	0
Eröffnung des Auskunftsgesprächs	Freundlich	8
	Nicht Freundlich	2
Gesprächsatmosphäre	Angenehm	9
	Unentschieden	0
	Unangenehm	1

Bevor überhaupt eine Interaktion mit der Telefon-Auskunft zustande kommen kann, muss erst einmal die Hürde genommen werden, sie überhaupt zu finden. Nur in zwei Fällen war eine Telefonnummer direkt auf der Homepage angegeben. Auf den anderen acht Bibliothekshomepages war die Telefonnummer in den hinteren Ebenen der Bibliothekswebsite bzw. unter der Rubrik „Kontakt“ versteckt. Über die erste Seite konnten keine Hinweise auf die Existenz dieser Auskunftsdialoart entdeckt werden. Einer Kundin, die nicht wie ich konkret auf der Suche nach der Telefonnummer wäre, würde dieser Service wahrscheinlich entgehen. Nur in einem Fall wurde die Kundin konkret dazu aufgefordert, die Telefon-Auskunft in Anspruch zu nehmen, obwohl sie in neun von zehn Fällen mit einer eigenen Telefonnummer vertreten war.

Die Zugänglichkeit zum Auskunftspersonal war hingegen sehr erfreulich. In fast allen Fällen wurde das Gespräch nach kurzem Klingeln entgegengenommen. Alle Bibliothekarinnen¹⁷⁰ nannten ihren Namen verständlich, achtmal wurde ich sehr freundlich begrüßt. Bis auf eine Situation herrschte während allen Telefonaten eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Die Bibliothekarinnen waren bemüht, ihren freundlichen Ton beizubehalten und wirkten weder gehetzt noch kurz angebunden. Mir wurde nicht der Eindruck vermittelt, dass ich als Kundin am Telefon weniger engagiert bedient werden würde als persönlich vor Ort.

5.2.2 Interesse

Tabelle 9: Interesse (Telefon)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Interesse an der Frage	Signalisiert	7
	Nicht signalisiert	3

Interesse an der Frage wurde mir in den meisten Fällen durch zustimmendes Murmeln („Mhm“) und kurze Kommentare („Ja“ oder „Ich verstehe“) signalisiert. Dreimal bestand kein Interesse an einer Beantwortung der Frage, denn sie wurde mit „Haben wir nicht“ sofort abgewürgt.

5.2.3 Zuhören/ Nachfragen

Tabelle 10: Zuhören/ Nachfragen (Telefon)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Ein Auskunftsinterview wurde geführt	Ja	4
	Nein	6
Von wem ging mehr Initiative aus?	Von der Bibliothekarin	4
	Von mir	6

Auskunftsinterviews wurden nur in vier Fällen geführt. Gefragt wurde auch hier hauptsächlich nach bibliographischen Angaben und nach weiteren Informationen, die mir über das Thema bekannt seien.

Wie auch bei der Face-to-Face-Auskunft musste ich in den anderen Fällen in anhaltendes Schweigen hineinsprechen, da die Bibliothekarinnen anscheinend auf weitere

¹⁷⁰ Darunter waren auch drei männliche Bibliothekare, der besseren Lesbarkeit wegen wird aber weiterhin nur in der weiblichen Berufsbezeichnung gesprochen.

Informationen warteten. Dies empfand ich als noch unangenehmer als bei der Face-to-Face-Auskunft, da mir keine visuellen Mittel zur Verfügung standen, um z.B. auf auffordernde Blicke reagieren zu können.

Initiative ging in den Fällen von den Bibliothekarinnen aus, in denen ein Auskunftsgespräch stattfand. Ansonsten warteten alle anderen ab, bis ich die relevanten Informationen von mir aus geliefert hatte.

5.2.4 Recherche – wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?

Tabelle 11: Recherche (Telefon)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
War die Suchstrategie nachvollziehbar?	Ja	4
	Nein	6
Wurden die benutzten Informationsquellen genannt?	Ja	4
	Nein	6
Angebot des Rückrufs wegen längerer Recherche	Ja	1
	Nein	9

Nur viermal war ich in der Lage, die Suchstrategie und die benutzten Quellen nachzuvollziehen. Alle vier Bibliothekarinnen hielten mich bezüglich der Recherche auf dem Laufenden („Ich suche gerade hier...“ oder „Vielleicht findet sich ja im [Angabe eines Kataloges] eine Antwort.“). Am Ende der Recherche war klar, welches Informationsmittel die Antwort lieferte (unabhängig von der Nützlichkeit).

Besonders positiv war dabei ein Fall, in dem ich kontinuierlich die Arbeitsschritte mit der Bibliothekarin diskutieren konnte. Während sie zu Anfang auf der falschen Suchstrategie war, konnte sie die richtige Antwort ermitteln, indem sie mich nach meiner Meinung über die vorläufigen Suchergebnisse fragte und es sich herausstellte, dass sie im Katalog mit dem falschen Begriff recherchierte („Fortune 500“ anstatt „Fortune“).

In allen anderen Fällen war ich darauf angewiesen, den Bibliothekarinnen das Rechercheergebnis zu glauben. Informationskompetenz wäre mir dort nicht vermittelt worden.

Drei Bibliothekarinnen lehnten es von Vorneherein ab, sich näher mit der Frage zu befassen. Konkrete Recherchen wurden nicht durchgeführt. In diesen Fällen war zwar klar, dass auch eine OPAC-Recherche zu keinem anderen Ergebnis geführt hätte, dies kann aber nicht als „Suchstrategie“ gewertet werden.

Bei keinem der Telefonate war ein Rückruf erforderlich. Entweder wurde eine Recherche – erfolgreich oder nicht – im ersten Anlauf versucht oder eben nicht. Nur in einem

Fall erfragte eine Bibliothekarin gerade meine Telefonnummer, als sie auf eine Antwort stieß. Damit hatte sich ein Rückruf erledigt.

5.2.5 Follow-Up

Tabelle 12: Follow-Up (Telefon)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Follow-Up ...	Fand statt	6
	Fand nicht statt	4

Follow-Ups fanden in allen Fällen statt, in denen eine nützliche Antwort gefunden wurde. In vier Fällen wurde das Gespräch mit einer Weiterverweisung beendet, in zweien wurde neben der Ergebnismitteilung eine „echte“ Follow-Up-Frage gestellt. Die Bibliothekarinnen forderten mich auf, noch einmal anzurufen, wenn ich bei den gefundenen Quellen nicht die Informationen finden würde, die ich suche.

Alle anderen Gespräche endeten mit der Aussage „Da kann ich Ihnen leider nicht helfen“ und betretenem Schweigen, bis ich mich für die „Hilfe“ bedankte und mich verabschiedete. Ein kurzes Statement wie z.B. „Bitte rufen Sie wieder an, wenn Sie das nächste Mal eine Frage haben, vielleicht kann ich Ihnen dann besser helfen als bei dieser“, hätte das Gespräch besser abgerundet, denn fast alle Gespräche hatten ansonsten einen sehr freundlichen und flüssigen Verlauf.

5.2.6 Die Antwort

Tabelle 13: Antwort (Telefon)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Die Frage wurde zufriedenstellend beantwortet	Ja	6
	Nein	4

In fünf von sechs Fällen, in denen die Antwort nützlich war, wurde ich entweder an die Universitätsbibliothek Hohenheim oder an den Bestand der angefragten Bibliothek verwiesen. Die bestmögliche Antwort, nämlich die komplette Liste (veröffentlicht von USA Today), wurde einmal gefunden. Die Bibliothekarin erkundigte sich, ob ich im Moment im Internet sei. Als ich das verneinte, erklärte sie mir trotzdem genau, welche Recherche ich durchführen müsse und welcher Treffer dabei der relevante war. Dem folgte die Follow-Up-Frage. Dies war auf alle Auskunftsdialogarten bezogen eine der besten Auskunftssituationen überhaupt.

In drei Gesprächen wurde keine Recherche durchgeführt. Jedes Mal wurde mir auf der Stelle mitgeteilt, dass die Bibliothek die Liste nicht besitzt. Meine Rückfrage („Also können Sie mir auch nicht helfen?“) lieferte keine nützlichen Ergebnisse. Eine Biblio-

thekarin riet mir, mich direkt an den Verlag zu wenden. Sie war sich aus dem Stegreif sicher, dass es sich bei den Fortune 500 um eine Sonderveröffentlichung handelt, die nirgendwo verzeichnet wird. In diesem Zusammenhang erklärte sie mir, was Graue Literatur ist. Eine andere Bibliothekarin meinte, ich solle in Google suchen und buchstabierte mir die URL. Für eine weitere Bibliothekarin war die Situation auch nach meiner Nachfrage damit erledigt, dass sie mir mit dem eigenen Bestand nicht helfen könne. Sie war die einzige Bibliothekarin, die mir unfreundlich entgegentrat.

Im letzten ergebnislosen Gespräch fand zwar eine längere Recherche statt (vom eigenen OPAC über den BISSCAT bis zum SWB¹⁷¹), aber anscheinend arbeitete die Bibliothekarin mit falschen Suchbegriffen, denn sie wurde nicht fündig. Da ich aber nicht wusste, welche Begriffe sie verwendete (vermutlich „Fortune 500“), konnte ich die Suche nicht auf einen richtigen Weg bringen.

5.2.7 Störungen

Als störend wurde empfunden, wenn sich die Bibliothekarinnen zwar mit Namen und Bibliothek, nicht aber mit „Auskunft“ oder „Information“ meldeten. Jedes Mal musste zur Sicherheit nachgefragt werden, ob man auch wirklich mit der Auskunft telefonierte. Nur zweimal meldete sich eine Bibliothekarin zusätzlich mit „Information“.

In einem Fall wurde meine Nachfrage nach der Auskunft verneint und ich sollte weitergeleitet werden. Ich landete bei einer Dame in der Stadtverwaltung. Da sie sich nur mit Namen meldete, dachte ich, es handele sich um die Auskunftsbibliothekarin und stellte meine Frage. Ich wurde mit „Meine Liebe, Sie reden mit der Stadtverwaltung!“ unterbrochen und musste noch einmal in der Bibliothek anrufen. Ich wählte noch einmal die selbe Nummer. Dieses Mal meldete sich eine andere Bibliothekarin, und ihrer Aussage nach war ich doch bei der Auskunft.

¹⁷¹ Südwestdeutscher Bibliotheksverbund. URL: <http://www.bsz-bw.de/> [letzter Zugriff: 19.09.2004]

5.2.8 Abschließende Bewertung

5.2.8.1 Freundlichkeit

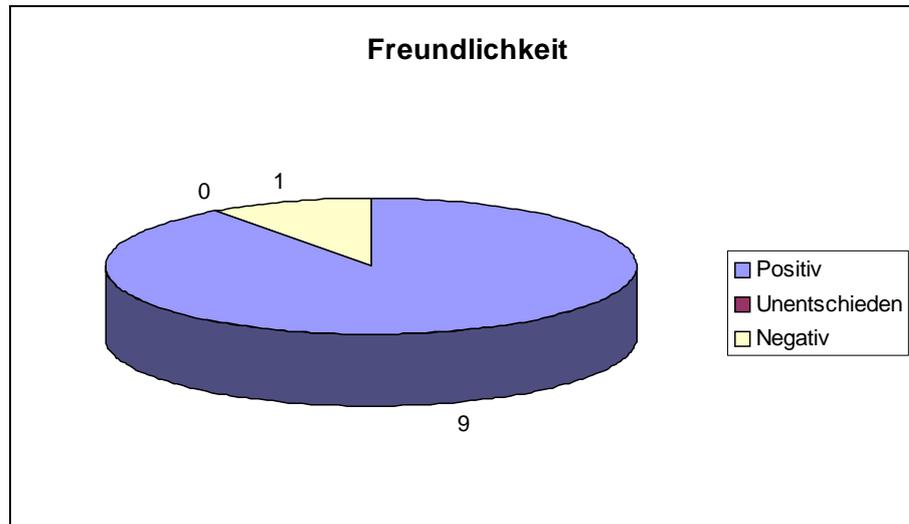


Abbildung 7: Freundlichkeit (Telefon)

Besser als bei der Face-to-Face-Auskunft war bei der Telefon-Auskunft die Freundlichkeit zu beurteilen, da einzig und allein der Tonfall für die Entscheidung maßgeblich sein konnte. Neunmal sprach ich mit einer freundlichen Bibliothekarin. Dreimal wurde die Note 1 vergeben, sechsmal die Note 3. Nur einmal hatte ich es mit einer unfreundlichen Gesprächspartnerin zu tun, sie erhielt die Note 5.

5.2.8.2 Verständnis der Frage

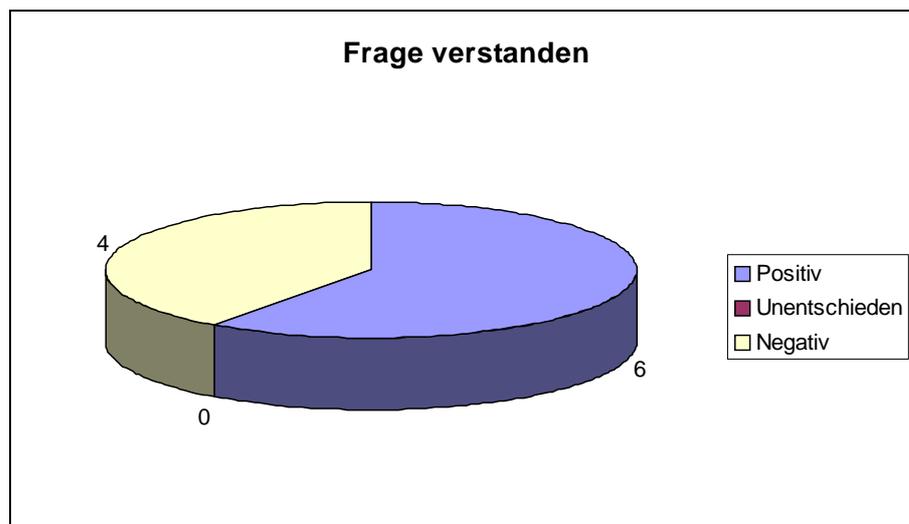


Abbildung 8: Frage verstanden (Telefon)

In den sechs Situationen, in denen die Frage verstanden wurde, wurden dreimal ausführliche Auskunftsgespräche geführt (Note 1). Einmal wurde eine klärende Nachfrage gestellt (Note 2), zweimal wurden keine Fragen gestellt (Note 3).

Viermal wurde die Frage nicht verstanden. In keinem Fall wurde ein Auskunftsgespräch geführt. Alle Bibliothekarinnen schienen zu glauben, dass es sich nur um eine Liste, nicht um eine Zeitschrift handelt. Alle Gespräche, die dies zutage brachten, erhielten die Note 7.

5.2.8.3 Nützlichkeit der Antwort



Abbildung 9: Nützlichkeit der Antwort (Telefon)

In sechs Fällen war die Antwort nützlich. Eine Eins erhielt die Bibliothekarin, welche die Liste im Internet gefunden hatte und den Suchweg genau erklärte. Zweimal wurde eine Zwei vergeben, weil an die richtige Stelle weiterverwiesen wurde und es ersichtlich war, aus welcher Quelle die Antwort stammte. Dreimal wurde dies nicht genannt, weshalb hier die Note 3 gegeben wurde.

Keine der nicht-nützlichen Antworten hätte mir Hilfestellung für eine weitere, alleinige Suche gegeben. Alle Situationen wurden mit einer Sieben benotet.

5.2.8.4 Zufriedenheit mit dem gesamten Service



Abbildung 10: Zufriedenheit mit dem gesamten Service (Telefon)

Insgesamt wurde der Service siebenmal mit einem positiven Gesamteindruck bewertet. Dabei wurde zweimal die Note 1 vergeben, einmal die Note 2 und viermal die Note 3. Die drei negativen Fälle wurden einmal mit einer Fünf benotet (dabei wurde versucht, mit zu erklären, wieso ich die Liste nur über den Verlag finden würde), einmal mit der Note sechs (der Google-Vorschlag) und einmal mit der Note 7 (überhaupt keine Bereitschaft, mir zu helfen).

