

Der Wunsch, die E-Mail-Auskunft über einen ausgedehnten Zeitraum anzubieten, war an den bayerischen Hochschulbibliotheken schon lange vorhanden, aber die Personalsituation der einzelnen Bibliotheken ließ das nicht zu. Bibliotheken, die beispielsweise mit sieben Stellen 3.000 Studenten betreuen und 40 bis 50 Öffnungszeiten pro Woche anbieten, den Bestand aktuell halten, Schulungen durchführen und auch sonst den Benutzern den entsprechenden Service zukommen lassen wollen, stoßen schnell an ihre Grenzen.

Mit der Einführung von Systemen wie QuestionPoint und Infodesk an Bibliotheken entwickelten sich erste gedankliche Ansätze für ein kooperatives Vorgehen in diesem Bereich. Im Sommer 2008 veranlasste die Konferenz der Leiter der bayerischen Hochschulbibliotheken die Gründung der AG Virtuelle Auskunft, die ein Konzept für eine kooperative Lösung erarbeiten und umsetzen sollte.

QuestionPoint kristallisierte sich als ein komfortables Auskunftswerkzeug heraus, das die eingehenden E-Mail-Anfragen der 17 Hochschulbibliotheken problemlos verwalten kann. Unter der Federführung der HB Regensburg lizenzierten die bayerischen Hochschulbibliotheken als Konsorti-

um QuestionPoint mit nur einem Base Management Environment und einer Service Unit. Das hat den Vorteil, dass die Zuweisung und Weiterleitung von Fragen so einfach wie in einer einzelnen Institution erfolgen kann. Außerdem können die beteiligten Bibliotheken mit einer gemeinsamen Fragendatenbank arbeiten, die für die kooperative Beantwortung von Fragen die Voraussetzung ist.

Im November 2008 begann die Pilotierung mit sechs Bibliotheken. Vordringliches Problem war die Gestaltung der Webformulare. Prinzipiell sollte jede Bibliothek weitgehend frei agieren, um die Belange ihrer Corporate Identity berücksichtigen zu können. Als Unterstützung wurde von der AG ein zentrales Formular erarbeitet und auf der Webseite der bayerischen Hochschulbibliotheken bereitgestellt, auf das verlinkt bzw. das für die eigenen Bedürfnisse abgeändert werden kann. Zusätzlich wurde sukzessive ein Baukasten verschiedener Formularversionen und Logovarianten aufgebaut. Die wichtige Information, an welche Bibliothek der Benutzer seine Frage richtet, wählt dieser beim zentralen Formular mit Hilfe eines Pulldownmenüs selbst aus, bei bibliotheksspezifischen Formularen ist sie bereits voreingestellt.

Neben diesen Vorarbeiten und dem Kennenlernen der Anwendung sollte die Pilotierung vor allen Dingen Erkenntnisse liefern über das Themenspektrum der eingehenden Anfragen und damit eine Entscheidungsgrundlage schaffen, inwieweit eine Beantwortung von Fragen durch andere Bibliotheken möglich ist.

Auskunft geben, wenn sie gebraucht wird

**Teil 2: Kooperative Nutzung von QuestionPoint
an den bayerischen Hochschulbibliotheken**

Von Eva Held und Renate Siegmüller

Nach der positiv verlaufenen Testphase starteten im April 2009 16 Hochschulbibliotheken mit der kooperativen E-Mail-Auskunft in den Echtbetrieb. Die beteiligten Bibliotheken bauten das Spektrum der Formularversionen nochmals deutlich aus. Mittlerweile besteht sowohl in Bezug auf das Layout als auch die technischen Lösungen eine große Vielfalt. Organisatorisch wurde das von der AG vorgeschlagene Konzept eines Schichtdienstbetriebes umgesetzt. Es wurde ein Dienstplan erstellt mit Zwei-Stunden-Schichten von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr und Samstag von 8 bis 14 Uhr. Jede Bibliothek leistet je nach Größe



Gestaltungsvielfalt der QuestionPoint-Logos

ein bis vier Schichten pro Woche. Während des Dienstes ist die jeweilige Bibliothek dafür verantwortlich, die eingehenden Fragen zeitnah zu sichten und, soweit möglich, bibliotheksübergreifend zu beantworten oder sie der zuständigen Bibliothek zuzuweisen.