5.2.8.5 Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren



Abbildung 11: Bereitschaft, wiederzukommen (Telefon)

Nach Abschluss der Situationen, bei denen Zufriedenheit mit dem Service als Ganzes herrschte, wäre ich bereit, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren. Dabei wurden exakt die gleichen Noten wie bei der Zufriedenheit mit dem gesamten Service vergeben.

5.2.9 Zusammenhang zwischen der Bereitschaft, zurückzukehren und anderen Leistungskriterien

Im Falle dieser Evaluierung der Telefonauskunft tritt eine deutlichere Tendenz als bei den Face-to-Face-Tests zutage, dass kommunikative Kompetenz größeren Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Service hat als die Nützlichkeit der Antwort. Die Bereitschaft, bei einer weiteren Frage wieder die gleiche Bibliothekarin aufzusuchen, hängt unmittelbar damit zusammen.

In den sieben Fällen, in denen ich bereit wäre, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren, wurde:

- siebenmal die Freundlichkeit positiv bewertet
- siebenmal die Zufriedenheit mit dem gesamten Service positiv bewertet
- sechsmal das Verständnis der Frage positiv bewertet
- sechsmal die Nützlichkeit der Antwort positiv bewertet

Umgekehrt wäre ich also in einem Fall trotz einer schlechten Antwort bereit gewesen, den Service wieder in Anspruch zu nehmen, weil die Bibliothekarin sehr freundlich und engagiert bei der Sache war.

5.2.10 Zusammenhang zwischen der Nützlichkeit der Antwort und der Interviewkompetenz

Auch hier wird wieder der Einfluss des Auskunftsgesprächs auf die Qualität der Antwort bestätigt. In vier von sechs Fällen einer verstandenen Frage und einer nützlichen Antwort wurde ein Auskunftsgespräch geführt, wohingegen in den negativ verlaufenen Situationen keine einzige Nachfrage gestellt und die Frage offensichtlich nicht verstanden wurde.

5.2.11 Was war hilfreich/ hinderlich?

Tabelle 14: Was war hilfreich/ hinderlich (Telefon)

Hilfreich	Hinderlich
<ul style="list-style-type: none"> - Freundlichkeit 9x - Nützliche Antwort 6x - Auskunftsgespräch 4x - Einbezug in die Recherche 3x - Follow-Up 2x 	<ul style="list-style-type: none"> - Kein Einbezug in die Recherche 4x - Kein Interesse 2x - Keine Recherche 2x - Kein Follow-Up 2x - Schnelles Reden - Frage nicht verstanden - Unfreundlichkeit

Sehr deutlich tritt hier zutage, was beim Telefonat als hilfreich bzw. hinderlich betrachtet wurde. Die Hilfreich-Liste wird wieder von der kommunikativen Kompetenz angeführt, gefolgt von der Nützlichkeit der Antwort und dem Führen eines Auskunftsgesprächs. Auch die Vermittlung von Informationskompetenz wurde für jeden Fall, in dem

sie beobachtet wurde, festgehalten. Gute Follow-Up-Fragen wurden ebenfalls positiv vermerkt.

Mangelnde Vermittlung von Informationskompetenz wurde auch bei der Telefon-Auskunft am häufigsten als hinderlich betrachtet. Immerhin noch zweimal genannt wurden mangelndes Interesse, dass keine Suche durchgeführt wurde und dass keine Follow-Up-Fragen gestellt wurden.

Im Vergleich zur Hilfreich-/ Hinderlich-Liste der Face-to-Face-Auskunft können kaum Unterschiede festgestellt werden. Trotz unterschiedlicher Interaktionsmöglichkeiten scheinen sich die am häufigsten genannten Faktoren, die sich positiv oder negativ auf die Auskunftssituationen ausgewirkt haben, zu überschneiden.

5.3 Email-Auskunft

5.3.1 Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme

Tabelle 15: Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Email)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Die Email-Auskunft ist auf der Homepage zu finden	Ja	8
	Nein	2
Man wird ermuntert, Fragen zu stellen	Ja	9
	Nein	1

Die Email-Auskunft scheint auf den Bibliotheks-Homepages zugänglicher zu sein als die Telefon-Auskunft. In acht Fällen wurde direkt auf der Homepage auf die Email-Auskunft aufmerksam gemacht. Die meisten Bibliotheken benutzen dazu kurze Texte (z.B. „Online-Auskunft“ oder „Fragen Sie uns“ oder „Service“ etc.) Zweimal war sie in tieferen Ebenen der Website versteckt und musste länger gesucht werden. Auch über die Ermunterung, Fragen per Email zu stellen, wird deutlich, dass dieser Auskunftsdia-logart eine höhere Wichtigkeit zugeschrieben wird als der Telefon-Auskunft. In fast allen Fällen wurde man durch kurze Texte und/ oder kleine Icons dazu aufgefordert, seine Fragen per Email zu stellen. Auf einer Homepage wurde der Auskunftsservice vor Ort beschrieben und zusätzlich eine Email-Adresse angegeben. Dies wurde aber nicht als direkte Aufforderung betrachtet.

5.3.2 Interesse

Tabelle 16: Interesse (Email)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Die Art der Fragen, die beantwortet werden, wird genannt	Ja	7
	Nein	3
Es wird auf FAQs oder vergleichbare Sites hingewiesen	Ja	5
	Nein	5
Nach dem Abschicken der	Ja	5

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Die Art der Fragen, die beantwortet werden, wird genannt Frage wird ein automatisches Email-Feedback generiert	Ja	7
	Nein	3
	Ja, aber nicht automatisch	1
	Nein	4
Der Zeitrahmen für die Dauer der Bearbeitung der Frage wird genannt	Ja	6
	Nein	3
	Ein eigener Zeitrahmen konnte gesetzt werden	1
Beantwortung der Frage in einem angemessenen Zeitrahmen	Ja	9
	Nein	1

Die Fragen, die vom Email-Auskunftsdienst beantwortet werden, waren in sieben Fällen angegeben. Zumeist werden Faktenfragen oder bibliographische Fragen, nur in einem Fall auch Literaturrecherchen, beantwortet. Fünfmal wurde im Interesse einer schnellen Beantwortung von einfachen bzw. oft gestellten Fragen auf FAQs, Online-Katalog oder Webverzeichnisse hingewiesen.

Ein Email-Feedback zur Bestätigung, dass die Frage angekommen ist und die angegebene Email-Adresse stimmt,¹⁷² wurde fünfmal erhalten. Einmal erhielt ich von einer Bibliothek die Nachricht, dass meine Frage angekommen ist und die Bearbeitung etwas länger dauern wird. Sechsmal wurde entweder auf der Homepage und/ oder im Email-Feedback der Zeitrahmen genannt, in dem die Frage beantwortet werden würde. Nicht alle Bibliotheken gaben dabei konkrete Zeiten (z.B. 48 Stunden) an, sondern versprachen, dass die Frage „umgehend“ bearbeitet würde. Einmal hatte ich die Möglichkeit, einen eigenen Zeitrahmen zu setzen. Dabei wurde ich darauf hingewiesen, dass ich, falls ich eine sehr schnelle Antwort brauche, auf andere Auskunftsdienste (Chat-Auskunftsdienste) ausweichen solle. Neun von zehn Fragen wurden innerhalb des angegebenen Zeitrahmens bzw. umgehend beantwortet. Einmal erhielt ich noch am selben Tag eine Antwort. In den meisten anderen Fällen bekam ich sie innerhalb von ein oder zwei Tagen, einmal nach einer Woche. Der letzte Fall fiel deutlich aus dem Rahmen eines angemessenen Zeitraums, da der Service mit einer Beantwortung innerhalb von 24 Stunden wirbt. Zuletzt musste ich einige Wochen auf eine Antwort warten. Im Web-Formular hatte ich mich bei meiner neuen Deck-Email-Adresse vertippt, so dass die Antwort nicht zugestellt werden konnte. Als ich nach einer Woche nachfragen wollte, ob die Frage überhaupt angekommen ist, musste ich feststellen, dass der Dienst

¹⁷² wenn Web-Formulare eingesetzt werden

zwei Wochen geschlossen war. Nach den zwei Wochen stellte ich die Frage noch einmal und erhielt umgehend die schon ermittelte Antwort. Da sich die Beantwortung durch meine Schuld verzögerte, wurde die Bearbeitungsdauer als positiv vermerkt.

5.3.3 Zuhören, Nachfragen

Tabelle 17: Zuhören/ Nachfragen (Email)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Ein Auskunftsinterview wurde geführt	Ja, mittels detailliertem Web-Formular	5
	Ja, durch Nachfragen der Bibliothek	0
	Nein	5

Als Auskunftsinterviews konnten nur die detaillierten Web-Formulare vermerkt werden. Keine der Email-Auskünfte, ob mit oder ohne Formular, stellte eine klärende Nachfrage. So konnte von meiner Seite aus nicht darauf hingewiesen werden, dass es sich bei Fortune um eine Zeitschrift handelt. Entweder fanden es die Bibliothekarinnen selbst heraus oder nicht, und in diesen Fällen fielen die Antworten schlecht aus.

5.3.4 Recherche – wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?

Tabelle 18: Recherche (Email)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
War die Suchstrategie nachvollziehbar?	Ja	7
	Nein	3
Wurden die benutzten Informationsquellen genannt?	Ja	9
	Nein	1

In sieben Fällen konnte ich die Suchstrategie nachvollziehen. Damit ist allerdings nicht gemeint, dass in jeder Antwort der genaue Suchweg angegeben wurde. Dies geschah nur zweimal. Fünfmal konnte ich aufgrund der gegebenen Antwort nachvollziehen, dass die Recherche im eigenen Katalog durchgeführt wurde. Entweder wurde dort eine Antwort gefunden oder die Suche führte zu keinem Ergebnis, wobei die Bibliothekarinnen mir mitteilten, dass sich die Liste nicht in im Bestand der Bibliothek befindet.

Neunmal war klar, aus welchen Quellen die Antwort resultierte. Zusätzlich zu den sieben Antworten, in denen ich die Suchstrategie nachverfolgen konnte, wurde mir in einem weiteren Fall der Online-Katalog einer Besitzbibliothek nahegelegt und in einem anderen der Link zur Liste geschickt, ohne dass ich über die Recherchewege informiert wurde.

Interessant zu beobachten war, dass die Antworten, in denen die Zeitschrift Fortune namentlich genannt wurde, nicht immer eine Überleitung von der Liste (was gefragt wurde) zur Zeitschrift enthielten. Es wurde nicht beachtet, dass ich vielleicht keine Ahnung haben könnte, dass die Liste in einer Zeitschrift veröffentlicht wird.

Aus einer Antwort konnte ich überhaupt nicht herauslesen, welche Recherchen unternommen wurden, um zu der gegebenen (negativen) Antwort zu kommen. Sie bestand aus zwei Sätzen: „Leider können wir Ihnen bei diesem Problem nicht weiter helfen. Ich fürchte, da müssen Sie bezahlen.“

5.3.5 Follow-Up

Tabelle 19: Follow-Up (Email)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Follow-Up ...	Fand statt	5
	Fand nicht statt	5

Follow-Ups fanden in der Hälfte der Fälle statt. Dabei wurde ich einmal an eine andere Bibliothek verwiesen. Zusätzlich wurde die Hoffnung geäußert, dass die gefundenen Informationen meine Frage beantworten würde. Zudem wurde ich aufgefordert, die Bibliothek bei weiteren Fragen wieder zu kontaktieren. So sahen auch die anderen Follow-Ups aus, die ich erhielt.

5.3.6 Die Antwort

Tabelle 20: Antwort (Email)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Die Frage wurde zufriedenstellend beantwortet	Ja	5
	Nein	5

In der Hälfte der Fälle erhielt ich eine nützliche Antwort. Dabei wurde mir einmal die komplette Liste (direkt aus der Zeitschrift) als PDF-Anhang zugeschickt. Zweimal erhielt ich die Top Ten, die im Internet recherchiert wurden. Dabei wurde einmal zusätzlich noch ein Link zu einer Firma hinzugefügt, welche die Fortune 500 auf ihrer Website veröffentlicht. Die Navigation auf der Site war allerdings so schwierig, dass ich die Liste nicht finden konnte. Ich wiederholte die angegebene Recherche¹⁷³ und stieß auf einen Link der Firma, der direkt zur Liste führte. Wieso nicht dieser in die Antwort eingefügt wurde, kann nicht nachvollzogen werden.

¹⁷³ über <http://www.cnn.com> mit den Suchworten <fortune 500 list> [letzter Zugriff: 24.09.2004]

Einmal erhielt ich einen Link zur EZB, da die Bibliothek einen Online-Zugriff auf die Zeitschrift hat. Und einmal wurde ich an eine Bibliothek weiterverwiesen, die die Zeitschrift im Bestand hat.

Die nicht nützlichen Antworten fielen in ihrer Qualität unterschiedlich aus. Eine davon wurde nur schweren Herzens als nicht zufriedenstellend eingestuft. Die Liste konnte nicht gefunden werden, und obwohl die Bibliothekarin schrieb, dass es eine Zeitschrift namens Fortune gibt, erhielt ich keine Informationen zur Beschaffung. Statt dessen wurden alternativ verschiedene Links, die mich über die Fortune 500 und andere Firmen-Rankings informierten, der Antwort hinzugefügt. Leider wurde die Frage trotzdem nicht beantwortet.

Eine andere Antwort, die in ihrer Form nicht akzeptiert wurde, wird im folgenden zitiert: „Sie können selbst in unserer Datenbank [...] recherchieren: [\[Link zur Datenbank\]](#), allerdings meist nur die Titelnachweise, nicht den Volltext. Unter "[...]" finden Sie dann die Hinweise, wie Sie an den Volltext kommen. Mit freundlichen Grüßen ... “. Die von mir durchgeführte Recherche ergab tatsächlich sehr schnell, dass ich sogar mit den Suchworten „Fortune 500“ zu einer Antwort gekommen wäre. Da diese Suche aber keine Minute dauerte, hätte erwartet werden können, dass der Link zur Zeitschrift hinzugefügt und der Suchweg kurz beschrieben worden wäre. Durch die Aussage, dass ich selbst recherchieren könne, hatte ich das Gefühl, keine für diesen Auskunftsdienst angemessene Frage gestellt zu haben.

Die drei anderen Antworten erhielten jeweils keine weiterführenden Informationen. Ein Fall wurde schon beschrieben, in einem anderen wurde mir geraten, bei einer wirtschaftswissenschaftlichen Spezialbibliothek oder der Industrie- und Handelskammer nachzufragen. Im letzten Fall wurde mir nur mitgeteilt, dass nach dem Kenntnisstand der Mitarbeiter kein gebührenfreier Zugriff auf die Liste zu bekommen ist.

5.3.7 Störungen

Eine Störung in der Interaktion gab es nur in dem einen Fall, als ich eine falsche Email-Adresse eingetippt hatte und die Antwort erst Wochen später erhielt. Dadurch, dass sie in einer Archivdatenbank gespeichert war, musste die Recherche nicht noch einmal durchgeführt werden, sondern konnte herausgesucht und mir umgehend zugeschickt werden.

5.3.8 Abschließende Bewertung

5.3.8.1 Freundlichkeit

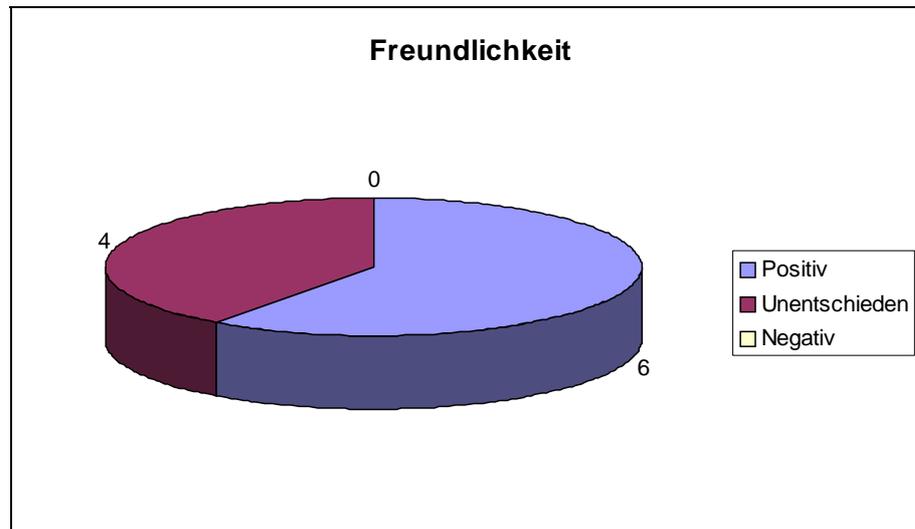


Abbildung 12: Freundlichkeit (Email)

Die Wortwahl bestimmte den Umfang, in dem die Bibliothekarinnen freundlich erschienen. In einem höheren Maß als bei der Face-to-Face- und Telefon-Auskunft trug das Stellen der Follow-Up-Frage zur Entscheidung bei, ob die Antwort freundlich gehalten war oder nicht.¹⁷⁴ Zwei Bibliothekarinnen erschienen besonders freundlich und erhielten die Note 1, zweimal wurde die Note 2 vergeben und einmal die Note 3. Unentschieden war ich bei den restlichen Antworten, da sie zwar in einem neutralen, höflichen, aber nicht betont freundlichen Ton verfasst wurden.

5.3.8.2 Verständnis der Frage

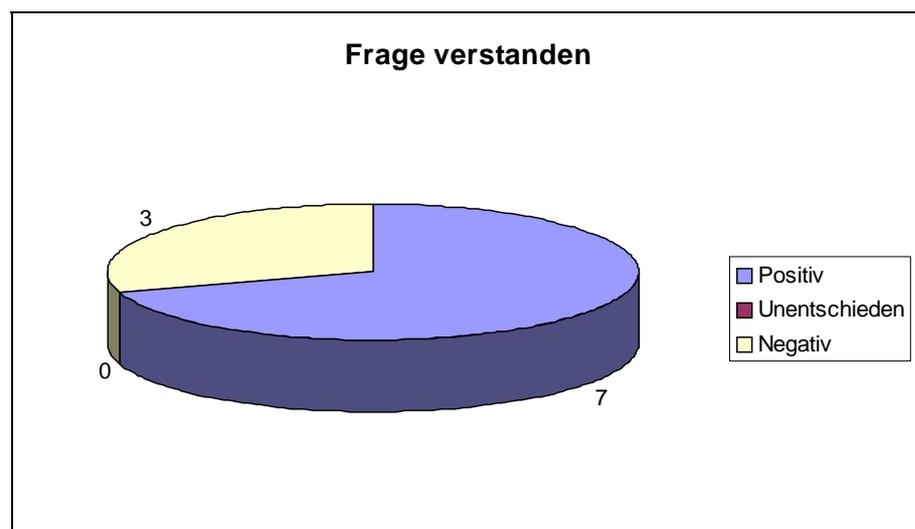


Abbildung 13: Frage verstanden (Email)

¹⁷⁴ Dies wurde subjektiv so empfunden.

In sieben Fällen wurde die Frage verstanden. Kein Auskunftsdienst stellte Nachfragen, aber in allen Fällen war ich mir sicher, dass die Bibliothekarinnen wussten, worum es sich bei der Frage handelt. Fünfmal wurde eine nützliche Antwort gegeben, einmal wäre die Antwort nützlich gewesen, wenn ich nicht kurzerhand dazu aufgefordert worden wäre, den Katalog selbst zu durchsuchen. Einmal wurde die Frage verstanden, aber leider kein zufriedenstellendes Ergebnis gefunden. Alle Situationen erhielten die Note 1, da ich nicht wusste, wo Abstufungen gemacht werden sollen.

Dreimal schienen die Bibliothekarinnen nicht herausgefunden zu haben, dass es die Zeitschrift Fortune gibt, und sie bezogen sich in ihren Antworten nur auf die Liste. Dafür bekamen sie die Note 7.

5.3.8.3 Nützlichkeit der Antwort

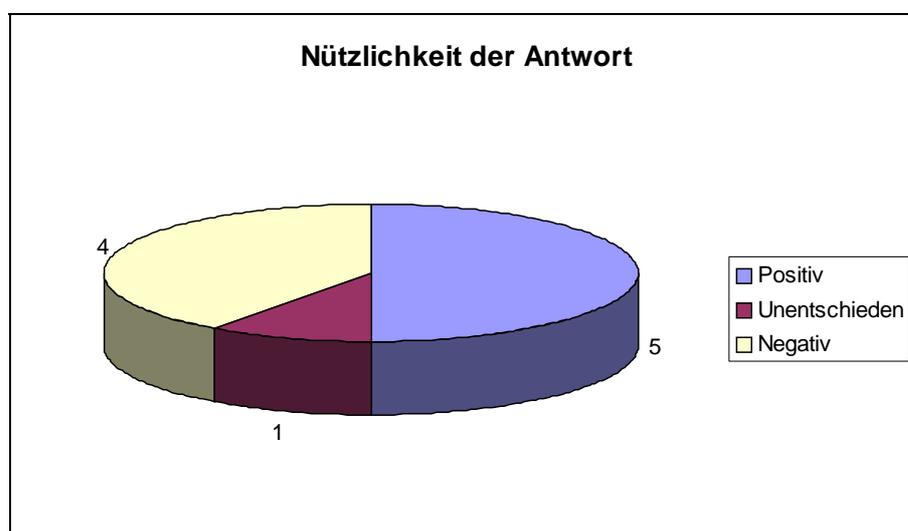


Abbildung 14: Nützlichkeit der Antwort (Email)

Wie gesagt erhielt ich in fünf von sieben Fällen, in denen die Frage verstanden wurde, eine nützliche Antwort. Für das Zuschicken der original Fortune-Liste und für das Finden der Top Ten im Internet (zweimal, mit Quellenangabe) sowie für den Link zur EZB erhielten die betreffenden Bibliothekarinnen die Note 1. Für die Weiterverweisung wurde die Note 2 vergeben. Die Situation, in der ich dazu aufgefordert wurde, die Suche selbst durchzuführen (ohne Hilfestellung bis auf den Link zum Online-OPAC), konnte zwar nicht negativ, aber auch nicht positiv beurteilt werden. Einmal vergab ich für das Angebot an alternativen Links (da keine Antwort gefunden werden konnte) die Note 5 und einmal für die Empfehlung, eine (nicht genannte) wirtschaftswissenschaftliche Bibliothek zu kontaktieren die Note 6. Zweimal wurden mir weder Alternativen noch Vorschläge genannt, wie ich weiter vorgehen könnte, und es konnte nur die schlechteste Note vergeben werden.

5.3.8.4 Zufriedenheit mit dem gesamten Service

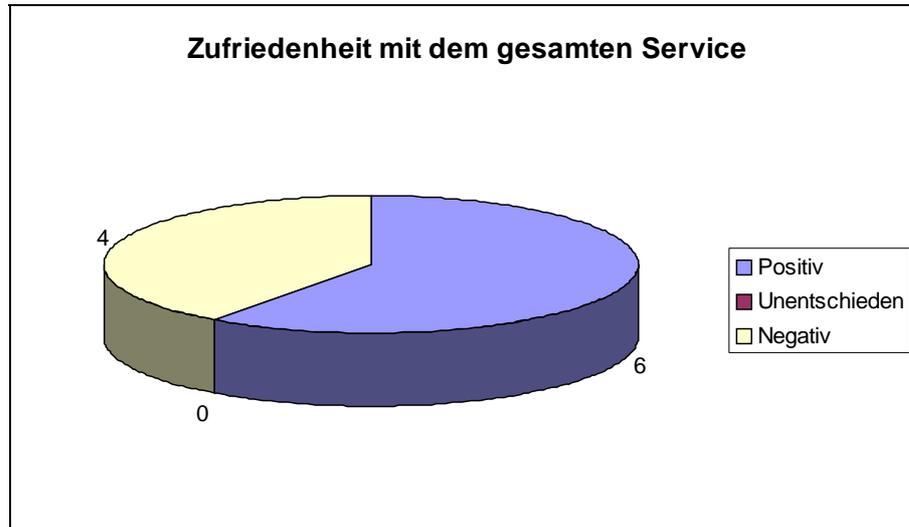


Abbildung 15: Zufriedenheit mit dem gesamten Service (Email)

In sechs Situationen war ich mit der Qualität der Dienstleistung zufrieden, wenn auch in einem Fall keine nützliche Antwort gegeben wurde.¹⁷⁵ In den positiven Fällen wurde zweimal die Note 1 vergeben, einmal eine Zwei und dreimal die Note 3. In den Fällen, in denen ich unzufrieden war, vergab ich einmal eine Fünf, zweimal eine Sechs und einmal eine Sieben.

5.3.8.5 Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren



Abbildung 16: Bereitschaft, wiederzukommen (Email)

¹⁷⁵ Es handelt sich um die Antwort, in der mir Alternativen genannt wurden.

Die Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren, war in den sechs Fällen vorhanden, in denen Zufriedenheit mit dem gesamten Service bestand. Jeweils zweimal wurden die Noten 1, 2 und 3 verteilt. Die vier Auskunftsbibliothekarinnen, zu denen ich nicht wieder zurückkommen würde, wurden mit den Noten 5, 6 und zweimal 7 beurteilt.

5.3.9 Zusammenhang zwischen der Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren und anderen Leistungskriterien

Wie auch bei der Telefonauskunft zeigt sich hier der Trend, die kommunikative Kompetenz höher zu bewerten als die Nützlichkeit der Antwort. In den sechs Fällen, in denen die Bereitschaft besteht, den Service wieder in Anspruch zu nehmen, wurde

- sechsmal Freundlichkeit positiv bewertet
- sechsmal Frage verstanden positiv bewertet
- sechsmal Zufriedenheit mit dem gesamten Service positiv bewertet
- fünfmal die Nützlichkeit der Antwort positiv bewertet.

Im siebten Fall, in dem zwar die Frage verstanden wurde, aber sowohl Freundlichkeit als auch Nützlichkeit der Antwort als unentschieden eingestuft wurden, bestand keine Zufriedenheit mit dem Service und auch keine Bereitschaft zur Rückkehr.

5.3.10 Zusammenhang zwischen der Nützlichkeit der Antwort und der Interviewkompetenz

„Interviewkompetenz“ konnte bei der Email-Auskunft nicht so beurteilt werden wie bei den synchronen Auskunftsdialogen, da keine echten Auskunftsgespräche geführt wurden. Auch die Auskunftsdienste, die ein ausführliches Web-Formular anbieten, hatten keine Vorteile, da jede Bibliothek die gleichen Informationen erhielt. Entweder wurde der Hintergrund der Frage selbst recherchiert (was sich zumeist positiv auf die Antwort auswirkte) oder es war (in drei Situationen) durch die Formulierung der Antwort klar, dass sie nicht verstanden wurde. Nachfragen hätten auf jeden Fall zu mehr Verständnis und zu einer hilfreichen Antwort geführt. Ferner wäre so Interesse an einer positiven Beantwortung vermittelt worden, auch wenn sich dadurch die Bearbeitungszeit verzögert hätte.

5.3.11 Was war hilfreich/ hinderlich?

Tabelle 21: Was war hilfreich/ hinderlich? (Email)

Hilfreich	Hinderlich
<ul style="list-style-type: none"> - Freundlichkeit (6x) - Follow Up (5x) - nützliche Antwort (5x) - gute Antwort-Struktur (3x) - Einbezug in Recherche (2x) - Quellen erläutert (2x) - Frage verstanden - Schnelle Rückmeldung 	<ul style="list-style-type: none"> - Kein Follow-Up (4x) - Neutraler „Gesprächston“ (3x) - Frage nicht verstanden (3x) - Kein Einbezug in Recherche (3x) - schlechte Antwort-Struktur (3x) - Sehr knapp gehaltene Antwort (3x) - Keine Erläuterung, wie man von der Liste auf die Zeitschrift gekommen ist (2x) - Schlechte Grammatik in der Antwort - Zu lange Bearbeitungszeit - Antwort hat keinen direkten Bezug zur Frage

Wie in den anderen, bisher dargestellten Auswertungen, unterscheidet sich die Hilfreich-Liste im Bereich der meisten Nennungen kaum von den anderen. Im Unterschied zur Face-to-Face- und Telefon-Auskunft scheinen Follow-Up-Fragen allerdings nicht nur zu einem gelungenen Gesprächsabschluss beizutragen. Sie sind mangels weiterer Interaktionsmöglichkeiten auch in höherem Maße Kriterium für die Beurteilung der Freundlichkeit. Den gleichen Stellenwert wie bei den anderen Auskunftsdialogarten nehmen auch die Nützlichkeit der Antwort und der Einbezug in die Recherche ein, die jedes Mal genannt wurden, wenn dem der Fall war. Als weiterer Unterschied zu den synchronen Auskunftsdialogarten trägt eine logisch strukturierte Email-Antwort ebenfalls dazu bei, ob sie hilfreich oder hinderlich ist (s. Abschnitt 2.7).

Das Fehlen von Follow-Up-Fragen führt die Hinderlich-Liste an, verglichen mit deren Bedeutung in der Hilfreich-Liste ist dies nicht verwunderlich. Wenn die Antwort dann auch nicht in bemüht freundlichen Formulierungen verfasst wurde, klingt die sie zwar höflich, aber sehr neutral. Die mangelnde Vermittlung von Informationskompetenz wurde ebenfalls mehrmals genannt, wozu auch das Fehlen der Überleitung von der Liste zur Zeitschrift zählt. Dass die Frage mehrmals nicht verstanden wurde, weißt wieder einmal auf die Wichtigkeit von Auskunftsgesprächen hin. Auch detaillierte Web-Formulare können sie nicht adäquat ersetzen.

Im Vergleich zu den anderen, bisher beschriebenen Auskunftsdialogarten, scheinen Rückfragen nicht zum Standardrepertoire der Email-Auskunft zu gehören. Dies ist zwar aufgrund der Verzögerung nachvollziehbar, aber oftmals unerlässlich. Vielleicht vermittelt der fehlende direkte Zeitdruck den falschen Eindruck, dass es aufgrund der Ausgangsfrage entweder eine Antwort gibt oder eben keine. Der Umgang mit einer Ausgangsfrage erweist sich schon in den synchronen Auskunftsdialogarten als Problem und wird durch die Asynchronität der Email-Auskunft eventuell sogar verstärkt, wenn

auch in dieser Evaluierung keine signifikanten Unterschiede in der Anzahl guter Antworten festgestellt werden konnten.

5.4 Chat-Auskunft

5.4.1 Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme

Tabelle 22: Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Chat)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Ist die Chat-Auskunft direkt auf der Homepage zu finden?	Ja	10
	Nein	0
Man wird ermuntert, Fragen zu stellen	Ja	10
	Nein	0
Die Chat-„Öffnungszeiten“ sind angegeben	Ja	4
	Nein	6
Dauer, bis die Chat-Session eröffnet wird	< 1 Minute	9
	> 1 Minute	1
Eröffnung des Auskunftsgesprächs	Freundlich	5
	Nicht freundlich	5
Gesprächsatmosphäre	Angenehm	5
	Unentschieden	4
	Unangenehm	1

Von allen getesteten Auskunftsdialogarten scheint die Chat-Auskunft am besten zugänglich gemacht zu sein. Auf jeder Homepage führen gut platzierte Links entweder zu weiterführenden Informationen über die Chat-Auskunft oder es öffnet sich beim Anklicken direkt ein Chat-Fenster. Jede Bibliothek ermuntert die Kundinnen durch kurze Texte (z.B. „Bitte fragen Sie uns“) oder kleine Icons, ihre Frage zu stellen. Allerdings sind die Sprechzeiten nur in vier von zehn Fällen angegeben. Eine weitere Bibliothek verwendet verschiedenfarbige Icons, je nachdem, ob eine Ansprechpartnerin verfügbar ist oder nicht.