Für den Einstieg wurden folgende Themen für eine gegenseitige Beantwortung vorgesehen:

- Zugang zu elektronischen Medien / VPN-Client
- Konditionen für externe Benutzer
- Öffnungszeiten
- Ausleihkonditionen bei Bibliotheken mit einem gemeinsamen OPAC (z. B. „Darf ein Student der Hochschule Ingolstadt auch an der UB Eichstätt ausleihen?“)

Diese Themen machen nach einer Erhebung ca. 20 % aller eingehenden Fragen aus. Um die Bearbeitung zu vereinfachen oder zu beschleunigen, wurden in der QP-Fragendatenbank Links hinterlegt, die zu den entsprechenden Informationen bei den einzelnen Bibliotheken führen. Schon bald gaben allerdings elf Bibliotheken die von ihren Benutzern eingehenden Fragen generell frei für die Beantwortung durch andere Bibliotheken. Das zeigt, dass großes Vertrauen in die Kompetenz der Kollegen herrscht und durchweg eine gute Qualität bei der kooperativen Beantwortung vorhanden ist.

Ein weiterer Schritt, dieses Angebot auszubauen, war die Einbindung von QuestionPoint nicht nur in die Homepage und in die Kataloge der Bibliotheken, sondern auch in die Datenbanken. Da die Hochschulen sich in der Ausrichtung Technik, Informatik, BWL und Sozialwesen sehr ähneln, ist das Datenbankangebot der einzelnen Bibliotheken teilweise identisch. Fragen zur Nutzung dieser Anwendungen können also kooperativ beantwortet werden. Bis jetzt konnte QuestionPoint in FIZ-Technik, WISO, EZB, EBSCO, OVID und Springer-Link eingebunden werden.

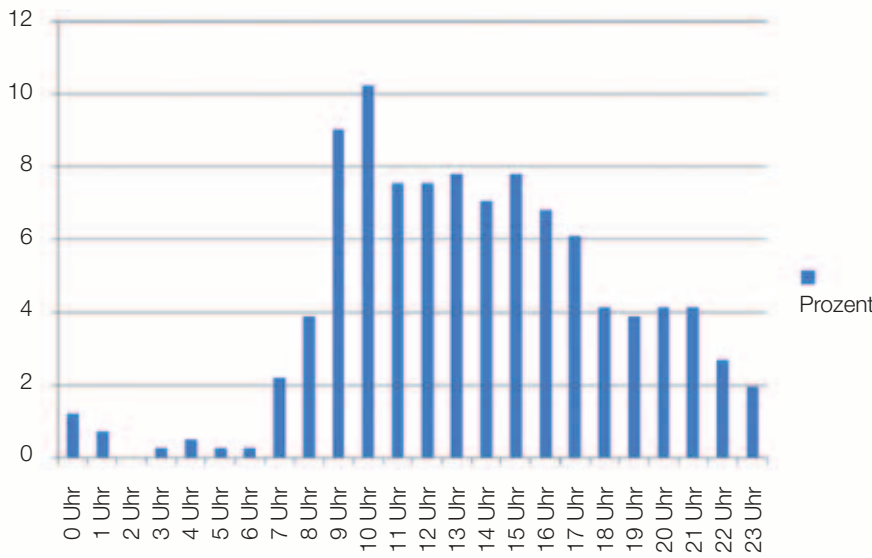
Eine virtuelle kooperative Auskunft, an der sechzehn Bibliotheken mitarbeiten, benötigt gewisse Qualitätsstandards. Die Aufgabe der Qualitätssicherung übernimmt ebenfalls die AG Virtuelle Auskunft, die sich um die statistische Auswertung der eingehenden Fragen und deren Beantwortung kümmert. Neben der Entwicklung des Fragenaufkommens stehen die Schnelligkeit der Beantwortung und der Anteil der kooperativ beantworteten Fragen im Mittelpunkt des Interesses. Grundsätzlich gilt: Je mehr Fragen kooperativ bearbeitet werden, desto höher ist der Anteil der Fragen, die innerhalb einer oder gar einer halben Stunde beantwortet werden. Die Auswertung über einen



DIE AUTORINNEN
Eva Held ist stellvertretende Leiterin der Hochschulbibliothek Ingolstadt.