Fast alle Sessions wurden innerhalb von einer Minute eröffnet, wobei in einem Fall zwar sofort ein Chat-Fenster geöffnet wurde, ich jedoch über fünf Minuten auf eine erste Reaktion warten musste. In einem weiteren Fall wartete ich anderthalb Minuten und wurde alle 30 Sekunden (automatisch) gefragt, ob ich warten oder abbrechen wollte.

In der Hälfte der Fälle wurde die Chat-Session mit einem kurzen, freundlichen Satz eröffnet (z.B. „Herzlich willkommen, bitte warten Sie, bis die Frage gelesen wurde“). In der anderen Hälfte fand keine Begrüßung statt. Statt dessen konzentrierten sich die

Bibliothekarinnen sofort auf die Recherche. Das Fehlen jeglicher (auch automatisierter) Begrüßung wurde als irritierend empfunden.

In fünf Situationen bemühten sich die Bibliothekarinnen um einen freundlichen Gesprächston. Dabei wurden nette Formulierungen (z.B. „Thank you for waiting so patiently!“) und in einem Fall sogar Smileys eingesetzt. In vier Sessions wurde eine neutral gehaltene Wortwahl bevorzugt, was zwar keine unangenehme Gesprächsatmosphäre hervorrief, sich aber auch nicht wirklich positiv darauf auswirkte. Einmal wurde die Gesprächsatmosphäre als unangenehm empfunden. Durch die kurzangebundene Wortwahl suggerierte die Bibliothekarin gleich im ersten Satz einen unfreundlichen, genervten Eindruck. Die Antwort, die per Email gesendet wurde, war hingegen freundlich gehalten. Daraufhin wurde die Freundlichkeit insgesamt als unentschieden beurteilt. Die gesamte Chat-Session wird im Folgenden dargestellt:

<Ich>: Hallo, ich bin auf der Suche nach den Fortune 500 (bzw. die Top Ten würden mir auch schon reichen). Gibt es eine Möglichkeit, an die Liste zu kommen? Auf der Homepage von Fortune wird dafür Geld verlangt.

<Auskunft>: So schnell kann ich Ihnen das auch nicht beantworten. Ich werde das mal recherchieren und Ihnen die Antwort per E-Mail schicken. Wie ist Ihre E-Mail-Adresse?

<Ich>: [Email-Adresse]

<Auskunft>: OK, ich melde mich bei Ihnen - Tschuess!

<Ich>: tschü!

<Ich>: Der Kunde hat den Chat verlassen.

Im Nachhinein scheint dieses Gespräch sich nicht so dramatisch darzustellen, wie es tatsächlich empfunden wurde. Wenn eine Situation aber mit „So schnell kann ich Ihnen das auch nicht beantworten“ beginnt, ist man im ersten Moment sehr verunsichert. Außerdem dauerte die komplette Kommunikation keine 30 Sekunden.

5.4.2 Interesse

Tabelle 23: Interesse (Chat)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Die Art der Fragen, die beantwortet werden, wird genannt	Ja	5
	Nein	5
Es wird auf FAQs oder vergleichbare Sites hingewiesen	Ja	2
	Nein	8

Auf fünf Bibliothekssites ist die Art der Fragen angegeben, die von der Chat-Auskunft bearbeitet werden. Überall werden kurze Faktenfragen, bibliographische Fragen und Fragen zur Bibliothek beantwortet. Nur zweimal wird im Interesse einer schnellen Be-

antwortung der Frage auf FAQs, den Online-OPAC oder andere weiterführende Quellen hingewiesen. Dies ist nachvollziehbar, da die Chat-Auskunft natürlich auch auf eine schnelle Beantwortung ausgerichtet ist. Andererseits sollte den Kundinnen auch hier die Möglichkeit gegeben werden, die Antwort schnell selbst zu recherchieren. Gerade die Anzahl der Fragen zu Ausleih- und Verlängerungsmodalitäten könnten so verringert werden.

5.4.3 Zuhören/ Nachfragen

Tabelle 24: Zuhören/ Nachfragen (Chat)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Ein Auskunftsinterview wurde geführt	Ja	6
	Nein	4
Von wem ging mehr Initiative aus?	Von der Bibliothekarin	8
	Von mir	2

Auskunftsinterviews wurden sechsmal geführt. Dabei wurde zumindest eine Nachfrage nach bibliographischen Informationen oder anderen Hinweisen, die ich noch geben könnte, gestellt. Die Fragen unterschieden sich nicht von denen, die in der Face-to-Face- und der Telefon-Auskunft gestellt wurden. Davon wurde in einer Situation erst nach einer fehlgeschlagenen Recherche ein ausführliches Auskunftsinterview geführt („Im Katalog finde ich unter „Fortune 500“ nichts.“). In zwei weiteren Fällen wurde die Frage ohne weiteres Zutun meinerseits verstanden, weswegen die Initiative zur Klärung des Informationsbedarfs von den Bibliothekarinnen ausging. In der Situation, in der erst nach fünf Minuten eine Reaktion seitens der Bibliothekarin erfolgte, fühlte ich mich durch das Ignoriert werden dazu genötigt, alle relevanten Informationen Stück für Stück von mir aus zu liefern. Als der erste Kommentar von der Bibliothekarin gesendet wurde, hatte sie bereits alle Hinweise erhalten, die für eine erfolgreiche Beantwortung reichen würden. Dies ist vergleichbar mit den Situationen in der Face-to-Face- und Telefon-Auskunft, in denen ich in anhaltendes Schweigen hineinsprechen musste, um eine Konversation zustande zu bringen.

5.4.4 Wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?

Tabelle 25: Recherche (Chat)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
War die Suchstrategie nachvollziehbar?	Ja	7
	Nein	3
Wurden die benutzten Informationsquellen genannt?	Ja	9
	Nein	1
Wurden die Quellen mittels ... (s.rechts) gezeigt?	Pushing, Escorting, Co-Browsing	2
	Sonstiges	2
	Nein	6

In sieben Fällen war die Suchstrategie nachvollziehbar, wobei dreimal unaufgefordert der genaue Suchweg mit Angabe der Suchworte beschrieben wurde. In den anderen positiven Gesprächen wurde mir zwar deutlich gemacht, wo gerade gesucht wurde, aber nicht, wie. In fast allen Testsituationen wurden mir unverlangt die Quellen genannt, aus denen die Antwort resultierte. Einmal erhielt ich zwar die vollständigen bibliographischen Daten zur Zeitschrift, allerdings wurde mit keinem Wort erwähnt, woher die Informationen stammten.

Die Möglichkeit, die Interaktion in der Chat-Auskunft mit Techniken der Web-Contact-Center zu optimieren, wurde nur zweimal eingesetzt. Beide Male wurden mir die ermittelten Sites gepusht, so dass ich sie mir ansehen konnte und ihre Relevanz mit der Bibliothekarin diskutieren konnte. Zweimal wurden mir URLs in einem normalen Kommentar zugeschickt, so dass ich sie mir in den Browser kopieren und die Sites ansehen konnte, während die Bibliothekarinnen noch online waren. In den restlichen Situationen wurden die Quellen bis auf einmal zwar genannt, aber ich erhielt überraschenderweise keine Links. Durch diese Vorgehensweise wurde eine wichtige Interaktionsmöglichkeit, welche die Digitale Auskunft bietet, nicht genutzt.

5.4.5 Follow-Up

Tabelle 26: Follow-Up (Chat)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Follow-Up ...	Fand statt	6
	Fand nicht statt	4

Die Gespräche wurden in sechs Fällen in Form von Follow-Up-Fragen und/ oder Weiterverweisungen abgeschlossen. Ansonsten verliefen die Gesprächs“abschlüsse“ ähnlich negativ wie bei den anderen getesteten synchronen Auskunftsdialogarten: betretenes Schweigen, bis ich mich letztendlich dazu entschloss, mich für die Hilfe zu bedanken und mich verabschiedete. Im Gegensatz zur Email-Auskunft fielen die Follow-Up-Fragen für die Einschätzung der Freundlichkeit nicht so schwer ins Gewicht, da die Gespräche wie bei der Face-to-Face- und der Telefon-Auskunft unter besonderer Berücksichtigung der Wortwahl im gesamten Dialog beurteilt werden konnten.

5.4.6 Die Antwort

Tabelle 27: Die Antwort (Chat)

Beobachtungsgegenstand:	Beobachtungskriterium:	Ergebnis:
Die Frage wurde zufriedenstellend beantwortet	Ja	7
	Nein	3

Siebenmal wurde eine zufriedenstellende Antwort gegeben. Dabei wurde einmal die Liste bei USA Today gefunden. Einmal erhielt ich einen Link zum Zeitschriften-Volltext über die EZB, einmal über EBSCO Host. Zweimal wurde ich an Besitzbibliotheken verwiesen und zweimal erhielt ich bibliographische Daten zur Zeitschrift und wurde auf die Möglichkeit der Fernleihe aufmerksam gemacht. Letztere Antworten erhielt ich per Email, da die Bibliothekarinnen im ersten Moment nicht wussten, wie sie recherchieren sollten. Das wurde umso positiver beurteilt, als zwei weitere Bibliothekarinnen die Frage von vorneherein als zu schwer ablehnten und mich ohne Recherche an die zuständigen Fachreferenten verwiesen. Zuletzt wurde ich nach einer ergebnislosen Suche (die aber detailliert beschrieben wurde) an die Email-Auskunft einer wirtschaftswissenschaftlichen Fachbibliothek weitergeleitet. Leider erhielt ich von dort ebenfalls keine zufriedenstellende Antwort.

5.4.7 Störungen

Einmal wurde eine Chat-Session aller Wahrscheinlichkeit nach durch eine technische Störung unterbrochen. Auf einmal erschien die Anzeige „Ihr Gesprächspartner hat den Chat verlassen.“ Nach vergeblichem Warten auf die Rückkehr der Bibliothekarin verließ ich den Chat und öffnete ihn erneut. Die Bibliothekarin konnte sich diese Störung nicht erklären. Sie hatte die Session nicht abgebrochen. Wir nahmen das Gespräch an der Stelle, an der es unterbrochen worden war, wieder auf.

5.4.8 Abschließende Bewertung

5.4.8.1 Freundlichkeit

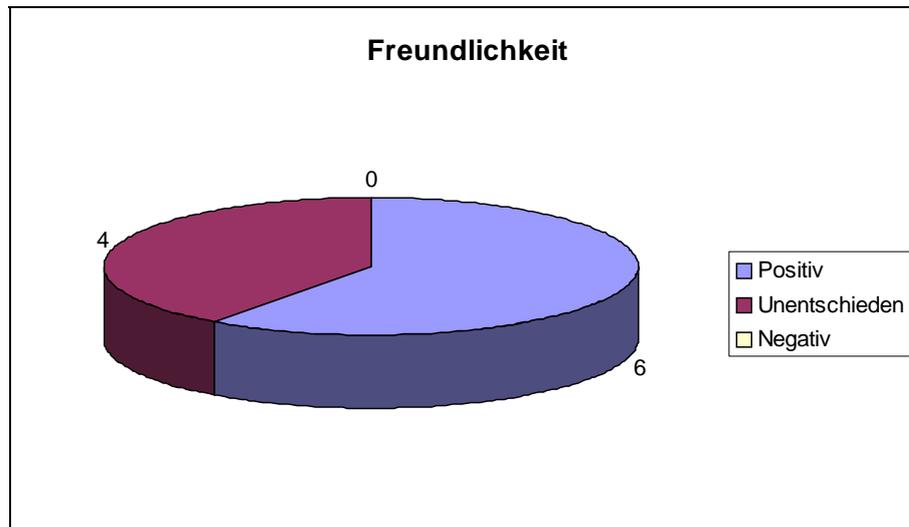


Abbildung 17: Freundlichkeit (Chat)

In sechs Fällen konnte die Freundlichkeit aufgrund der Wortwahl positiv beurteilt werden. Dabei wurde zweimal die Note 1 vergeben, einmal die Note 2 und zweimal die Note 3. Unentschieden aufgrund der neutralen, aber nicht unfreundlichen Wortwahl, war ich in zwei Fällen. Ebenfalls mit einer Vier benotet wurde die schon geschilderte Situation, in der die Bibliothekarin im Chat als unfreundlich empfunden wurde, in der Email hingegen freundlich und hilfsbereit erschien.

5.4.8.2 Verständnis der Frage

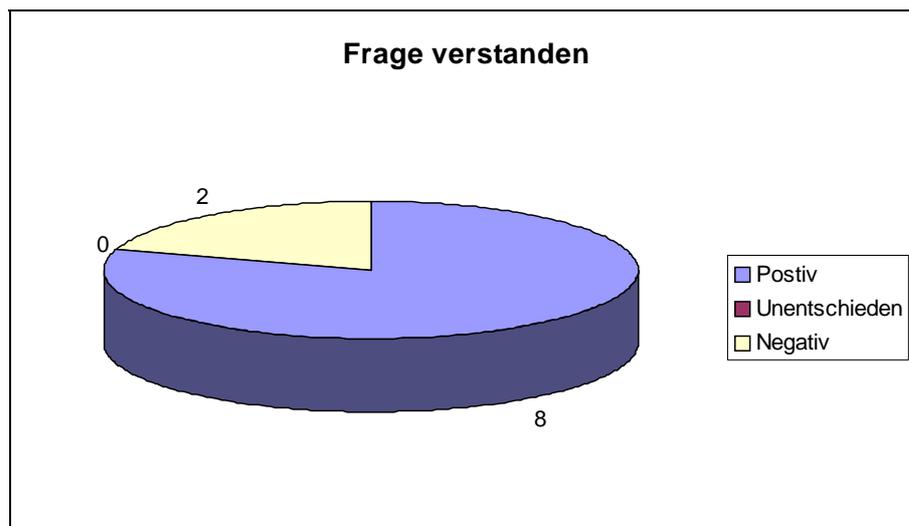


Abbildung 18: Frage verstanden (Chat)

Die Frage wurde zum größten Teil verstanden. Für mehr als eine Nachfrage wurde viermal die Note 1 vergeben, für immerhin eine Nachfrage zweimal eine Zwei. Zweimal

wurde die Frage verstanden, ohne dass ein Auskunftsgespräch geführt wurde. Nicht verstanden wurde die Frage zweimal, und da ich keine Auskunft darüber erhielt, ob überhaupt eine Recherche versucht worden war, sondern direkt zu den Fachreferenten geschickt wurde, vergab ich in beiden Fällen die schlechteste Note.

5.4.8.3 Nützlichkeit der Antwort

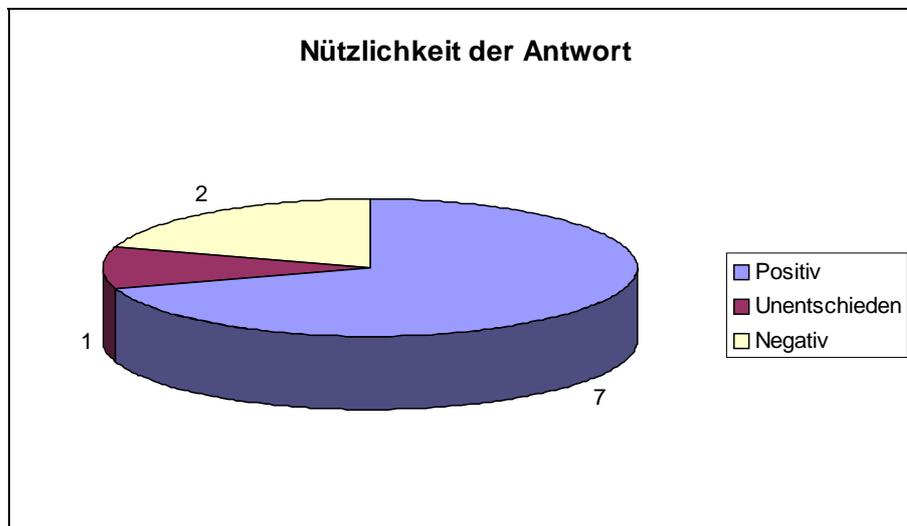


Abbildung 19: Nützlichkeit der Antwort (Chat)

Nützlich war die Antwort wie schon geschildert siebenmal. Für das Auffinden der Listen im Internet, bei der EZB und bei EBSCO Host erhielten die betreffenden Bibliothekarinnen die Note 1. Für die Weiterverweisungen an Besitzbibliotheken und das Zusenden der bibliographischen Daten (mit Quellenangabe) vergab ich jeweils eine Zwei. Der Erhalt der bibliographischen Daten ohne Quellenangabe wurde mit einer Drei benotet. Unentschieden wurde die Antwort beurteilt, bei der ich nach der erfolglosen Recherche an den als hilfreich erachteten Email-Dienst der angegliederten wirtschaftswissenschaftlichen Fachbibliothek verwiesen wurde. Die beiden Bibliothekarinnen, die mir rieten, mich aufgrund der falsch eingeschätzten Schwere der Frage an einen Fachreferenten zu wenden, erhielten für diese Antwort eine Fünf, da die Verweisung zu einem positiven Ergebnis hätte führen können.

5.4.8.4 Zufriedenheit mit dem gesamten Service

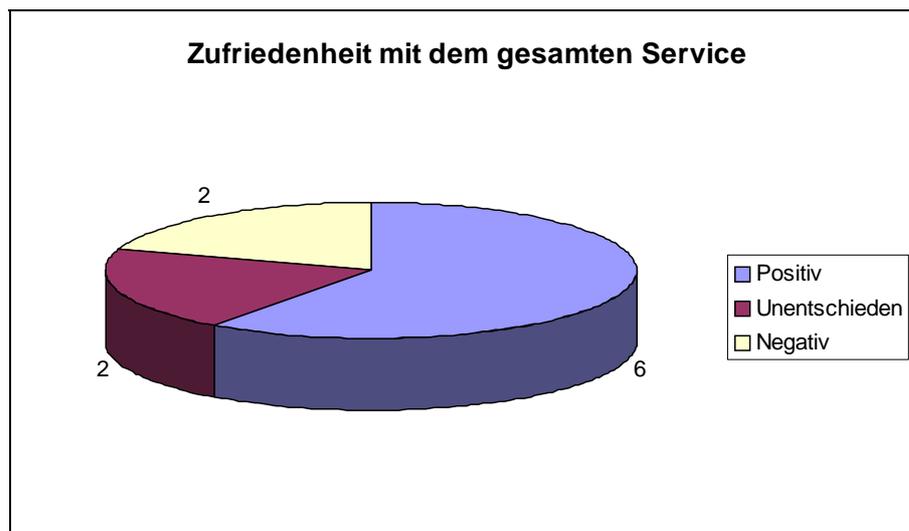


Abbildung 20: Zufriedenheit mit dem gesamten Service (Chat)

Insgesamt bestand in sechs Fällen Zufriedenheit mit dem geleisteten Service. Sehr zufrieden (Note 1) war ich dreimal, einmal wurde der Service mit einer Zwei benotet und zweimal mit der Note 3. Unentschiedenheit bestand in zwei Situationen. Darunter befindet sich zum einen die Auskunftssituation, in der die Interaktion mit der Bibliothekarin im Chat nicht überzeugen konnte und erst in der Antwort-Email eine gewisse Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit zu erkennen war. Zum anderen wurde eine Situation so bewertet, in der zwar eine nützliche Antwort gefunden wurde, die Hilfsbereitschaft aber stark zurückgeschraubt wurde, als ich wahrscheinlich in Unkenntnis der Bibliothekslandschaft in der betreffenden Stadt erkennen ließ, dass ich nicht aus der Gegend stamme. Unzufrieden (Note 5) war ich mit dem Service der beiden Bibliothekarinnen, die die Frage nicht bearbeiten wollten. Fehlende Auskunftsgespräche sind mit Sicherheit Auslöser für diese Reaktion.

5.4.8.5 Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren

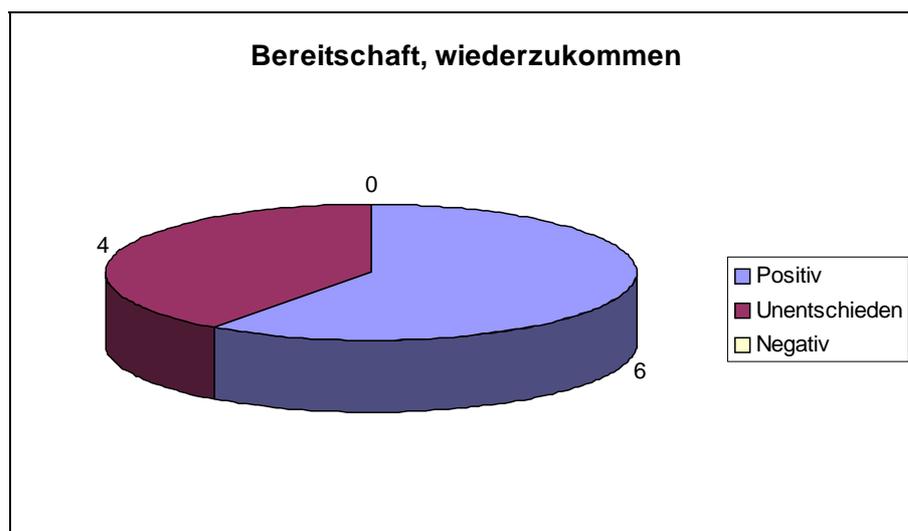


Abbildung 21: Bereitschaft, wiederzukommen (Chat)

Nach Abschluss der gleichen Situationen, in denen eine positive Gesamtzufriedenheit mit dem gezeigten Service bestand, bestand in allen diesen Fällen die Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren. Dabei wurden dreimal die Note 1 und dreimal die Note 3 vergeben. Hervorzuheben ist, dass darunter die Situation mit einer Eins beurteilt wurde, in der die Nützlichkeit der Antwort unentschieden eingestuft wurde. Aufgrund der rundum positiv geglückten Interaktion, die hauptsächlich auf Freundlichkeit und Einbezug in die Recherche zurückzuführen war, bin ich auf jeden Fall absolut bereit, diesen Service wieder in Anspruch zu nehmen.

Unter der als unentschieden bewerteten Bereitschaft befinden sich die beiden Situationen, in denen Unzufriedenheit mit dem gesamten Service bestand. Durch das ausgesprochene Bedauern der beiden Bibliothekarinnen, die die Frage nicht bearbeiten wollten, bestand Unschlüssigkeit hinsichtlich der Bereitschaft, nicht zur selben Bibliothekarin zurückzukehren. Da beide betonten, in diesem speziellen Fall nicht weiterhelfen zu können, ließen sie durchblicken, dass man sich in anderen Belangen wieder an sie wenden könne.

5.4.9 Zusammenhang zwischen der Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren und anderen Leistungskriterien

Auch nach der Auswertung der fünf Leistungskriterien in der Chat-Auskunft zeigen sich keine Überraschungen: In den sechs Fällen, in denen die Bereitschaft besteht, den Service wieder in Anspruch zu nehmen, wurde

- die Frage sechsmal verstanden
- sechsmal die Zufriedenheit mit dem gesamten Service positiv bewertet
- fünfmal die Freundlichkeit positiv bewertet
- fünfmal die Nützlichkeit der Antwort positiv bewertet.

Umgekehrt wurde in In den vier Fällen, in denen keine eindeutige Bereitschaft bestand, den Service wieder in Anspruch zu nehmen,

- zweimal die Frage verstanden
- zweimal die Nützlichkeit der Antwort positiv beurteilt
- einmal die Freundlichkeit positiv beurteilt
- kein einziges Mal die Zufriedenheit mit dem gesamten Service positiv beurteilt.

Als Gesamtergebnis wird auch hier angedeutet, dass Interviewkompetenz (mit den meisten Nennungen im positiven Bereich) und Freundlichkeit (mit nur einer positiven Nennung im negativen Bereich) in einem stärkeren Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit zu stehen scheinen als die Nützlichkeit der Antwort.

5.4.10 Zusammenhang zwischen der Nützlichkeit der Antwort und der Interviewkompetenz

Auch diese zehn durchgeführten Testsituationen belegen die Wichtigkeit der Interviewkompetenz, denn in den sieben Situationen, in denen eine nützliche Antwort gegeben wurde, trug insgesamt fünfmal ein Auskunftsinterview dazu bei, den Informationsbedarf zu klären und zu einer guten Antwort zu kommen. Einmal wurde ein Auskunftsinterview geführt und die Frage verstanden, aber eine Antwort konnte nicht gegeben werden. Dies lag aber eher an der Recherchekompetenz (Beschränkung der Suche auf den eigenen Bestand) als an einer Missinterpretation der Frage. In beiden Situationen, in denen die Nützlichkeit der Antwort negativ beurteilt werden musste, wurden keine Auskunftsinterviews geführt, was zu dem falschen Schluss führte, dass die Frage zu schwer sei.

5.4.11 Was war hilfreich/ hinderlich?

Tabelle 28: Was war hilfreich/ hinderlich? (Chat)

Hilfreich	Hinderlich
<ul style="list-style-type: none"> - Freundlichkeit (5x) - Auskunftsinterview (5x) - Nützliche Antwort (3x) - Einbeziehen in Recherche (3x) - Name bekannt (3x) - Pushing - Follow Up (2x) - Angebot der Weiterrecherche, Antwort per Email zugeschickt (2x) - Chat-Protokoll abspeicherbar (2x) 	<ul style="list-style-type: none"> - Name nicht bekannt (6x) - Keine Begrüßung (3x) - Keine Einbeziehung in Recherche (3x) - Kein Follow Up (3x) - Frage auf Fachreferenten abgeschoben (2x) - Kein Chat-Protokoll (2x) - unglückliche Wortwahl -> wirkte unfreundlich und genervt (1x) - Suchstrategie wurde erst auf Anfrage genannt (1x) - Kein Auskunftsinterview (1x) - Technischer Fehler im Chat (1x)

Bei den meisten Nennungen der Hilfreich/ Hinderlich-Liste zeigen sich (mittlerweile nicht mehr überraschend) keine großen Unterschiede zu den anderen getesteten Auskunftsdialogarten. Freundlichkeit und Interviewkompetenz führen die Hilfreich-Liste an, gefolgt von der Nützlichkeit der Antwort und dem Einbezug in die Recherche. Neu bei den Mehrfachnennungen ist die Kenntnis des Namens der Gesprächspartnerinnen. Dies wurde im theoretischen Teil im Bezug auf die Chat-Auskunft vernachlässigt, da Chats eine Anonymität bieten, die in anderen Auskunftsdialogarten so nicht möglich ist. In einigen Auskunftschats wurde ich nicht nach meinem tatsächlichen Namen gefragt, sondern nur danach, mit welchem Namen ich angesprochen werden wolle. Diese Betonung der Anonymität kann für manche Kundinnen mit speziellen Fragen sehr einladend wirken. Auf der anderen Seite wurde es aber eher als störend empfunden, wenn die Bibliothekarinnen nicht unter ihrem Namen, sondern unter „Auskunft“ oder „Librarian“ chatteten. Vielleicht lässt es die jeweilig benutzte Software nicht zu, dass sie ihren richtigen Namen eingeben können. Gerade bei Auskunftskooperationen, bei denen nicht eine einzelne Bibliothek angefragt wird, sondern bei denen man automatisiert irgendeiner, gerade verfügbaren Bibliothek, zugewiesen wird,¹⁷⁶ wird eine Wiederaufnahme des Chats bei eventuellen Rückfragen erschwert. Man weiß nämlich nicht, mit wem man in der ersten Session gesprochen hatte. Unter Umständen muss noch einmal ein komplett neuer Auskunftsdialog geführt werden.

Des Weiteren werden neben Follow-Up-Fragen in der Hilfreich-Liste auch Interaktionsmöglichkeiten positiv aufgeführt, die typisch für die Chat-Auskunft sind. Dazu zählen Pushing und die Möglichkeit, Chat-Protokolle abzuspeichern. Als sehr hilfreich wurde auch das Angebot empfunden, das laufende Gespräch abubrechen und auf eine Email-Antwort zu warten, um den Bibliothekarinnen die Möglichkeit einer längeren Recherche zu geben.

Die Hinderlich-Liste wird, wie schon erwähnt, von der Unkenntnis des Namens der Bibliothekarinnen angeführt. Es folgen das Fehlen von Begrüßungen, Einbeziehen in die Recherche und Follow-Ups. Bezüglich den Chat-Protokollen ist zu erwähnen, dass die Möglichkeit, ein Chat-Protokoll zu erhalten, nicht überall eingesetzt wird, was als sehr hinderlich empfunden wurde.

Nach der Auswertung aller getesteten Auskunftsdialogarten wird die in der Einleitung dargestellte Vermutung bestätigt, dass die Interaktionsmöglichkeiten von keiner Auskunftsdialogart in ihrem vollen Umfang eingesetzt werden. Inwieweit ein Zusammenhang zwischen der Vielfalt an Interaktionsmöglichkeiten und der Zufriedenheit mit dem Service besteht und welcher Verbesserungsbedarf besteht, wird in der folgenden Schlussbetrachtung gezeigt.

¹⁷⁶ Zum Beispiel bei 24/7 – Projekten.

6 Schluss

6.1 Schlussbetrachtung der Testergebnisse

Aufgrund der Testergebnisse ist festzustellen, dass sich keine Auskunftsdialoart im Vergleich zu den anderen besonders positiv oder negativ hervorgehoben hat. Nach jeweils zehn getesteten Auskunftssituationen zeigt sich die deutliche Tendenz, dass jede Auskunftsdialoart hinter ihren optimalen Interaktionsmöglichkeiten zurückbleibt. Gemessen an den im theoretischen Teil der Diplomarbeit dargestellten Interaktionsmöglichkeiten wurde nur in zwei Auskunftssituationen das volle Repertoire ausgeschöpft, einmal in der Telefon- und einmal in der Email-Auskunft.

Welche Schlussfolgerung lässt sich für die Qualität der Interaktion nach der Darstellung des Soll-Zustands und dem Ermitteln des Ist-Zustands ziehen? Die Ergebnisse dieser Evaluierung sind ernüchternd: In der Gesamtbilanz zeigt sich eine Rückkehrbereitschaft von nur 60%. Ferner beträgt die Quote der nützlichen Antworten ebenfalls nur 60%.

Um die Bedeutung der kommunikativen Kompetenz und der Interviewkompetenz im Vergleich zur Nützlichkeit der Antwort abschließend darzustellen, werden die Auswertungsergebnisse der fünf Leistungskriterien zusammengeführt. Eventuell könnten Bedenken geäußert werden, nach denen eine Zusammenfassung von Testergebnissen unterschiedlicher Auskunftsdialoarten wenig Aussagekraft haben.

In den 24 Situationen, in denen die Bereitschaft bestand, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren, wurde insgesamt

- 24 Mal die Zufriedenheit mit dem gesamten Service positiv bewertet
- 23 Mal die Freundlichkeit positiv bewertet
- 22 Mal das Verständnis der Frage positiv bewertet
- 21 Mal die Nützlichkeit der Antwort positiv bewertet.