Renate Siegmüller ist stellvertretende Leiterin der Hochschulbibliothek Würzburg-Schweinfurt.

Prozentuale Verteilung der QP-Anfragen über den Tag



Prozentuale Verteilung von QP-Anfragen über den Tag (ausgewertet wurden die Fragen vom 18.12.09 bis 9.4.10)

Zeitraum von drei Monaten lieferte folgendes Ergebnis: 24 % aller E-Mails werden innerhalb einer Stunde beantwortet. Auch der Wert, dass 90 % aller Fragen innerhalb eines Tages bearbeitet werden, ist beachtlich, da bei dieser Auswertung auch Anfragen enthalten sind, die an Sonn- und Feiertagen eingingen.

Trotz dieser guten Werte ist der Anteil der kooperativ beantworteten Fragen mit ca. 10 % noch relativ gering. Im Juni dieses Jahres wird das erste QuestionPoint-Anwendertreffen für die bayerischen Hochschulbibliotheken veranstaltet, bei dem durch weitere Schulung und vor allem durch den Austausch zwischen den einzelnen Mitarbeitern Probleme und Unsicherheiten bei der kooperativen Beantwortung von QP-Anfragen behandelt und beseitigt werden sollen. Ferner soll diskutiert werden, ob weitere Themen zur gemeinsamen Beantwortung festgelegt werden können.

Im Rahmen des Projektes soll neben dem E-Mail-Dienst auch die Nutzungsmöglichkeit des Chat erprobt werden. Die dreimonatige Pilotphase mit sechs Bibliotheken startete am 3. Mai 2010. Abschließend erhält die Konferenz der Leiter der baye-

rischen Hochschulbibliotheken Ende Juli einen ersten Erfahrungsbericht.

Die Auswertung der Verteilung der E-Mail-Anfragen auf die Tageszeiten ergab überraschenderweise, dass 70 % der Fragen in der Zeit zwischen 9 und 17 Uhr eingingen. Die wenigen E-Mails, die zwischen 2 und 5 Uhr eintrafen, stammten zumeist von Studenten, die sich zum Auslandssemester etwa in Australien oder den USA aufhielten.

Während der Testphase werden sich die beteiligten Bibliotheken zu ihren QP-Dienstzeiten und möglichst orientiert an den ermittelten Hauptnutzungszeiten in den Chat einloggen, soweit es das Dienstgeschäft vor Ort zulässt. Der Einsatz des Chats ist natürlich umstritten, greift dieses Auskunftsmittel doch sehr stark in die Organisation einer Bibliothek ein. Ein

Mitarbeiter, der den Chat betreut, ist dadurch viel stärker gebunden als bei der E-Mail-Auskunft. Man kann nicht schnell ans Telefon gehen oder öfter den Raum verlassen. Auch Tätigkeiten, die hohe Konzentration erfordern, können nicht nebenbei verrichtet werden. Der Testbetrieb wird zeigen, wie hoch die Belastung wirklich ist, vor allem wird er Aufschluss darüber geben, ob der Chat von unseren Benutzern angenommen wird. Trotz aller dieser Bedenken stehen die Hochschulbibliotheken diesem Auskunftsmittel positiv gegenüber.

Auch wenn eine abschließende Beurteilung erst zum Ende des Projektes im Jahr 2011 erfolgen kann, lassen sich nach einem Jahr Laufzeit schon einige Ergebnisse festhalten.

QuestionPoint wird als komfortables und flexibles Instrument empfunden, und der praktische Betrieb läuft weitgehend reibungslos. Die Projektarbeit kann sich schwerpunktmäßig auf organisatorische Fragen und die Ausgestaltung der kooperativen Komponente konzentrieren. Die bibliotheksübergreifende Erledigung von Auskunftstätigkeit ist ein sensibles Terrain, dennoch steht im Vordergrund das Ziel, das Potenzial für eine kooperative virtuelle Auskunft, das durch die Homogenität des Angebotes der bayerischen Hochschulbibliotheken gegeben ist, für eine Verbesserung des Dienstleistungsangebotes auszuschöpfen.