Umgekehrt bestand also dreimal die Bereitschaft, trotz einer nicht nützlichen Antwort zur selben Bibliothekarin zurückzukehren. Anteilig an der Anzahl der mit unentschieden und negativ beurteilten Antworten beträgt dies immerhin 18,75%, also fast ein Fünftel.

Geringer ist der Anteil der Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren, wenn die Frage nicht verstanden wurde. Nur zu 11,1% wäre dem der Fall gewesen.

Die geringste Bereitschaft, den Service wieder in Anspruch zu nehmen, bestand, wenn die Freundlichkeit negativ oder unentschieden beurteilt wurde. Dem war nur einmal der Fall, gemessen an der Gesamtzahl der nicht positiv bewerteten Freundlichkeit beträgt dies 8,3%.

Auch wenn durch die geringe Anzahl an Testsituationen nur Tendenzen aufgezeigt werden können (und diese in unterschiedlichen Ausprägungen), schließt sich das Ergebnis den in Kapitel 2 und 3 vorgestellten Evaluierungen mit der Testmethode aus verdecktem Test und Beobachtung an: Die Gesamtzufriedenheit mit dem Service und die damit verbundene Bereitschaft, zur selben Bibliothekarin zurückzukehren, ist stärker von der kommunikativen Kompetenz und der Interviewkompetenz abhängig als von der Nützlichkeit der Antwort. Dies gilt für alle Auskunftsdialoarten. Die Konsequenz daraus muss sein, diese Bereiche verstärkt zur Kenntnis zu nehmen und auszubauen. Nur in 28 Auskunftssituationen (70%) konnte die Freundlichkeit eindeutig positiv bewertet werden.

Die Frage, ob unterschiedliche Interaktionsmöglichkeiten Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Service bestimmen, kann verneint werden. Es kommt nicht auf Art und Vielfalt an, sondern darauf, ob sie jeweils in ihrem Rahmen eingesetzt werden oder nicht. Je weniger Interaktionsmöglichkeiten zur Verfügung stehen, desto bewusster müssen sie angewendet werden. Eine Ausnahme bildet hier nur die stärkere Relevanz des Follow-Ups in der Email-Auskunft. Mehr als bei jeder anderen Auskunftsdialoart spiegelt sie die empfundene Freundlichkeit der Bibliothekarin wider.

Im Jahr 2002 wurde von John Richardson eine Face-to-Face-Evaluierung vorgestellt. Die Ergebnisse bestätigen unter anderem, dass die erfolgreichsten Auskunftsgespräche geführt werden, wenn die Kriterien erfüllt werden, welche die ALA in ihren Guidelines zusammengefasst hat.¹⁷⁷ Dieser Erkenntnis schließen sich auch die Ergebnisse dieser Untersuchung an, unabhängig von der Auskunftsdialoart.

Die „55 Prozent-Regel“ korrekter Antworten kann durch diese Evaluierung nicht entkräftet werden. Die Anzahl der guten Antworten variiert im Vergleich der Auskunftsdialoarten kaum, so dass keine Schlussfolgerung gezogen werden kann, ob die Testfrage für eine bestimmte Auskunftsdialoart besser geeignet ist als für andere. Das relativ stabile Ergebnis bestätigt dagegen eher, dass sie für alle Auskunftsdialoarten geeignet ist und somit alle Bibliothekarinnen die gleichen Chancen hatten, sie positiv zu beantworten.

Bevor auf den Veränderungsbedarf eingegangen wird, stellt sich noch die Frage der Benutzung des Internets durch das Auskunftspersonal. Anteilig am Gesamtergebnis der nützlichen Antworten wurde die Frage mit Hilfe des WWW in einem Viertel der Fälle (sechsmal) beantwortet, davon zu zwei Dritteln von Digitalen Auskunftsdiensten. Welche Rückschlüsse lassen sich daraus ziehen? Zum einen scheint das Internet als Informationsquelle bei der Digitalen Auskunft beliebter zu sein. Der Gedanke, darauf zuzugreifen, kommt bedingt durch das Übertragungsmedium vielleicht eher in den Sinn als wenn eine Kundin vor Ort erscheint oder anruft. Zum anderen scheint das Informationsmittel Internet im Allgemeinen noch nicht endgültig Einzug in das Repertoire der Auskunftsmittel genommen zu haben. Eine Studie von Sheldrick Ross und Nilsen aus

¹⁷⁷ Richardson, John V.: Reference is better than we thought. In: Library Journal, New York, 127 (2002) 7, S. 42; In dieser Evaluierung wurden über 3500 Auskunftssituationen ausgewertet.

dem Jahr 2000 kommt zu dem gleichen Ergebnis. Wie schon in **Abschnitt 4.3.1** beobachtet, wird das Internet als externe Quelle betrachtet. Dabei wird angenommen, dass die Kundinnen selbst genügend Kompetenz haben, um dort selbst nach der Antwort zu recherchieren. Auch Sheldrick Ross und Nilsen betonen, dass dies nicht vorausgesetzt werden kann.¹⁷⁸ Obwohl die Studie schon vier Jahre alt ist, hat nach den Ergebnissen dieser Evaluierung noch kein allgemein zu beobachtender, notwendiger Trendwechsel stattgefunden. Gerade dadurch, dass viele Kundinnen nur laienhafte Kenntnisse über das Beurteilen der Glaubwürdigkeit von Quellen besitzen, müssen die Bibliothekarinnen mit ihrem Fachwissen Hilfestellung geben. Sheldrick Ross und Nilsen bringen ein weiteres Argument für den Einsatz des Internets in der Auskunftsarbeit ein: Dadurch, dass sich Kundinnen oft nicht ihres eigenen Informationsbedarfs bewusst sind, können sie auch keine befriedigende Antwort finden – im Internet genauso wenig wie in anderen Informationsmitteln. Ein Auskunftsgespräch hilft, den Bedarf zu definieren.¹⁷⁹ Erst dann kann mit einer sinnvollen Recherche begonnen werden.

6.2 Veränderungsbedarf

Die Qualität des Ist-Zustands der Interaktion aller vier Auskunftsdialogetypen wurde ermittelt und in Kapitel 5 dargestellt. Daraus resultierend ergibt sich der dringendste Veränderungsbedarf aus den in Abschnitt 2.8 beschriebenen Störquellen in der Interaktion, die hier noch einmal aufgeführt werden:

- mangelnde Zugänglichkeit zur Auskunft und zur Auskunftsbibliothekarin
- mangelnde kommunikative Kompetenz der Auskunftsbibliothekarin, im Speziellen: Freundlichkeit
- mangelnde Interviewkompetenz der Auskunftsbibliothekarin
- schlechter Interviewabschluss

Des Weiteren ergeben sich weitere Punkte, die eine erfolgreiche Auskunftsarbeit gewährleisten. Nach der Erläuterung des o.g. Veränderungsbedarfs wird auch darauf eingegangen.

6.2.1 Zugänglichkeit

Die Zugänglichkeit zu den verschiedenen Auskunftsdialogetypen scheint von der Bedeutung abzuhängen, die sie jeweils in den verschiedenen Bibliotheken einnimmt. Die höchste Zugänglichkeit wurde in der Chat-Auskunft vorgefunden. Der jüngsten Variante des bibliothekarischen Auskunftsdienstes wird im Bereich der Auffindbarkeit und Werbung auf den Bibliothekshomepages eine höhere Aufmerksamkeit gewidmet als der anderen digitalen Auskunftsdialogetypen, der Email-Auskunft. Dieser Bereich muss

¹⁷⁸ Vgl. Sheldrick Ross, Catherine; Nilsen, Kirsti: Has the internet changed anything in reference? The library visit study, phase 2. In : Reference and User Services Quarterly, Chicago, 40 (2000) 2, S. 154

¹⁷⁹ ebd., a.a.O.

ausgebaut werden. Hermann Rösch bemerkt dazu: „Viele klein- und mittelstädtische Public Libraries, sofern sie überhaupt über eine eigene Homepage verfügen, sind über die bloße Bekanntgabe ihrer Email-Adresse und die für die Nutzer nicht durchschaubare Praxis des Umgangs mit eingehenden Mails, bisher nicht hinausgekommen.“¹⁸⁰ Im vorliegenden Test zeigte sich aber auch, dass einige kleine und mittelstädtische Bibliotheken mehr Aufmerksamkeit auf die Email-Auskunft lenken als manch große wissenschaftliche Bibliothek. Aufgrund der geringen Testsituationen kann aber auf keinen Fall verallgemeinernd gesprochen werden. Zusätzlich zur einfachen Auffindbarkeit der Email-Auskunft steigert schon ein einfaches Web-Formular die Bereitschaft, die Frage abzuschicken. Ein verstärkter Einsatz von Web-Formularen wird daher empfohlen.

Am dringendsten erscheint eine Verbesserung der Zugänglichkeit in der Telefon-Auskunft. Seit Jahrzehnten wird sie in Bibliotheken praktiziert.¹⁸¹ Dennoch scheint das Bewusstsein, diese Auskunftsdialogart mehr in den Vordergrund zu rücken, gering zu sein. In dieser Evaluierung hinterließ der Service der Telefon-Auskunft im Großen und Ganzen einen guten Eindruck und verdient ein höheres Ansehen, als er momentan einnimmt.

Vor Ort empfiehlt es sich in mancher Bibliothek, das Leit- und Orientierungssystem zu überdenken. Natürlich findet eine Kundin, die regelmäßig dieselbe Bibliothek besucht, irgendwann die Auskunft, auch wenn der Weg dorthin nicht ausgezeichnet ist. Aber gerade Neukundinnen muss die Auffindbarkeit der Informationstheke so leicht wie möglich gemacht werden. Dazu gehört auch, sie mit einem gut zu erkennenden Schild zu kennzeichnen.

6.2.2 Freundlichkeit

In den Testsituationen wurde die Freundlichkeit überwiegend positiv bewertet. Da sie das wichtigste Kriterium für die Zufriedenheit mit dem gesamten Service ist, gilt es, diese Stärke beizubehalten und auszubauen. Vorteile besitzen hier eindeutig die Face-to-Face- und Telefon-Auskunft aufgrund der besseren Interaktionsmöglichkeiten. Trotzdem müssen die Bibliothekarinnen weiter an ihrer Gestik, Mimik und an ihrem Tonfall arbeiten. An den Standard von 95%, den die Britischen Regierung für Öffentliche Bibliotheken festgelegt hat, kam keine der beiden Auskunftsdialogarten heran.¹⁸²

Höhere Anstrengungen, einen freundlichen Eindruck zu hinterlassen, müssen in der Digitalen Auskunft unternommen werden. Auch hier ist die kommunikative Kompetenz ausschlaggebender für eine gelungene Auskunftssituation als andere Interaktionsmöglichkeiten.

¹⁸⁰ Rösch, Hermann: Digital Reference in Deutschland: Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf. In: World Library and Information Congress. 69th IFLA Conference and Council. Berlin 1.-9. August 2003. URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Resch.pdf> [letzter Zugriff: 28.06.2004]

¹⁸¹ Kern, M. Kathleen: Have(n't) we been here before? Lessons from telephone reference. In: The Reference Librarian, New York, 85 (2004), S. 1

¹⁸² Vgl. Spribille 2002: a.a.O., Kapitel G, S. 1

Eine Chat-Session sollte auf jeden Fall immer mit einer kurzen Begrüßung beginnen. Gleich in den Sachverhalt der Frage einzusteigen, irritiert. Da die Chat-Kommunikation zur Gesprächsführung gezählt wird, sollte bedacht werden, dass Gespräche in anderen Auskunftstypologien auch immer mit einem verbalen oder nonverbalen Gruß eröffnet werden.

Während der ganzen Auskunftssituation muss auf eine freundliche Wortwahl geachtet werden und Hilfsbereitschaft¹⁸³ betont werden. Dabei hinterlassen in der Email-Auskunft längere, ausführliche Sätze einen besseren Eindruck als kurzangebundene Halbsätze. In der Chat-Auskunft ist das zwangsläufig nicht zu vermeiden. Durch kurze, freundliche Kommentare und auch durch den Einsatz von Smileys wird ebenfalls Freundlichkeit suggeriert.

Im Bereich der Freundlichkeit tragen Follow-Up-Fragen in der Email-Auskunft in einem höheren Maß zur Gesamtzufriedenheit bei als in den synchronen Auskunftstypologien. Das ist nachvollziehbar, da es sich um die einzige Auskunftstypologie handelt, in der kein Gespräch geführt wird. Die Freundlichkeit wird in der Regel aufgrund einer einzigen Rückmeldung beurteilt.

6.2.3 Interviewkompetenz

Eine nützliche Antwort kann nur gegeben werden, wenn der Informationsbedarf der Kundin geklärt ist. Die Evaluierung zeigte, dass in den allermeisten Fällen, in denen eine nützliche Antwort gefunden wurde, zuvor ein Auskunftinterview geführt wurde. Umgekehrt fand in den meisten Fällen, in denen keine nützliche Antwort gegeben wurde, kein Interview statt (mit Ausnahme der Email-Auskunft).

Selbst wenn man sich sicher ist, die Frage auf Anhieb verstanden zu haben, muss zur Vermeidung von Missverständnissen vor Beginn der Recherche eine Rückversicherung bei der Kundin eingeholt werden. Dies gilt für alle synchronen Auskunftstypologien. In der Email-Auskunft gestaltet sich das schwieriger, denn eine Nachfrage könnte sich als hinderlich für die weitere Kommunikation erweisen. Wenn die Frage nach eigener Ansicht verstanden wurde, sollte sie am Beginn der Antwort in paraphrasierter Form wiedergegeben werden. Liegen Zweifel vor, muss rückgefragt werden. Dabei muss der Abbruch der Auskunftssituation durch die Kundin in Kauf genommen werden.

6.2.4 Gesprächsabschluss

Follow-Up-Fragen runden eine Auskunftssituation ab. Die Kundin fühlt sich dazu aufgefordert, wiederzukommen. „Echte“ Follow-Up-Fragen wurden aber in dieser Evaluierung nur in wenigen Fällen gestellt. Aufgrund der Konzeption der Testfrage war es möglich, das Gespräch mit einer Weiterverweisung (die „Sparversion“ eines Follow-Ups) zu beenden.

¹⁸³ z.B. gleich zu Anfang durch einen kurzen Dank, dass der Service in Anspruch genommen wurde

Einen bleibenden positiven Eindruck hinterlassen aber die Bibliothekarinnen, die sich erkundigen, ob die Frage beantwortet wurde bzw. die Kundin dazu auffordern, bei Problemen wiederzukommen. Im Falle einer Verweisung sollte trotzdem angeboten werden, den Auskunftsdienst wieder in Anspruch zu nehmen. Als absolut hinderlich wurden Auskunftssituationen empfunden, die in peinlichem Schweigen endeten und von mir als Testperson beendet werden mussten. Genauso negativ erwies sich das kurzangebundene Abschmettern der Frage in einigen Auskunftssituationen, die damit beendet waren.

Als wichtige Interaktionsmöglichkeit für alle Auskunftsdialogarten wird das Follow-Up völlig unterschätzt, obwohl es sehr einfach und ohne vorhergehendes Training angewendet werden kann. Es ist eine der wichtigsten Strategien, um die Kundinnen „bei der Stange zu halten“ und sollte in jeder Auskunftsdialogart standardmäßig eingeführt werden.¹⁸⁴

6.2.5 Vermittlung von Informationskompetenz

Nachholbedarf gibt es auch in der Vermittlung von Informationskompetenz. Viele Fragen erfordern für die Beantwortung kein mehrere Semester umfassendes Bibliothekstudium. Als in Suchstrategien routiniertes Fachpersonal können die Bibliothekarinnen den Kundinnen Denkanstöße und Quellenkenntnisse vermitteln und so eine zukünftige, selbständige Recherche bei ähnlichen Fragen ermöglichen. Jede Auskunftsdialogart hat – wenn auch unterschiedliche – Möglichkeiten, die Kundinnen in die Recherche mit einzubeziehen und sollte davon verstärkt Gebrauch machen (Vgl. **Abschnitte 2.5.1 - 2.5.4**).

6.2.6 Einführen von hauseigenen Qualitätsstandards

Eine gute Möglichkeit, dem Auskunftspersonal Anhaltspunkte für die Art und Tiefe der Auskunftsarbeit und Gelegenheit zum Training zu geben, ist das Einführen von hauseigenen Verhaltensrichtlinien. Auch wenn die Entwicklung sehr aufwendig ist, lohnt es sich, darüber nachzudenken. 1995 stellten Carol Larson und Laura Dickson vor, wie in der Universitätsbibliothek der University of Nebraska vorgegangen wurde. Unter Mitarbeit aller Auskunftsbibliothekarinnen entstand ein Konzept, mit dem sich alle zufrieden gaben und das seither sehr erfolgreich umgesetzt wird.¹⁸⁵

Hilfestellung für das Erstellen von Verhaltensrichtlinien geben verschiedene Guidelines aus dem amerikanischen Raum, die frei verfügbar im Internet zu finden sind und kurz

¹⁸⁴ Weitere Informationen über Gesprächsabschlüsse bzw. Follow-Up-Fragen finden sich z.B. in: Sheldrick Ross, Catherine; Dewdney, Patricia: Negative closure: strategies and counter-strategies in the reference transaction. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago 38 (1998) 4, S. 151-163. URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/rusq/specialfeatures/rspawardwinning/20001/2000.htm> [letzter Zugriff: 14.09.2004]

¹⁸⁵ Larson, Carol A.; Dickson, Laura K.: Developing Behavioral Reference Desk Performance Standards. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, (1995). URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/rusq/specialfeatures/rspawardwinning/1995/1995.htm> [letzter Zugriff: 06.07.2004]

und prägnant die wichtigsten Eckpunkte für die Interaktion im Auskunftsdienst wiedergeben. Leider mangelt es an deutschen Äquivalenten. Empfehlenswert für alle Auskunftsdialogarten sind die Guidelines der ALA, welche die Hauptgrundlage für diese Diplomarbeit bilden.¹⁸⁶

Für die Digitale Auskunft gibt es weitere sehr gute und hilfreiche Empfehlungen. So bietet die ALA auch Guidelines an, die sich mit dem Einrichten und Aufrechterhalten Digitaler Auskunft beschäftigen.¹⁸⁷ Der Virtual Reference Desk charakterisiert elf Qualitätsmerkmale für die Entwicklung und Pflege Digitaler Auskunftsdienste.¹⁸⁸ Die IFLA entwickelte Digital Reference Guidelines mit dem Blickpunkt der Internationalisierung der Auskunftsdienste.¹⁸⁹ In Deutschland gibt die Deutsche Internetbibliothek Standards für ihre Email-Auskunft vor. Auch ein Blick in dieses Handbuch lohnt sich.¹⁹⁰

6.3 Kritische Betrachtung der Evaluierungsmethode

Nach der Durchführung und Auswertung der Untersuchung ergaben sich einige Kritikpunkte an der angewendeten Evaluierungsmethode. Diese werden nachfolgend erläutert.

Vorneweg muss noch einmal betont werden, dass die Ergebnisse auf einer sehr geringen Anzahl von Auskunftssituationen basieren. Sie können nicht verallgemeinert werden. Durch die kleine Zahl von nur zehn Testsituationen pro Auskunftsdialogart ergaben sich außerdem Probleme in der Bewertung der Eindeutigkeit der Resultate. Für handfestere Aussagen wären mehr Auskunftssituationen nötig gewesen. Dies wäre aber von einer einzigen Person im vorgegeben Bearbeitungszeitrahmen nicht zu bewältigen gewesen.

Des weiteren sind die Ergebnisse sehr subjektiv. Natürlich ist ein Test, der eine Beobachtung beinhaltet und die Rückkehrbereitschaft bewertet, immer subjektiv. Aber dadurch, dass die Resultate auf der Bewertung von nur einer Person beruhen, ist die Sicht sehr eingeschränkt. Wäre derselbe Test von einer anderen oder von mehreren Person durchgeführt worden, hätten die Ergebnisse eventuell sehr differieren können, vor allem im den Bereichen Freundlichkeit, Gesamtzufriedenheit und Rückkehrbereitschaft.

Die Testformulare war sehr hilfreich bei der Beurteilung der Qualität der einzelnen Auskunftssituationen. Allerdings wurden einige Punkte durch die fünf Leistungskrite-

¹⁸⁶ Vgl. ALA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

¹⁸⁷ Vgl. Draft guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. American Library Association 2003. In: <http://www.ala.org/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marscomm/draftvirtual.htm> [letzter Zugriff: 12.07.2004]

¹⁸⁸ Vgl. VRD 2003. Web-Dokument: a.a.O.

¹⁸⁹ Vgl. IFLA 2004. Web-Dokument: a.a.O.

¹⁹⁰ Vgl. DIB 2003: a.a.O.; Soweit mir bekannt ist, ist dieses Handbuch nicht frei im Internet erhältlich.

rien¹⁹¹ gedoppelt. So hätte zum Beispiel auf die Frage, ob eine zufriedenstellende Antwort gegeben wurde, verzichtet werden können, da deren Nützlichkeit später sowieso benotet wurde. Dies trifft ebenfalls auf die Frage nach dem Auskunftsgespräch zu. Die Bewertung des Verständnisses der Frage beinhaltet im Endeffekt das Gleiche.

Auf die Hilfreich/ Hinderlich-Liste hätte eventuell verzichtet werden können. Ein von den anderen Bewertungskriterien unabhängig entstandener Verbesserungsbedarf (die Bedeutung des Follow-Ups in der Email-Auskunft) brachte zwar ein interessantes Element mit ein, die meisten anderen Punkte wurden aber nur noch einmal wiederholt. Möglicherweise wurde durch die eingehende Beschäftigung mit dem optimalen Interaktionsverhalten die Sichtweise so auf die abgefragten Kriterien fixiert, dass weitere, möglicherweise wichtige Elemente, unbeabsichtigt nicht erkannt wurden.

Zuletzt muss noch auf einen Schwachpunkt der Testfrage eingegangen werden. Aus schon beschriebenen Gründen wurde darauf verzichtet, dass sie auf jeden Fall mit Hilfe des eigenen Bibliotheksbestands beantwortet werden kann. Durch eine Weiterverweisung wurde die Beurteilung des Follow-Ups aber erschwert. Theoretisch fand in der Überzahl der Testsituationen, bedingt durch die Verweisung, ein Follow-Up statt. Somit ist dieser Punkt eher positiv zu bewerten. Eine konkrete Bewertung „echter“ Follow-Ups, wie die Frage nach der zufriedenstellenden Antwort und die Aufforderung, die Auskunft wieder in Anspruch zu nehmen, kann durch die Konzeption der Frage aber nicht erfolgen. In einer zukünftigen Untersuchung muss das beachtet werden.

6.4 Ausblick auf zukünftige Evaluierungsstudien

Im Hinblick auf die Bedeutung der Interaktion für die Qualität des Auskunftsdienstes ist es förderlich, dass weitere Untersuchungen zu einzelnen Auskunftsdialogarten und vergleichende Evaluierungen durchgeführt werden. Eine zukünftige größere Evaluierung mit dem gleichen Untersuchungsschwerpunkt wie in dieser Diplomarbeit ist wünschenswert. Unter Berücksichtigung der Kritikpunkte an der verwendeten Untersuchungsmethode können die ermittelten Tendenzen entweder widerlegt oder untermauert werden. Hinsichtlich der im Vergleich zu den anderen Auskunftsdialogarten geringeren Verbreitung der Chat-Auskunft wäre eine Untersuchung mit verschiedenen Testfragen nötig.

An der Hochschule der Medien wurden schon Evaluierungen in Auftrag gegeben, welche die Methode aus verdecktem Test und Beobachtung verwenden, um den Auskunftsdienst bestimmter Bibliotheken unabhängig zu testen. Es bleibt zu hoffen, dass sich weitere Bibliotheken dazu entschließen, diesen Service in Anspruch zu nehmen. Nach den Erfahrungen mit dieser Evaluierung spricht auch nichts dagegen, in diesem Rahmen andere Auskunftsdialogarten als die Face-to-Face-Auskunft zu testen. Dafür sollte kontinuierlich Werbung betrieben werden.

¹⁹¹ Freundlichkeit, Verständnis der Frage, Nützlichkeit der Antwort, Zufriedenheit mit dem gesamten Service, Rückkehrbereitschaft; Vgl. Kapitel 5

Bei der Literaturrecherche für diese Diplomarbeit wurde schnell klar, dass das deutsche Bibliothekswesen dem Aspekt der Interaktion in der Auskunftsarbeit zu wenig Beachtung zugemisst. Es ist notwendig, das Bewusstsein für die Bedeutung der Interaktion zu steigern, denn eines ist klar: Wenn die Bibliotheken in der veränderten Medienkultur mithalten wollen, müssen sie ihre Dienstleistungsangebote kontinuierlich überprüfen und verbessern. Von diesen Angeboten ist der Auskunftsdienst das Aushängeschild der Bibliothek, denn nirgendwo sonst treffen Kundinnen und Personal so oft aufeinander. Gerade hier muss viel Energie und Engagement aufgewendet werden, um die bestmögliche Qualität zu bieten und bei den Kundinnen einen positiven Eindruck zu hinterlassen.

Literaturverzeichnis

Hinweis: Sind bei Zeitschriftenartikeln Internetquellen angegeben, sind diese als Grundlage der verwendeten Informationen zu betrachten, auch wenn bei zweien ebenfalls Seitenzahlen aus den Printausgaben angegeben wurden.

(AKD Hohenheim 2004)

Evaluierung des Auskunftsdienstes der UB Hohenheim. Unveröffentl. Handout zum gleichnamigen Wahlpflichtfach an der HdM Stuttgart im SS 2004. Stuttgart 2004

(ALA 2004)

Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. American Library Association 2004. In:
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>
[letzter Zugriff: 16.08.2004]

(Ask a Librarian 2004)

Ask a Librarian Live: Chat Guidelines. University of California, Irvine Libraries 2004. In:
<http://drei.syr.edu/pdf/askLIVEguidelines.pdf>
[letzter Zugriff am 16.08.2004]

(Bao 2003)

Bao, Xue-Ming: A study of web-based interactive reference services via Academic Library homepages. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 42 (2003) 3, S. 250-255

(Benham 1987)

Benham, Frances: A prediction study of reference accuracy among recently graduated working reference librarians (1975-1979). In: Benham, Frances; Powell, Ronald R.: Success in answering reference questions: two studies. Metuchen [u.a.]: The Scarecrow Press, 1987, S. 3-148

(Berufsbild 1989)

Berufsbild der Diplom-Bibliothekarin / des Diplom-Bibliothekars an Öffentlichen Bibliotheken. Hrsg. Vom Verein der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken. 2. erw. Aufl. Reutlingen: VBB 1989

(Bibliotheken '93)

Bibliotheken '93: Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg. Von der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. Berlin [u.a.], 1993

(Blim 2004)

Blim, Jürgen: Eine gemeinsame Vision in zwölf Punkten: das Leitbild „Öffentliche Bibliotheken in Baden-Württemberg“ liegt vor. In: BuB, Bad Honnef, 56 (2004) 4, S. 294-297

(Blum 1998)

Blum, Juliane: Die telefonische Auskunft an Öffentlichen Bibliotheken: eine Evaluierung und ihre Ergebnisse zur Verbesserung der Informationsdienstleistung. Stuttgart, FH, Dipl., 1998

(Burkart 2002)

Burkart, Roland: Kommunikationswissenschaft: Grundlagen und Problemfelder; Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft. 4., überarb. und aktualisierte Aufl., Wien [u.a.], 2002

(Chat-Kommunikation 2001)

Chat-Kommunikation: Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Hrsg. Von Michael Beißwenger. Stuttgart: Ibidem, 2001

(Dewdney; Sheldrick Ross 1994)

Dewdney, Patricia; Sheldrick, Ross: Flying a Light Aircraft: Reference Service Evaluation from a User's Viewpoint. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 34 (1994) 2, S. 217-230

(DIB 2003)

Deutsche Internetbibliothek: Handbuch. Stand: 31.01.2003

(Draft Guidelines 5/2003)

Draft guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. American Library Association 2003. In:

<http://www.ala.org/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marscomm/draftvirtual.htm>

[letzter Zugriff: 12.07.2004]

(Durrance 1995)

Durrance, Joan: Factors that influence reference success: what makes questioners willing to return? In: The Reference Librarian, New York, 49/50 (1995), S. 243-265

(Durrance 1989)

Durrance, Joan: Reference success : does the 55 percent rule tell the whole story ? In: Library Journal, New York, 114 (15. April 1989), S. 31-36

(Gross 1998)

Gross, Melissa: The imposed query: implications for library service evaluation. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 37 (1998) 3, S. 290-299

(Harkönen 2003)

Harkönen, Sonja: Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund: Digital Reference Konsortien in den USA. Köln, FH, Dipl., 2003. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 36)

(Hernon; McClure 1986)

Hernon, Peter; McClure, Charles: „Unobtrusive reference testing: the 55 percent rule“. In: Library Journal, New York, 111 (1986) 7, S. 37-41

(Hill 2003)

Hill, J.B.: Digital reference evaluation: assessing the past to plan for the future. In: Electronic Journal of Academic and Special Librarianship (2003). URL: http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill_i01.htm
[letzter Zugriff: 07.05.2004]

(IFLA 2004)

IFLA Digital Reference Guidelines. International Association of Library Association and Institutions, Reference Work Section. In: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>
[letzter Zugriff: 16.08.2004]

(Informationsdienst 1986)

Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland. Hrsg. von der Kommission des Deutschen Bibliotheksinstituts für Auskunftsdienst ... Berlin, 1986

(IPL 2004)

Internet Public Library. Skript zum Wahlmodul „Digital Reference“ an der HdM im SS 2004. Zusammengestellt von Helga Lüdtker. Unveröffentl. Manuskript, Göttingen 2004

(Janes 2002)

Janes, Joseph: Live Reference: Too Much, Too Fast? In: Library Journal, New York, (Fall 2002). URL: <http://www.libraryjournal.com/index.asp?layout=article&articleid=CA251681>
[letzter Zugriff: 28.06.2004]

(Janes 2003)

Janes, Joseph: Introduction to Reference Work in the Digital Age. New York: Neal-Schuman, 2003

(Kaske; Arnold 2002)

Kaske, Neal; Arnold, Julie: An unobtrusive evaluation of online real time library reference services. Library Research Round Table, American Library Association, Annual Conference, Atlanta, Georgia, June 15, 2002. In:

<http://www.lib.umd.edu/groups/digref/kaskearnoldunobtrusive.html>

[letzter Zugriff: 14.09.2004]

(Kern 2004)

Kern, M. Kathleen: Have(n't) we been here before? Lessons from telephone reference. In: The Reference Librarian, New York, 85 (2004), S. 1-17

(Kleiner 1992)

Kleiner, Jane P.: Ensuring Quality Reference Desk Service: The Introduction of a Peer. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago (1992). URL:

<http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/rusq/specialfeatures/rspawardwinning/1992/1992.htm>

[letzter Zugriff: 06.07.2004]

(Lankes; Shostack 2002)

Lankes, R. David; Shostack, Pauline: The necessity of real-time: fact and fiction in digital reference systems. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 41 (2002) 4, S. 350-355

(Larson 1995)

Larson, Carol A.; Dickson, Laura K.: Developing Behavioral Reference Desk Performance Standards. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago (1995). URL:

<http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/rusq/specialfeatures/rspawardwinning/1995/1995.htm>

[letzter Zugriff: 06.07.2004]

(Lipow 1999)

Lipow, Anne G.: Serving the Remote User: Reference Service in the Digital Environment. In: Information Online & On Disc '99: Proceedings of the Ninth Australasian Information Online and On Disc Conference and Exhibition, Sydney Convention and Exhibition Centre, Sydney Australia, 19-21 January 1999. URL:

<http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>

[letzter Zugriff: 28.06.2004]

(Lüdtke 2004)

Lüdtke, Helga: Secret Patrons, Invisible Users: Digital Reference @ Yout Library; Fundstücke einer nicht nur virtuellen Erkundung in den USA. In: BuB, Bad Honnef, 56 (2004) 3, S. 202-209

(Meinhardt 2004)

Meinhardt, Haike: Ungenutzte Potentiale: Konzept und Angebot der Deutschen Internetbibliothek. In: BuB, Bad Honnef, 56 (2004) 1, S. 36-39

(Mendelsohn 1999)

Mendelsohn, Jennifer: Perspectives on quality of reference service in an Academic Library: a qualitative study. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago (1999). URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/rusq/specialfeatures/rspawardwinning/19991/1999.htm> [letzter Zugriff: 06.07.2004]

(Murfin 1995)

Murfin, Marjorie E.: Evaluation of reference services by user report of success. In: The Reference Librarian, New York, 49/50 (1995), S. 229-241

(Norlin 2000)

Norlin, Elaina: Reference evaluation: a three-step approach; surveys, unobtrusive observations, and focus groups. In: College and Research Libraries, Chicago, 61 (November 2000), S. 546-553

(Powell 1987)

Powell, Ronald R.: An investigation of the relationship between reference collection size and other reference service factors and success in answering reference questions. In: Benham, Frances; Powell, Ronald R.: Success in answering reference questions: two studies. Metuchen [u.a.]: The Scarecrow Press, 1987, S. 151-305

(Richardson 2002)

Richardson, John V.: Reference is better than we thought. In: Library Journal, New York, 127 (2002) 7, S. 41/42

(Rösch 1998)

Hermann: Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: Bub, Bad Honnef, 50 (1998) 4, S. 220-226

(Rösch 2003a)

Rösch, Hermann: Digital Reference: bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. In: B.I.T. Online, Wiesbaden, 6 (2003) 2, S. 113-127

(Rösch 2003b)

Rösch, Hermann: Digital Reference in Deutschland: Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf. In: World Library and Information Congress. 69th IFLA Conference and Council. Berlin 1.-9. August 2003. URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Resch.pdf> [letzter Zugriff: 28.06.2004]

(Roy 1995)

Roy, Loriene: Reference accuracy. In: The Reference Librarian, New York, 49/50 (1995), S. 217-227

(Sheldrick Ross; Dewdney 1998)

Sheldrick Ross, Catherine; Dewdney, Patricia: Negative closure: strategies and counter-strategies in the reference transaction. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago 38 (1998) 4, S. 151-163

<http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/rusq/specialfeatures/rspawardwinning/20001/2000.htm>

[letzter Zugriff: 14.09.2004]

(Sheldrick Ross; Nilsen 2000)

Sheldrick Ross, Catherine; Nilsen, Kirsti: Has the internet changed anything in reference? The library visit study, phase 2. In: Reference and User Services Quarterly, Chicago, 40 (2000) 2, S. 147-155

(Spribille 1998)

Spribille, Ingeborg: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“. In: Bibliothek, Forschung und Praxis, München, 22 (1998), S. 106-110

(Spribille 2002)

Spribille, Ingeborg: Skript zur Pflichtvorlesung im Diplomstudiengang Bibliotheks- und Medienmanagement an der HdM Stuttgart im WS 2002/03. Unveröffentl. Manuskript. Stuttgart 2002

(Sträter 1991)

Sträter, Hans: Beratungsinterviews: Praxis der Auskunft und Beratung in Bibliotheken und Informationsstellen. Bad Honnef: Bock und Herchen, 1991

(Teilnehmende Beobachtung 2004)

Teilnehmende Beobachtung. In: Wikipedia, die freie Enzyklopädie.

http://de.wikipedia.org/wiki/Teilnehmende_Beobachtung

[letzter Zugriff: 14.09.2004]

(VdBD 1985)

Der Diplom-Bibliothekar an wissenschaftlichen Bibliotheken: ein Berufsbild im Wandel. Zusammengestellt vom VdDB. Berlin: VdDB, 1985

(VRD 2003)

Facets of quality for digital reference services. Virtual Reference Desk 2003. In:

<http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml>

[letzter Zugriff: 16.08.2004]

(Werger 1980)

Werger, Elsbeth: Wie gut ist der Auskunftsdienst? Testuntersuchungen an ausgewählten Öffentlichen Bibliotheken. In: BuB, Bad Honnef, 32 (1980) 10, S. 928-934

(White 2003)

White, Marilyn Domas ... : Evaluation of chat reference service quality: pilot study. In: D-Lib Magazine, 9 (2003) 2. URL:

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

[letzter Zugriff: 07.05.2004]

(Whitlatch 2001)

Whitlatch, Jo Bell: Evaluating reference services in the electronic age. In: Library Trends, Champaign, 50 (2001) 2, S. 207-217. URL:

http://www.findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_2_50/ai_83342855/print

[letzter Zugriff: 06.09.2004]

Anhang

Anhang A	114
Anhang B	117
Anhang C	120
Anhang D	123

Anhang A

Testbogen Face-to-Face-Auskunft

Datum: _____ Uhrzeit: _____ Bibliothek: _____

1. Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme

Bibliotheksatmosphäre

 angenehm nicht angenehm

Bemerkungen:

Lage der Auskunft

 zentral, gut zu erkennen nicht zentral, aber gut zu finden (durch das LOS) nicht zentral, schlecht zu finden (ohne ausreichende Wegbeschreibung durch das LOS)

Bemerkungen:

Die Auskunftstheke ist...

 mit einem Schild gekennzeichnet nicht gekennzeichnet

Bemerkungen: (Ausstattung, Möblierung)

Sie trägt ein Namensschild/ hat ein Namensschild vor sich stehen

 Ja Nein

Eröffnung des Auskunftsgesprächs

 freundlich nicht freundlich

Bemerkungen:

Gesprächsatmosphäre (Mimik, Gestik, Blickkontakt, Tonfall, Freundlichkeit, Zuhörbereitschaft, fühlte ich mich ernstgenommen)

 angenehm unangenehm unentschieden

Bemerkungen:

2. Interesse zeigen

Interesse an der Frage

 signalisiert nicht signalisiert

Bemerkungen:

3. Zuhören/ Nachfragen

Ein Auskunftsgespräch wurde geführt

Ja

Nein

Bemerkungen:

und damit zusammenhängend:

Von wem ging mehr Initiative aus?

von der Bibliothekarin

von mir

Bemerkungen:

4. Recherche - Wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?

War die Suchstrategie nachvollziehbar?

Ja

Nein

Bemerkungen:

Wurden die benutzten Informationsquellen genannt?

Ja

Nein

Bemerkungen:

5. Follow-Up...

fand statt

fand nicht statt

Bemerkungen:

6. Die Antwort

Die Frage wurde zufrieden stellend beantwortet

Ja

Nein

Wenn nicht, Grund (z.B. unvollständig, kein Verweis auf andere Informationsquelle oder -einrichtung):

7. Störungen

Welche Art von Störungen gab es, wie beeinflussten sie die Auskunftssituation?

8. Abschließende Bewertung

	1	2	3	4	5	6	7
1. Wie freundlich war die Bibliothekarin?							
2. Wie gut wurde meine Frage verstanden?							
3. Wie nützlich war die Antwort?							
4. Wie zufrieden war ich mit dem gesamten Service?							
5. Bin ich bereit, bei zukünftigen Fragen zur selben Bibliothekarin zurückzukehren?							

9. Was war hilfreich/ hinderlich?

Hilfreich	Hinderlich

Anhang B

Testbogen Telefon-Auskunft

Datum: _____ Uhrzeit: _____ Bibliothek: _____

1. Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Approachability)

Direkt auf der Homepage wird auf Auskunft aufmerksam gemacht, damit zusammenhängend: auch Telefonauskunft genannt?

- Ja
 Nein

Bemerkungen:

Hat die Auskunft eine eigene Telefonnummer?

- Ja
 Nein

Man wird ermuntert, Fragen zu stellen

- Ja
 Nein

Bemerkungen:

Dauer, bis das Telefon abgenommen wird (gemessen an Klingelzeichen)

- < 5
 5-10
 > 10

Vorstellen der Person, Name wird genannt

- Ja
 Nein

Eröffnung des Auskunftsgespräches

- freundlich
 nicht freundlich

Bemerkungen

Gesprächsatmosphäre (Tonfall, Freundlichkeit, Zuhörbereitschaft, fühle ich mich ernstgenommen...)

- angenehm
 unangenehm
 unentschieden

Bemerkungen:

2. Interesse zeigen

Interesse an der Frage

- signalisiert
 nicht signalisiert

Bemerkungen:

3. Zuhören/ Nachfragen

Ein Auskunftsgespräch wurde geführt

- Ja
- Nein

und damit zusammenhängend:

Von wem ging mehr Initiative aus?

- von der Bibliothekarin
- von mir

4. Recherche - Wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?

War die Suchstrategie nachvollziehbar?

- Ja
- Nein

Bemerkungen:

Wurden die benutzten Informationsquellen genannt?

- Ja
- Nein

Bemerkungen:

Angebot des Rückrufs wegen längerer Recherche

- Ja
- Nein

Bemerkungen:

5. Follow-Up ...

- fand statt
- fand nicht statt

Bemerkungen:

6. Die Antwort

Die Frage wurde zufrieden stellend beantwortet

- Ja
- Nein

Wenn nicht, Grund (z.B. unvollständig, kein Verweis auf andere Informationsquelle oder -einrichtung):

7. Störungen

Welche Art von Störungen gab es, wie beeinflussten sie die Auskunftssituation?

8. Abschließende Bewertung

	1	2	3	4	5	6	7
1. Wie freundlich war die Bibliothekarin?							
2. Wie gut wurde meine Frage verstanden?							
3. Wie nützlich war die Antwort?							
4. Wie zufrieden war ich mit dem gesamten Service?							
5. Bin ich bereit, bei zukünftigen Fragen zur selben Bibliothekarin zurückzukehren?							

9. Was war hilfreich/ hinderlich?

Hilfreich	Hinderlich

Anhang C

Testbogen Email-Auskunft

Datum: _____ Uhrzeit: _____ Bibliothek: _____

1. Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Approachability)

Direkt auf der Homepage wird deutlich gemacht, dass es Email-Auskunft gibt

 Ja Nein

Bemerkungen::

Man wird ermuntert, Fragen zu stellen

 Ja Nein

Bemerkungen:

2. Interesse zeigen

Auf der Website wird deutlich gemacht, welche Arten von Auskunftsfragen beantwortet werden

 Ja Nein

Um einfache Fragen (z.B. Ausleih- und Verlängerungsmodalitäten) sofort beantworten zu können, wird auf die FAQs oder vergleichbare Sites der Bibliothek hingewiesen

 Ja Nein

Nach dem Abschicken der Frage wird ein automatisches Email-Feedback generiert

 Ja Ja, aber nicht automatisch Nein

Der Zeitrahmen für die Dauer der Bearbeitung der Frage wird genannt (zumindest im Feedback, s. 2d)

 Ja Nein Es besteht die Möglichkeit, einen eigenen Zeitrahmen zu setzen

Die Frage wurde im vorgegebenen Zeitrahmen/ in einem angemessenen Zeitrahmen beantwortet

 Ja Nein

Bemerkungen:

3. Zu“hören“/ Nachfragen

Ein Auskunftsinterview wurde geführt

Ja

mittels detailliertem Web-Formular

durch persönliche Kontaktaufnahme seitens der angefragten Bibliothek

Bestandteile des Auskunftsinterviews:

Nein

4. Recherche - Wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?

War die Suchstrategie nachvollziehbar?

Ja

Nein

Bemerkungen:

Wurden die benutzten Informationsquellen genannt?

Ja

Nein

Bemerkungen:

5. Follow Up ...

fand statt

fand nicht statt

Bemerkungen:

6. Die Antwort

Die Frage wurde zufrieden stellend beantwortet

Ja

Nein

Wenn nicht, Grund (z.B. unvollständig, kein Verweis auf andere Informationsquelle oder –einrichtung):

7. Störungen

Welche Art von Störungen gab es, wie beeinflussten sie die Auskunftssituation?

8. Abschließende Bewertung

	1	2	3	4	5	6	7
1. Wie freundlich war die Bibliothekarin?							
2. Wie gut wurde meine Frage verstanden?							
3. Wie nützlich war die Antwort?							
4. Wie zufrieden war ich mit dem gesamten Service?							
5. Bin ich bereit, bei zukünftigen Fragen zur selben Bibliothekarin zurückzukehren?							

9. Was war hilfreich/ hinderlich?

Hilfreich	Hinderlich

Anhang D

Testbogen Chat-Auskunft

Datum: ___ Uhrzeit: _____ Bibliothek: _____

1. Zugänglichkeit, Kontaktaufnahme (Approachability)

Direkt auf der Homepage wird deutlich gemacht, dass es Online/Chat-Auskunft gibt

Ja

Nein

Bemerkungen:

Man wird ermuntert, Fragen zu stellen

Ja

Nein

Bemerkungen:

Die Chat-„Öffnungszeiten“ sind angegeben

Ja

Nein

Dauer, bis die Chat-Session eröffnet wird (in Minuten)

< 1 min

> 1 min

Eröffnung des Auskunftsgespräches

freundlich

nicht freundlich

Bemerkungen

Gesprächsatmosphäre (Wortwahl, freundliche Icons wie z.B. Smilies, Zu“hör“bereitschaft...)

angenehm

unangenehm

unentschieden

Bemerkungen

2. Interesse zeigen

Auf der Website wird deutlich gemacht, welche Arten von Auskunftsfragen beantwortet werden

Ja

Nein

Um einfache Fragen (z.B. Ausleih- und Verlängerungsmodalitäten) sofort beantworten zu können, wird auf die FAQs oder vergleichbare Sites der Bibliothek hingewiesen

Ja

Nein

3. Zu“hören“/ Nachfragen

Ein Auskunftsgespräch wurde geführt

Ja

Nein

Bemerkungen

und damit zusammenhängend:

Von wem ging mehr Initiative aus?

von der Bibliothekarin

von mir

Bemerkungen

4. Recherche - Wie wurde ich in die Suche miteinbezogen?

War die Suchstrategie nachvollziehbar?

Ja

Nein

Bemerkungen:

Wurden die benutzten Informationsquellen genannt?

Ja

Nein

Bemerkungen:

Die benutzten Quellen wurden mir mittels

Pushing

Escorting

Co-Browsing

Sonstiges
gezeigt

Nein

5. Follow Up ...

fand statt

fand nicht statt

Bemerkungen:

6. Die Antwort

Die Frage wurde zufrieden stellend beantwortet

Ja

Nein

Wenn nicht, Grund (z.B. unvollständig, kein Verweis auf andere Informationsquelle oder -einrichtung):

7. Störungen

Welche Art von Störungen gab es, wie beeinflussten sie die Auskunftssituation?

8. Abschließende Bewertung

	1	2	3	4	5	6	7
1. Wie freundlich war die Bibliothekarin?							
2. Wie gut wurde meine Frage verstanden?							
3. Wie nützlich war die Antwort?							
4. Wie zufrieden war ich mit dem gesamten Service?							
5. Bin ich bereit, bei zukünftigen Fragen zur selben Bibliothekarin zurückzukehren?							

9. Was war hilfreich/ hinderlich?

Hilfreich	Hinderlich

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift