

**Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft
Band 22**

**Mailinglisten für den bibliothekarischen
Informationsdienst am Beispiel von RABE**

Rainer Hoffmann

Januar 2000

Fachhochschule Köln
Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen

Hoffmann, Rainer:

Mailinglisten für den bibliothekarischen
Informationsdienst am Beispiel von RABE
von Rainer Hoffmann. -

Köln : Fachhochschule Köln, Fachbereich Bibliotheks- und
Informationswesen, 2000. -

(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 22)

ISSN (Print) 1434-1107

ISSN (elektronische Version) 1434-1115

*Die **Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft** berichten über aktuelle Forschungsergebnisse des Fachbereichs Bibliotheks- und Informationswesen der Fachhochschule Köln. Veröffentlicht werden sowohl Arbeiten der Dozent/inn/en, als auch herausragende Arbeiten der Studierenden. Die Kontrolle der wissenschaftlichen Qualität der Veröffentlichungen liegt bei der Schriftleitung. Jeder Band erscheint parallel in Printversion und in elektronischer Version (über unsere Homepage: <http://www.fbi.fh-koeln.de/papers/index/titel/htm>).*

Fachhochschule Köln Fachbereich Bibliotheks- und Informationswesen

Claudiusstr.1 D-50678 Köln

Tel.: 0221/8275-3376 Fax: 0221/3318583

Schriftleitung: Karin Finkbeiner, Prof. Dr. Wolfgang G. Stock

© by FH Köln 1999

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	5
1 Bibliothekarischer Informationsdienst und Mailinglisten	6
1.1 Bibliothekarischer Informationsdienst	6
1.2 Mailinglisten im bibliothekarischen Informationsdienst	17
2 RABE (Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen) - eine Mailingliste für den bibliothekarischen Informationsdienst	23
2.1 Beschreibung von RABE	23
2.2 Ergebnisse und Auswertung einer Umfrage unter den RABE-Teilnehmern	26
2.3 Analyse der E-Mails im RABE-Archiv	43
3 Die Bedeutung von RABE für den bibliothekarischen Informationsdienst	55
Anhang	58
Literaturverzeichnis	58
Anlage 1: RABE Homepage	70
Anlage 2: RABE Infotext	71
Anlage 3: RABE Pressetext	76
Anlage 4: RABE FAQ	78
Anlage 5: RABE Archiv	83
Anlage 6: Fragebogen	84
Register	90

Abstract

Welche qualitativen Verbesserungsmöglichkeiten bieten Mailinglisten für den bibliothekarischen Informationsdienst? Nach einem Überblick über Aufgaben und Formen bibliothekarischer Informationsdienstleistungen und einer Einführung in Mailinglisten für den Informationsdienst wird in dieser Arbeit exemplarisch die im Juli 1998 als deutschsprachiges Pendant zu Stumpers-L für Auskunftsbibliothekare gegründete Mailingliste „RABE“ (Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen) beschrieben und analysiert. Dazu werden die Ergebnisse zweier empirischer Untersuchungen herangezogen: einer im März 1999 durchgeführten Umfrage unter den Listenmitgliedern und einer Auswertung der im WWW-Archiv von RABE bis Februar 1999 gespeicherten Listenbeiträge. Unter anderem werden dabei die institutionelle und geographische Herkunft der Listenmitglieder, ihr Nutzungsverhalten (Aktivitätsprofile), ihre Erfahrungen mit RABE und die zur Beantwortung von Auskunftsfragen verwendeten Informationsquellen untersucht. Abschließend erfolgt eine Bewertung von RABE als Instrument im bibliothekarischen Informationsdienst.

Einleitung

Institutionen, deren Aufgabe die Informationsvermittlung ist, kommen mittlerweile am Internet nicht mehr vorbei. Auch der bibliothekarische Informationsdienst muß sich der gegenwärtigen Entwicklung am Beginn der Informationsgesellschaft stellen und die verschiedenen Dienste, die das Internet bereitstellt, nutzen, um seine eigenen Dienstleistungsangebote zu verbessern.

E-Mail ist einer dieser Dienste; E-Mail und Mailinglisten bieten neue Möglichkeiten und Formen der Kommunikation, die auch für den Informationsdienst in Bibliotheken von Vorteil sein können.

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist, zu untersuchen, welche qualitativen Verbesserungsmöglichkeiten Mailinglisten für den bibliothekarischen Informationsdienst bieten.

Zu diesem Zweck soll exemplarisch die im Juli 1998 gegründete Mailingliste RABE (Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen) untersucht werden.

Da zu dieser neuen Mailingliste bisher wenig Sekundärliteratur existiert (Daniel 1999 und Daniel/Ulrich 1999), wurde für diese Arbeit eine Umfrage unter den Listenmitgliedern durchgeführt und zur Unterstützung der Umfrageergebnisse das WWW-Archiv von RABE ausgewertet.

Im ersten Schritt sollen einerseits Kriterien für bibliothekarische Informationsdienstleistungen dargelegt und andererseits Mailinglisten für den bibliothekarischen Informationsdienst vorgestellt werden; im zweiten Schritt soll die Mailingliste RABE auf der Grundlage der Ergebnisse der Mitgliederbefragung und der Archivauswertung exemplarisch beschrieben und analysiert werden, und im letzten Schritt erfolgt die Zusammenführung der beiden vorangegangenen Schritte, indem untersucht wird, ob RABE die Kriterien für bibliothekarische Informationsdienstleistungen erfüllt und welche qualitativen Verbesserungsmöglichkeiten diese Mailingliste für den Informationsdienst in Bibliotheken bietet.

(Aus sprachlichen Gründen wird in der vorliegenden Arbeit bei Personen nur die männliche Form verwendet, obwohl stets auch Frauen gemeint sind.)

1 Bibliothekarischer Informationsdienst und Mailinglisten

1.1 Bibliothekarischer Informationsdienst

1.1.1 Informationsdienstleistungen

In der heutigen Gesellschaft wächst die Bedeutung von Information als produktiver Ressource; Information ist in allen Lebensbereichen unverzichtbar geworden.

Die Kommunikations- und Informationsbeziehungen zwischen Individuen, Gruppen und Körperschaften werden immer komplexer. Gründe dafür sind – neben dem immensen Wachstum der Informationsmenge, dem gestiegenen Informationsbedarf, der Kommerzialisierung und der Aufhebung der räumlichen Entfernungen – die wachsende Spezialisierung und Differenzierung der gesellschaftlichen Teilbereiche und die daraus resultierende Zunahme von Kommunikations- und Informationsaustauschprozessen. Außerdem kann und muß Information immer häufiger mit Hilfe technischer Systeme vermittelt, bereitgestellt und über komplizierter werdende soziale Netzwerke zwischen Institutionen und Experten ausgetauscht werden. (Zu diesem Absatz vgl. Schmidt 1990, S. 9.)

Ein Informationssuchender steht in der heutigen Zeit einer riesigen und unübersichtlichen Vielfalt von Quellen, Daten und Fakten gegenüber, die ihm nicht nur in konventioneller, sondern zunehmend auch in elektronischer Form (digitale Medien, internationale Datennetze und Online-Datenbanken) geboten werden. Oft sind besondere Kenntnisse, Fähigkeiten oder Mittel zur Nutzung einer Informationsquelle erforderlich. Um sich in diesem Angebot orientieren zu können und die benötigte Information zu erhalten, ist der Informationssuchende oftmals auf die kompetente, professionelle Hilfe von Informationsexperten und Informationsdienstleistungen angewiesen (vgl. Schmidt ⁴1997, S. 438).

Dienstleistungen sind Wirtschaftsgüter, die wie Waren (Sachgüter) der Befriedigung menschlicher Bedürfnisse dienen, im Gegensatz zu diesen aber immateriell sind. Es handelt sich um Leistungen, die mit dem Einsatz oder der Bereitstellung von Fähigkeiten eines Dienstleistungsanbieters verbunden sind. Beim Prozeß der Produktion einer Dienstleistung werden das Erbringen der Dienstleistung durch den Anbieter und die Inanspruchnahme der Dienstleistung durch den Verbraucher kombi-

niert und erfordern einen synchronen Kontakt zwischen Leistungsgeber und -nehmer. Das Ziel des Dienstleistungsprozesses ist es, am Leistungsnehmer bzw. an dessen Objekten nutzenstiftende Wirkungen hervorzurufen. (Zu diesem Absatz vgl. Meffert/Bruhn ²1997, S. 24-27.)

Mit dem Begriff **Information** werden einerseits Nachrichten, Mitteilungen, Daten, Fakten oder Auskünfte bezeichnet (objektive Seite des Informationsbegriffs; die Informations*quelle*), andererseits die Unterrichtung, Benachrichtigung oder Aufklärung des Informationsnutzers, also die Verringerung oder Beseitigung von Ungewißheit durch Zuführung externen Wissens mit dem Ziel individueller Problembewältigung (subjektive Seite der Information; Seite des Informations*verbrauchers*) (vgl. hierzu Seeger ³1990, S. 11-13).

Unter **Informationsdienstleistungen** werden „alle Betätigungen“ verstanden, „die von geschulten Informationsspezialisten gezielt und im gegenseitigen Kontakt mit individuellen Nachfragern und in deren Auftrag für die Befriedigung aktueller und latenter Informationsbedürfnisse und zur Lösung konkreter Informationsprobleme unter Ausnutzung aller verfügbaren Ressourcen des Informationsmarktes angeboten und ausgeführt werden“ (Schmidt ⁴1997, S. 438. Diese Definition wird von Schmidt in erster Linie auf funktionale Informationsdienste bezogen; sie umfaßt jedoch auch die anderen Formen von Informationsdienstleistungen wie den aktiven und passiven Informationsdienst in Bibliotheken. Vgl. hierzu auch Schmidt 1990, S. 12, Abb. 2: „Typisierung von Informationsdienstleistungen“).

Zu den Informationsexperten, die solche Dienstleistungen ausführen können, zählt nicht zuletzt die Berufsgruppe der **Bibliothekare**, die „seit jeher Spezialisten für den Informationstransfer, für den Umgang mit dem Rohstoff ‘Wissen’“ sind (Berufsbild 1998, S. 9); sie haben unter den im Informationsbereich Tätigen „die längste Tradition und das grösste [sic!] Knowhow im Umgang mit Informationen und Wissensspeichern“ (Schmidt 1990, S. 11).

1.1.2 Die Rolle der Bibliotheken in der Informationsgesellschaft

Daß Bibliotheken und Bibliothekare Informationsdienstleistungen anbieten, ist aus folgenden Gründen naheliegend (vgl. Informationsdienst 1986, S. 12; Schmidt 1990, S. 11):

- Der bibliothekarische Informationsdienst gehört zum Arbeitsbereich der Bestands- und Informationsvermittlung und damit zu einer der Kernaufgaben von Bibliotheken (Sammeln, Erschließen, Vermitteln von Medien und Informationen). Er ist somit eine der zentralen und wichtigsten Dienstleistungen im Leistungsangebot einer Bibliothek; in ihm erfüllt sich ein Hauptzweck der Bibliothek, nämlich die Informationsversorgung ihrer Benutzer.
- Bibliotheken haben Bestände und Medien, die als Informationsquellen für Informationsdienstleistungen geeignet sind und eingesetzt werden können. Dadurch werden ihre Ressourcen besser ausgeschöpft; die Nutzung der Bibliotheken und ihrer Bestände wird intensiviert (Effektivitätssteigerung).
- Bibliotheken haben im Umgang mit Informationsquellen geschultes Personal.
- Bibliotheken bieten Informationssuchenden häufig durch räumliche Nähe, öffentliche Zugänglichkeit und lange Öffnungszeiten sehr gute Zugangsbedingungen.
- Bibliotheken haben häufig Kooperationsverbindungen zu anderen Informationseinrichtungen und -systemen.
- Bibliotheken sind relativ unabhängig und unterliegen im Idealfall keinem marktwirtschaftlichen Diktat, verfügen meist über eine große Zahl unterschiedlicher Quellen und können bei der Vermittlung von Informationen daher eine neutrale, objektive Position wahren.

Daher können und sollten Bibliotheken als Informationsagenturen eine zentrale Stellung im System der gegenwärtig entstehenden Informationsgesellschaft einnehmen, indem sie sich an den Informations-Schnittstellen zwischen den gesellschaftlichen Subsystemen (Staat, Wirtschaft, Wissenschaft, Bildung, Kultur) „ansiedeln“ und dort den Informationstransfer zwischen den verschiedenen Bereichen realisieren (vgl. Schmidt 1990, S. 10f.). Bibliotheken sind in der Lage, die Funktion von Informationsdienstleistungszentren, Unterstützungsinstanzen, Katalysatoren oder Knotenpunkten für Informationen im Wissens- und Informationstransfer zwischen den gesellschaftlichen Subsystemen zu übernehmen; sie können und sollten – neben ihrer Funktion als Wissens- und Informationsspeicher und als Informationsproduzent – durch die Vermittlung und Verbreitung von Information ein bedeutendes Bindeglied in der Kette des Informationstransfers sein.

In der Praxis ist das deutsche Bibliothekswesen von einer solch zentralen Stellung im Gesellschaftssystem allerdings noch weit entfernt; am Informationsbedarf der Be-

nutzer ausgerichtete, benutzerorientierte Dienstleistungsangebote (nach dem Vorbild amerikanischer Bibliotheken) haben sich in Deutschland bisher nur in wenigen Bibliotheken, am ehesten noch in Spezialbibliotheken, etabliert (vgl. Rösch 1998, S. 220). Um eine nennenswerte oder sogar zentrale Rolle bei der Informationsversorgung und beim Informationstransfer in der beginnenden Informationsgesellschaft übernehmen zu können und dadurch ihren eigenen Fortbestand zu sichern, müssen Bibliotheken ihren Schwerpunkt auf benutzerorientierte Informationsvermittlung verlagern und Konzepte für einen geplanten, organisierten und gut ausgebauten Informationsdienst entwickeln (vgl. Rösch 1998, S. 220f.).

Notwendig wären zu diesem Zweck auch Kooperationsbeziehungen zwischen Bibliotheken, am besten in Form eines überregionalen Informationsverbunds (vgl. hierzu Rösch 1998, S. 224-226; Rösch 1996, S. 129f.), an dem sich alle Bibliothekstypen und auch andere Informationsagenturen beteiligten, so daß ein einheitliches, flächendeckendes Netz der Informationsversorgung entstünde. Wenn jede Institution in diesem arbeitsteiligen Informationsverbund einen Grundbedarf an Information befriedigen könnte und sich darüber hinaus auf einem Gebiet (z. B. nach lokalem und regionalem Bedarf oder nach fachlichen Schwerpunkten) spezialisieren würde, könnten Informationsprobleme, die ein Verbundteilnehmer nicht selbst lösen kann, an die entsprechend spezialisierte Institution weitergeleitet werden (vgl. Rösch 1998, S. 225; dort weist der Autor auch darauf hin, daß es in den USA Diskussionen über vergleichbare Konzepte gebe, wobei diese sich am Leitbild des „resource sharing“ orientierten). Für die Spezialisierungen und Schwerpunktbildungen und für die Weiterleitung von Anfragen wären allerdings klare Absprachen und seriöse Konzeptionen notwendig (vgl. Rösch 1998, S. 226). Mit Hilfe eines solchen Informationsverbunds könnten Bibliotheken die oben beschriebene zentrale Position bei der Informationsversorgung in der Informationsgesellschaft einnehmen und ausbauen.

Die Kommission für Auskunftsdienst des Deutschen Bibliotheksinstituts schrieb dazu 1986:

„Für die optimale Versorgung aller Bevölkerungsschichten und Institutionen in allen Regionen ist die Kooperation von Bibliotheken verschiedenster Art, Größe und Trägerschaft sowie IuD-Stellen unbedingt notwendig. Erst durch die Zusammenarbeit der Bibliotheken untereinander entsteht ein effektiver Informationsverbund. Dem Informationsdienst der einzelnen Bibliotheken steht da-

mit ein umfassender Pool von Informationsmöglichkeiten zur Verfügung. Lokale, regionale und nationale Informationsdienstleistungen und -bestände können so optimal genutzt werden“ (Informationsdienst 1986, S. 24).

Durch Kooperation, Absprachen und Informationsverbundsysteme könnte das Dienstleistungsangebot entscheidend verbessert und ausgeweitet werden; Bibliotheken könnten dadurch neue Kunden gewinnen, z. B. aus dem Bereich der mittelständischen Wirtschaft, und das Know-how, die besonderen Qualifikationen, Fähigkeiten und Kenntnisse von Bibliothekaren auf dem Gebiet des Informationstransfers würden auf diese Weise voll ausgeschöpft (vgl. Schmidt 1990, S. 13-15, und Rösch 1996, S. 130. Schmidt [1990, S. 15] gibt jedoch auch zu bedenken, daß „die Nutzungsmöglichkeiten bibliothekarischer Erfahrung für die Praxis des Wissenstransfers [...] im Informationssektor oft unterschätzt“ würden. Es ist daher erforderlich, das Image der Bibliotheken in dieser Hinsicht zu verbessern und die bibliothekarischen Dienstleistungen stärker im Bewußtsein der Bevölkerung zu verankern).

1.1.3 Die Aufgaben des bibliothekarischen Informationsdienstes

Auf den bibliothekarischen Bereich übertragen, lautet die in Kap. 1.1.1 angeführte Definition von Informationsdienstleistungen

Bibliothekarische Informationsdienstleistungen sind

„alle bibliothekarischen Verrichtungen und Betätigungen, die von *bibliothekarisch* geschulten Informationsspezialisten gezielt und im gegenseitigen Kontakt mit individuellen Nachfragern (*Bibliotheksbenutzern*) für die Befriedigung aktueller oder latenter Informationsbedürfnisse und zur Lösung von konkreten Informationsproblemen unter Ausnutzung verschiedener Ressourcen des Informationsmarktes und durch *bibliotheks-* bzw. informationswissenschaftliche Methoden gestützt *in Bibliotheken und bibliothekarischem Umfeld* ausgeführt werden“ (Schmidt 1990, S. 8).

Bibliothekarische Informationsdienstleistung dient also wie generell jede Informationsdienstleistung dem Ziel der Befriedigung gesellschaftlicher Informationsbedürf-

nisse; das Spezifische an ihr ist lediglich, daß die informationsbezogenen Dienstleistungen durch *Bibliothekskräfte* mit den in der Bibliothek und extern zur Verfügung stehenden Mitteln ausgeübt werden (vgl. Schmidt 1990, S. 9).

Aufgabe des bibliothekarischen Informationsdienstes ist es, dem Benutzer bei seiner Suche nach Informationen jeder Art und bei der Lösung konkreter Informationsprobleme Beratung und Hilfestellung zu leisten; er ebnet den Weg vom Informationsbedarf des Benutzers bis zu dessen Befriedigung.

Unter Verwendung von zentralen Begriffen aus dem Bereich der Information und Dokumentation läßt sich sagen, daß die Dienstleistung für den Benutzer darin besteht, daß Informationen gesammelt und ausgewählt (reduziert), anschließend im Hinblick auf den Bedarf verdichtet und schließlich aufbereitet und durch Retrieval erschließbar angeboten werden (Reduktion – Verdichtung – Retrieval).

Welche Qualitäten muß Information aus der Perspektive des Benutzers haben? Information soll für den Benutzer neu sein und ein bei ihm bestehendes Wissensdefizit verringern oder beseitigen. Sie muß dem Informationsbedarf des Benutzers genau entsprechen und am Problem des Benutzers orientiert sein, also von ihm tatsächlich benötigt werden, und sie muß brauchbar sein, d. h. der Benutzer muß von ihr profitieren und sie anwenden können (vgl. hierzu Schmidt ⁴1997, S. 443).

Daraus folgt, daß der Inhalt der Information präzise sein sollte, auch durch Auswahl und durch Befreiung von Ballast; das heißt, die Relevanzquote sollte möglichst hoch sein (viel relevante und wenig redundante Informationen), die Trefferquote ebenfalls (es sollten möglichst alle relevanten Informationen berücksichtigt worden sein), und die gebotene Information muß den Benutzerbedarf präzise treffen. Ferner sollte die Information aktuell, korrekt, eindeutig (evtl. mit Klärung von Widersprüchlichkeiten), zuverlässig, objektiv und überprüfbar sein.

Vom Umfang her muß die Information einerseits ausreichend und – im Sinne des Benutzerbedarfs – vollständig, andererseits aber auch faßbar sein; sie muß für den Benutzer verständlich sein, also seinen Vorkenntnissen entsprechen; sie muß schnell und mit zeitsparendem Effekt erfolgen, sie sollte in aufbereiteter, übersichtlicher, geordneter und erläuterter Form dargeboten werden (z. B. mit Erläuterung der Qualität der Quelle), und sie muß, wenn sie nicht gebührenfrei sein kann, zu angemessenen Kosten und bezahlbar angeboten werden. Auch die Vertraulichkeit der Information ist ein wichtiger Gesichtspunkt. (Zu den Qualitäten von Information und In-

formationsdienstleistung vgl. z. B. Informationsdienst 1986, S. 12; Rösch 1998, S. 221; Obst ²1996, S. 199.)

1.1.4 Formen bibliothekarischer Informationsdienstleistungen

Der bibliothekarische Informationsdienst läßt sich in direkten und indirekten Informationsdienst unterteilen. Der direkte Informationsdienst spielt sich in unmittelbarem Kontakt mit den Bibliotheksbenutzern ab, während der indirekte Informationsdienst alle internen Arbeiten umfaßt, durch welche die Voraussetzungen für einen funktionierenden direkten Informationsdienst geschaffen werden (Planungs-, Organisations-, Kontroll- und Verwaltungstätigkeiten; Konzeption, Aufbau und Pflege von Informationssystemen; Sammlung und Erschließung von Informationsmitteln und Informationen; Aufbau und Pflege von Kooperationsbeziehungen zu anderen Informationsdienstleistungen; Öffentlichkeitsarbeit; Mitarbeiterschulung) (vgl. Informationsdienst 1986, S. 16).

Beim direkten Informationsdienst unterscheidet man passiven, aktiven und funktionalen Informationsdienst, ferner Benutzerschulung im Informationsdienst, Beratung im Informationsdienst und Sonderformen des Informationsdienstes:

Im **passiven** Informationsdienst reagiert die Bibliothek auf Anfragen von Benutzern, indem sie Auskünfte selbst erteilt oder durch zuständige Institutionen vermittelt. Die Auskunftsfragen können dabei mit dem speziellen Informationsbestand, dem gesamten Bestand der Bibliothek oder mit externen Informationsquellen (z. B. Internet und Online-Datenbanken) beantwortet werden (vgl. Informationsdienst 1986, S. 13). Die Anfragen können persönlich, telefonisch oder schriftlich (per Brief, Fax oder E-Mail) gestellt werden.

Folgende Fragetypen oder Auskunftsarten lassen sich im passiven Informationsdienst unterscheiden (vgl. Heinrich/Lewe ²1986, S. 1-3; Informationsdienst 1986, S. 14f.):

1. Die bibliographische Auskunft dient dem Zweck, Publikationen, Dokumente oder Medien zu ermitteln, nachzuweisen und zu identifizieren. Sie beinhaltet die Titelermittlung (Verifizierung, Ergänzung oder Korrektur bibliographischer Angaben), die Literaturzusammenstellung (zu einem bestimmten Thema) und die Standortermittlung (Ermittlung von Standortnachweisen, z. B. für den Leihverkehr).

2. Bei der Sachauskunft geht es um die Ermittlung von Fakten oder Sachverhalten (mit Angabe der Informationsquelle). Faktenauskünfte sind in der Regel klar und eindeutig zu beantworten (z. B. Zahlen, Daten und Fakten jeder Art [sachbezogene, geographische und biographische, sofern sie nicht komplex sind], Adressen, Abbildungen, Wortlaut von Zitaten, Gedichten oder anderen Texten, Bedeutung oder Schreibweise von Wörtern). Bei Sachverhaltsauskünften sind dagegen komplexere Informationen, ausführlichere Erläuterungen, zusammenhängende Darstellungen oder Texte aus verschiedenen Quellen gefragt (z. B. Hintergrundwissen, Verfahrensweisen, Entwicklungen, Ursachen und Begründungen, gegensätzliche Meinungen zu umstrittenen Themen).

3. Die vermittelnde Auskunft wird eingesetzt, wenn die Bibliothek eine bibliographische oder Sachfrage mit ihren eigenen Mitteln nicht beantworten kann. In diesem Fall ermittelt die Bibliothek eine zuständige Informationsstelle (z. B. eine Institution, Organisation, Firma, einen Verein oder eine Einzelperson) und informiert den Benutzer darüber, wie er diese selbst erreichen oder aufsuchen kann, oder sie vermittelt den Benutzer an die Informationsstelle, oder die Bibliothek holt die benötigte Information dort für den Benutzer ein. In amerikanischen Public libraries wird diese Art der Auskunft unter dem Namen „Information and referral services“ seit Ende der sechziger Jahre in ausgebauter und organisierter Form angeboten (vgl. Bopp ²1995, S. 8f.).

4. Bei der Orientierungsauskunft werden z. B. Fragen nach Dienstleistungen oder Räumlichkeiten der Bibliothek beantwortet.

Passive Informationsdienstleistungen sind heute in wissenschaftlichen Spezialbibliotheken nahezu selbstverständlich. In wissenschaftlichen Universalbibliotheken sind sie nicht so stark ausgeprägt wie in Spezialbibliotheken, wobei bibliographische Auskünfte einschließlich von Standortermittlungen überwiegen, und von den Öffentlichen Bibliotheken bietet zur Zeit wohl noch der geringere Teil passive Informationsdienstleistungen an (vgl. Rösch 1998, S. 224).

Im **aktiven** Informationsdienst reagiert die Bibliothek nicht auf konkrete Benutzerfragen, sondern stellt aus eigener Initiative Informationen zur Verfügung, indem sie Informationsmaterialien wie „Kopien, Zeitungsausschnitte, Computerausdrucke, Neuerwerbungslisten, Auswahlverzeichnisse, Current-Awareness-Dienste, Handzettel,

Broschüren“ (Informationsdienst 1986, S. 15) oder auch Linksammlungen im Internet erstellt, besonders präsentiert, aktiv vermittelt und verbreitet.

Auch die aktiven Informationsdienstleistungen sind in wissenschaftlichen Spezialbibliotheken deutlich ausgeprägter als in den anderen Bibliothekstypen (vgl. Rösch 1998, S. 224).

Funktionale Informationsdienste gehen über die reine Auskunftserteilung und Informationsversorgung des passiven und aktiven Informationsdienstes weit hinaus, indem nach eingehender Klärung des Informationsbedarfs eines Kunden durch Informationsspezialisten nicht nur eine professionelle Recherche (unter Ausnutzung aller verfügbaren Ressourcen, darunter auch Online-Datenbanken) durchgeführt und die gesuchten Informationen beschafft, sondern diese auch im Hinblick auf ihre Anwendbarkeit bedarfsgerecht aufbereitet (z. B. selektiert, strukturiert, verdichtet, übersetzt, erläutert, gewichtet oder bewertet) werden. Solche „Value-added services“ (Mehrwertdienste) werden bislang in wissenschaftlichen Spezialbibliotheken, vor allem aber von kommerziellen Informationsbrokern oder -beratern (Information Consultants) angeboten, während sie in wissenschaftlichen Universalbibliotheken und in Öffentlichen Bibliotheken nicht üblich sind. (Vgl. zu diesem Absatz Rösch 1998, S. 222 u. 224; Schmidt ⁴1997, S. 438. – Auch [private und öffentliche] Informationsvermittlungsstellen bieten funktionale Informationsdienste an, wenn sie nicht nur Informationsvermittlung aus Online-Datenbanken durchführen, sondern diese Recherchen mit anderen, komplexeren Dienstleistungen kombinieren; vgl. hierzu Schmidt 1990, S. 11f.)

Eine Ausnahme bei den Öffentlichen Bibliotheken bildet die Abteilung „Beratung und Elektronische Dienste“ der Stadtbibliothek Köln, die nicht nur Auftragsrecherchen durchführt und Dokumente beschafft, sondern den Kunden auch bei der Auswahl der richtigen Informationsquelle oder bei der Filterung und Bewertung der gefundenen Informationen berät (vgl. Daniel 1998, S. 237).

Die **Benutzerschulung im Informationsdienst** (in der amerikanischen Fachliteratur: „Instruction“; siehe hierzu Bopp ²1995, S. 5 u. 12f.) vermittelt den Benutzern methodische Kenntnisse und Fähigkeiten für die Informationssuche, also für die Auswahl und den Gebrauch von Informationsmitteln („Hilfe zur Selbsthilfe“ für das Auffinden von Informationen). Sie kann sowohl für einzelne Benutzer als auch für Gruppen erfolgen; sie geschieht zum einen informell durch Schulung von Einzelpersonen

in konkreten Fällen der Informationssuche, zum anderen durch formelle Benutzerschulung in Gestalt von Führungen, Einführungsvorträgen, Benutzungsführern oder Schulungsprogrammen, auch mit Hilfe audiovisueller und elektronischer Medien (vgl. Informationsdienst 1986, S. 16).

Bei der **Beratung im Informationsdienst** („Guidance“) wird einem Benutzer Rat und Hilfe bei der Auswahl von Informationsmitteln erteilt, die seinen speziellen Informationsbedarf befriedigen können (vgl. Bopp ²1995, S. 5). Die Beratung kann sich auch z. B. auf die Nutzung von Informationsmitteln im konkreten Fall oder auf die Verarbeitung der gefundenen Informationen beziehen. Sie ist im Unterschied zur eher all-gemeinen Benutzerschulung im Informationsdienst auf eine spezielle Problemlage des Benutzers gerichtet und bietet meist intensivere Information als die im passiven Informationsdienst erteilten Auskünfte.

Zu den **Sonderformen des Informationsdienstes** zählen z. B. Verbraucherinformationen, Community information services und spezielle Dienstleistungsangebote für Handel und Industrie, letztere meist in Verbindung mit Kooperation und Informationsverbänden. Diese Dienste trifft man in englischen und amerikanischen Bibliotheken häufig an; in Deutschland sind sie – bis auf Verbraucherinformationen in einigen Öffentlichen Bibliotheken – noch nicht üblich (vgl. hierzu Informationsdienst 1986, S. 17; Thun 1992, S. 21-40).

Welche dieser Arten von Informationsdienstleistungen in einer Bibliothek angeboten werden, hängt unter anderem von folgenden Faktoren ab:

- vom Bibliothekstyp, von den Aufgaben der Bibliothek und von der Zusammensetzung ihrer Benutzerschaft (Informationsdienst in einer Schulbibliothek unterscheidet sich z. B. von dem in einer wissenschaftlichen Spezialbibliothek);
- von den Informationsbedürfnissen, die bei den tatsächlichen und potentiellen Benutzern bestehen bzw. durch Marketingmethoden geweckt werden können (das ist bedingt durch die Rollen der Benutzer in der Gesellschaft, z. B. Staats-, Orts- oder Gruppenzugehörigkeit, öffentliche Funktionen oder Funktionen in der Wirtschaft, Beruf, Ausbildung, Freizeitbeschäftigung und dadurch, ob es sich um Einzelpersonen, Vereine, Organisationen, Institutionen oder Firmen handelt);
- von den Vorkenntnissen der Benutzer bei der Informationssuche (je nachdem ist Benutzerschulung und Beratung im Informationsdienst notwendig);

- von den (sachlichen, personellen und finanziellen) Mitteln, über welche die Bibliothek zur Befriedigung von Informationsbedürfnissen verfügt, möglicherweise in Kooperation mit anderen Informationseinrichtungen;
- vom Stellenwert des Informationsdienstes in der Bibliothekspolitik (welche Informationsbedürfnisse *will* die Bibliothek überhaupt befriedigen?), also von der Einstellung der einzelnen Bibliothek (und auch des gesamten Bibliothekswesens) gegenüber dem Informationsdienst.

Unter Berücksichtigung dieser Faktoren muß jede Bibliothek für sich eine klare Konzeption ihres Informationsdienstes erarbeiten und entscheiden, welche Informationsdienstleistungen sie grundsätzlich anbieten will und in welcher Form diese durchgeführt werden sollen.

So muß z. B. im Rahmen des passiven Informationsdienstes eine Absprache darüber erfolgen, ob die Bibliothekare auf Benutzerfragen lediglich mit Hinweisen auf mögliche Informationsquellen reagieren (minimale oder konservative Servicekonzeption), ob darüber hinaus Benutzerschulungen im Informationsdienst durchgeführt werden (mittlerer Service), ob die Fragen durch Vorlage der Quellen direkt beantwortet werden (maximaler oder liberaler Service) oder ob die gefundenen Informationen sogar – nach Art der funktionalen Informationsdienste – aufbereitet werden sollen. Anstrebenswert erscheint dabei die Gewährleistung eines möglichst liberalen Services, besser noch mit einer Aufbereitung der Informationen (vgl. Ruppert 1985, S. 167f.; siehe auch Davinson 1980, S. 23).

Die Konzeption sollte allerdings flexibel sein und immer wieder überprüft werden.

1.1.5 Kooperation im bibliothekarischen Informationsdienst

Auch ein gut organisierter und ausgebauter bibliothekarischer Informationsdienst kann jedoch nicht alle Informationsbedürfnisse von Benutzern befriedigen. Es gibt z. B. Anfragen, für deren Beantwortung der Bibliothek keine Informationsmittel zur Verfügung stehen, Fragen, zu deren Beantwortung die Kenntnisse oder Fähigkeiten des Bibliothekars nicht ausreichen, oder Fragen, deren Beantwortung für die Bibliothek zu aufwendig wäre, während sie von anderen Informationsstellen, in deren Kompetenzbereich die Fragen eher fallen, schneller beantwortet werden könnten. Aus diesem Grund ist – *nach* der Einrichtung eines eigenen organisierten Informationsdienstes – der Aufbau von Kooperationsbeziehungen zu anderen Informations-

stellen (Bibliotheken, Informationsagenturen und anderen Institutionen oder Experten, die über wichtige Informationsquellen verfügen) nötig, an die eine Anfrage bei Bedarf weitergeleitet werden kann (vermittelnde Auskunft). Kooperationen sind auf lokaler, regionaler und sogar überregionaler Ebene auch in Form von organisierten Informationsverbänden denkbar (s. o., Kap. 1.1.2). Solche Verbände wären besonders für kleinere Bibliotheken nützlich, aber auch die Benutzer von großen Bibliotheken könnten auf diese Weise vom leichteren Zugang zu den Spezialbeständen kleiner Bibliotheken profitieren (vgl. Bopp ²1995, S. 4).

Allerdings sind Informationsdienstleistungen zur Zeit nur in den wenigsten deutschen Bibliotheken ausgereift konzipiert und organisiert, weshalb es auch – abgesehen vom Leihverkehr und von Dokumentlieferdiensten – bisher fast keine organisierten Kooperationsformen im Informationsdienst gibt (vgl. Rösch 1998, S. 224).

1.2 Mailinglisten im bibliothekarischen Informationsdienst

1.2.1 Internet im bibliothekarischen Informationsdienst

Der bibliothekarische Informationsdienst ist von den gegenwärtigen Entwicklungen in der beginnenden Informationsgesellschaft besonders stark betroffen: Die rasante Zunahme von Information und ihre Verfügbarkeit in elektronischer Form verändern den Charakter und die Methoden des Informationsdienstes; die notwendig gewordene Verlagerung des Schwerpunkts bibliothekarischer Arbeit vom Bestandsaufbau zur Schaffung von Zugangsmöglichkeiten zu Informationen und zur Informationsvermittlung wirkt sich ebenfalls auf den Informationsdienst aus, und durch die elektronische Kommunikation hat sich eine Reihe neuer Möglichkeiten für die Suche nach und die Beschaffung von Informationen, die von Bibliotheksbenutzern benötigt werden, eröffnet. (Zu diesem Absatz vgl. Bopp ²1995, S. 4.)

Durch Netzwerke wie das Internet kann der Informationsdienst seine Dienstleistungsangebote deutlich verbessern:

- Im WWW (World Wide Web) kann z. B. bei bibliographischen Fragen in Bibliotheksverbundkatalogen recherchiert werden, und auch die Suche nach Informationsquellen für Sachauskünfte ist dort möglich. Außerdem können Bibliotheken aktiv eigene Informationsdienstleistungen im WWW anbieten (einen externen Zugang zu ihrem OPAC, Linksammlungen etc.).

- Auskunftsfragen von Benutzern können per E-Mail entgegengenommen und beantwortet werden, wie es z. B. die Auskunft der ULB Münster und der Zweigbibliothek Medizin praktizieren (vgl. Obst ²1996, S. 199). Auch über ein WWW-Formular können Bibliotheken Benutzern die Möglichkeit geben, Auskunftsfragen zu stellen. Dieser Dienst ist in den USA weit verbreitet (Beispiel: der „Ask a librarian“-Dienst an der University of North Alabama, URL: <http://www2.una.edu/library/ask.htm>); in Deutschland bietet ihn z. B. die Stadtbibliothek Chemnitz an (vgl. Rüdiger 1997, S. 101; URL: <http://www.stadtbibliothek-chemnitz.de/research.htm>). In Großbritannien kooperieren über 30 Public libraries in Form einer überregionalen „elektronischen Auskunftsbibliothek“ mit dem Namen „Ask a Librarian“, die ebenfalls Auskunftsfragen über ein WWW-Formular entgegennimmt und per E-Mail beantwortet (URL: <http://www.earl.org.uk/ask/index.html>).
- Im Rahmen der vermittelnden Auskunft ist es möglich, per E-Mail Kontakt mit einer zuständigen Informationsstelle aufzunehmen und Informationsprobleme, die eine Bibliothek selbst nicht lösen kann, an diese weiterzuleiten
- Auch einige Newsgroups eignen sich dafür, ungelöste Benutzerfragen an sie weiterzuleiten; so gibt es z. B. Newsgroups, in denen über Literatur oder Spielfilme diskutiert wird und in denen man möglicherweise Antworten auf Fragen nach Titeln von Büchern oder Filmen erhält, von denen lediglich der Inhalt grob bekannt ist. (Vgl. Thomsen 1996, S. 60-64 u. 69-83 [mit vielen Beispielen]. Es muß jedoch beachtet werden, daß sich einige Teilnehmer von Newsgroups durch bibliothekarische Fragen z. B. nach bibliographischen Daten statt nach Inhalten von Büchern oder Filmen gestört fühlen können.)
- Auskunftsbibliothekare und Informationsspezialisten können mit Hilfe von E-Mail und Mailinglisten virtuelle oder „elektronische“ (vgl. Bopp ²1995, S. 129) Gemeinschaften bilden und durch Erfahrungsaustausch und gegenseitige Hilfe voneinander profitieren.

1.2.2 Allgemeines über Mailinglisten

Mailinglisten basieren auf dem Internetdienst E-Mail.

E-Mail (Electronic Mail, elektronische Post) ist einer von vielen Internetdiensten (wie z. B. das World Wide Web, Gopher, Newsgroups, Telnet oder Filetransfer), allerdings einer der ältesten, wichtigsten und am häufigsten verwendeten. Es handelt

sich um ein Kommunikationswerkzeug, das es ermöglicht, über Computernetzwerke schriftliche Mitteilungen zu versenden und zu empfangen. Dafür ist ein Mailprogramm nötig, mit dessen Hilfe Nachrichten verfaßt, verschickt, empfangen, weiterverarbeitet und gelöscht werden können. E-Mail zeichnet sich gegenüber dem herkömmlichen Brief dadurch aus, daß sie durch ihre elektronische Übertragung extrem schnell, preiswert und weiterverarbeitbar ist und aufgrund verschiedener technischer Möglichkeiten (z. B. gleichzeitiges Verschicken einer Mitteilung an eine Vielzahl von Adressaten in einem einzigen Arbeitsgang und ohne Mehrkosten; Weiterleitung; Reply-Funktion; Mitverschicken von Computerdateien als Attachments) komfortabler ist und einen zeitsparenden Effekt hat (vgl. Erdmann 1997, S. 24). Gegenüber dem Telefon, der unmittelbarsten und damit schnellsten Form der Telekommunikation, hat E-Mail den wichtigen Vorteil, daß der Empfänger nicht zu einem bestimmten Zeitpunkt anwesend sein muß, um die Nachricht zu empfangen (asynchrone Kommunikation); dadurch werden insbesondere internationale Kontakte (zwischen unterschiedlichen Zeitzonen) erleichtert, aber auch bei Adressaten im eigenen Land ist man z. B. nicht auf bestimmte Dienst- oder Öffnungszeiten angewiesen. Außerdem wirkt E-Mail weniger aufdringlich als ein Telefonanruf – der Empfänger kann sie lesen, wann er will – und ist deutlich preiswerter, besonders bei großen Entfernungen.

Mailinglisten, auch Diskussionslisten genannt, sind Kommunikationsforen im Internet, die der Diskussion und dem Informationsaustausch bestimmter Gruppen zu bestimmten Themen dienen (vgl. Erdmann 1997, S. 24). Die Mitglieder einer solchen Gruppe sind mit ihren E-Mail-Adressen in eine Liste eingetragen, die eine eigene E-Mail-Adresse hat. Mit Hilfe dieser Listenadresse erfolgt die Verteilung von Nachrichten und Diskussionsbeiträgen an die Abonnenten der Mailingliste: Eine E-Mail, die jemand an die Adresse der Liste schickt, wird an alle eingeschriebenen Teilnehmer weitergeleitet.

Neben der Listenadresse gibt es bei Mailinglisten meist auch eine Verwaltungsadresse, bei der die Teilnehmer sich in die Liste ein- und austragen lassen können (oft ist auch eine temporäre Abbestellung, etwa für die Zeit des Urlaubs, möglich) oder z. B. Informationstexte oder andere Dateien anfordern können.

Mailinglisten werden entweder *manuell* von einem menschlichen Listenverwalter geführt oder *automatisch* von Computerprogrammen (sogenannten List-Servern, z. B. Listserv, Majordomo oder Listproc). Es gibt nichtmoderierte und *moderierte* Listen;

bei letzteren werden die Beiträge von einem Moderator gegebenenfalls ausgesondert (z. B., wenn sie falsch adressiert sind und eigentlich an die Verwaltungsadresse gehen sollten), bearbeitet, ausgewählt, zusammengefaßt oder kommentiert, während bei *nichtmoderierten* Listen alle Nachrichten direkt an die Abonnenten weitergeleitet werden. *Nichtöffentliche* Mailinglisten gestatten keine automatische Einschreibung, wodurch eine Eingrenzung auf einen bestimmten Personenkreis möglich ist; in *beschränkten* Listen werden keine E-Mails von Nichtabonnenten an die Listenteilnehmer weitergeleitet (vgl. Schaarwächter 1995, S. 124-126).

Bei einigen Mailinglisten können die bisher eingegangenen Mitteilungen in Archiven (z. B. im WWW) eingesehen werden. Häufig ist auch der Bezug der E-Mails in Form von täglichen Zusammenfassungen (Digest-Version) anstelle der einzelnen Nachrichten möglich.

Es existieren zahlreiche Mailinglisten zu allen möglichen Themen; wie viele es insgesamt gibt, läßt sich kaum ermitteln (Babiak ²1998, S. 35: „Schätzungen zufolge gibt es weltweit über 70.000“).

Man kann z. B. folgende Typen von Mailinglisten unterscheiden: Listen, die dem Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen Berufskollegen dienen; Listen, auf denen sich die Teilnehmer regelmäßig zu einem gemeinsamen Interessengebiet austauschen, und einfache Ankündigungslisten für Bekanntmachungen ohne gegenseitigen Austausch (vgl. Babiak ²1998, S. 35).

Abgesehen vom letztgenannten Typ kommt es auf Mailinglisten also zu einem ständigen Austausch: Eine Frage oder ein Beitrag eines Teilnehmers zum Thema der Liste löst Antworten, Kommentare und Diskussionsbeiträge von anderen Mitgliedern aus, und auch die passiven Teilnehmer können von der geführten Diskussion und den übermittelten Informationen profitieren (vgl. Babiak ²1998, S. 35).

Diskussionslisten wären in dieser Form ohne die Eigenschaften von E-Mail, insbesondere der Schnelligkeit und der Möglichkeit, eine Nachricht gleichzeitig an eine Vielzahl von Adressaten zu versenden, kaum möglich (bis auf den Typ der einfachen, nur in eine Richtung ablaufenden Ankündigungsliste, die auch als herkömmliche postalische Verteilerliste funktionieren würde; vgl. Thomsen 1996, S. 27). Neben den oben angeführten generellen Vorteilen der Kommunikation per E-Mail besitzen Mailinglisten folgende Vorzüge: Wenn man eine Frage hat, einen Diskussionsbeitrag leisten oder eine wichtige Information weitergeben möchte, kann man sich je-

derzeit und unmittelbar an eine Gruppe von Menschen wenden, die die gleichen Interessen haben (vgl. Thomsen 1996, S. 28). Man kann mit Hilfe von Mailinglisten bei einem bestimmten Thema, Fach- oder Sachgebiet, an dem man beruflich oder privat interessiert ist, ohne großen Aufwand auf dem neuesten Stand bleiben und aktuelle Trends und Diskussionen mitverfolgen. Ferner bieten sie die Gelegenheit, Kontakte zu Menschen (z. B. Berufskollegen oder Menschen mit gleichen Interessen) aufzubauen, die man sonst vielleicht nie kennengelernt hätte und denen man oft persönlich niemals begegnen wird: „Die Kommunikation über Mailinglisten funktioniert sowohl über Ländergrenzen wie auch über Standes- oder Hierarchiebarrieren hinweg“ (Babiak ²1998, S. 36).

1.2.3 Mailinglisten für den bibliothekarischen Informationsdienst

E-Mail wird als internes und externes Kommunikationsmittel im bibliothekarischen Alltag immer selbstverständlicher, nicht nur in wissenschaftlichen, sondern zunehmend auch in Öffentlichen Bibliotheken; durch die oben beschriebenen Vorteile steigert E-Mail die Produktivität der Bibliothek.

Auch für viele Arbeitsbereiche innerhalb des Bibliothekswesens existieren Mailinglisten. Im bibliothekarischen Informationsdienst können Mailinglisten für den Erfahrungsaustausch zwischen Kollegen und damit zur Weiterbildung verwendet werden; außerdem können Auskunftsfragen, die eine Bibliothek mit den ihnen zur Verfügung stehenden Informationsquellen nicht beantworten kann, mit Hilfe von Mailinglisten an Kollegen weitergegeben und von diesen beantwortet werden. Auf diese Weise ist es möglich geworden, Ressourcen, Bestände und Wissen miteinander zu teilen (vgl. Olson 1994, S. 830).

Beispiele für Mailinglisten für den bibliothekarischen Informationsdienst, in denen Bibliothekare ungelöste Auskunftsfragen an Kollegen in anderen Einrichtungen weiterleiten, sind

- **STUMPERS-L** (seit 1992), eine amerikanische Mailingliste für Auskunftsbibliothekare und andere Informationsspezialisten zur Weiterleitung schwieriger Benutzerfragen an Kollegen (Homepage: URL: <http://www.cuis.edu/~stumpers/>). Der Name der Liste stammt von der umgangssprachlichen Redewendung „you’ve got me stumped“ (da bin ich überfragt). Die Liste ist rein praktisch ausgerichtet und be-

schränkt sich auf Auskunftsfragen, Antworten und Hinweise, die zur gesuchten Antwort führen können (für die Betreffzeile wurde ein System von Kürzeln entwickelt, um den Inhalt der E-Mails schneller klassifizieren zu können; dieses System hat RABE übernommen, s. u., Kap. 2.1). Sie hat ca. 1000 Abonnenten aus verschiedenen Ländern, vorwiegend jedoch aus dem anglo-amerikanischen Raum, mit einem hohen Anteil von Public libraries (vgl. Shapiro 1998, S. VIII). Es ist eine sehr aktive Liste (bis zu 150 E-Mails täglich; vgl. Ulrich 1997, S. 97). Ein Vorbild für Stumpers war die Rubrik „The Exchange“ in der bibliothekarischen Fachzeitschrift RQ (jetzt „Reference and user services quarterly“), in der Leser bereits seit den sechziger Jahren Auskunftsfragen veröffentlichten, die sie nicht beantworten konnten. Stumpers wiederum diente als Vorbild für die deutschsprachige Mailingliste RABE.

- **LIBA-L** (wurde Ende 1998 eingestellt). Diese Liste wurde 1995 als Mailingliste für Auskunftsbibliothekare auf einem Server der Universität Heidelberg eingerichtet und diente der Beantwortung von Auskunftsfragen und dem Informationsaustausch zwischen Auskunftsbibliothekaren (vgl. Nink 1995). Sie hatte ca. 50 Teilnehmer, z. T. aus dem Ausland, wurde aber extrem selten in Anspruch genommen. Offenbar war sie unter Auskunftsbibliothekaren zu wenig bekannt, und bei der relativ geringen Zahl der Abonnenten waren die Erfolgsaussichten besser, wenn eine Auskunftsfrage „off-topic“ in größeren und bekannteren bibliothekarischen Mailinglisten wie INETBIB gestellt wurde (siehe hierzu die Diskussion über LIBA-L in INETBIB Ende November 1996: Archive: „inetbib“ mailing list. November 1996. Archiv-URL: <http://www.hbz-nrw.de/mlist/inetbib/199611-month.html>). Außerdem verfügten zum Zeitpunkt der Entstehung von LIBA-L viele Bibliotheken, insbesondere die Öffentlichen, noch nicht über die technischen Möglichkeiten für die Teilnahme an einer solchen Liste. Wegen des geringen Mailaufkommens und der Einrichtung von RABE wurde LIBA-L 1998 eingestellt. (Die Angaben zu LIBA-L stammen aus einer E-Mail-Nachricht [Pietzsch, Eberhard: Re: Mailinglisten LIBA-L und RABE. 26.04.1999. E-Mail von Eberhard Pietzsch <ep@zr2.ub.uni-heidelberg.de> an Rainer Hoffmann <Rainer.Hoffm@t-online.de>] und aus einer fernmündlichen Auskunft von Eberhard Pietzsch am 26.04.1999.)
- **LIBREF-L**. Diese englischsprachige Mailingliste dient v. a. der Diskussion über den bibliothekarischen Informationsdienst, läßt aber auch Auskunftsfragen zu, die

durch die Voranstellung der Abkürzung „REFQ:“ in der Betreffzeile gekennzeichnet werden (Homepage: Archives of LIBREF-L@LISTSERV.KENT.EDU. URL: <http://listserv.kent.edu/archives/libref-l.html>).

- **MEDIBIB-L** (seit 1994, vorwiegend für deutschsprachige Medizinbibliothekare). Ein Diskussionsforum für medizinbibliothekarische Themen, das aber ausdrücklich auch der Beantwortung von Auskunftsfragen dient (vgl. Obst ²1996, S. 200; Homepage: MEDIBIB-L-Liste. URL: <http://medweb.uni-muenster.de/zbm/medibib.html>).
- **ResPool** (seit Februar 1999). Bei dieser Mailingliste für Informationsspezialisten werden einerseits Informationen über nützliche Auskunftsquellen im Internet ausgetauscht (Betreffzeile: „Resource:“) und andererseits Anfragen nach Internetquellen zu bestimmten Themen gestellt und beantwortet (Betreffzeile: „Request:“) (Homepage: ResPool. URL: <http://members.tripod.com/~rtiess/respool.htm>)
- Gelegentlich werden auch in bibliothekarischen Mailinglisten, die nicht den Informationsdienst als Schwerpunktthema haben, wie z. B. in INETBIB, LIB-L oder FORUMOEB, sozusagen „off-topic“ Auskunftsfragen gestellt.

Außerdem können Auskunftsfragen unter Umständen auch in einer nichtbibliothekarischen thematischen Mailingliste gestellt werden, wenn die Frage in den Themenbereich der Liste fällt und zu erwarten ist, daß deren Teilnehmer die Antwort wissen (vgl. Thomsen 1996, S. 39).

2 RABE (Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen) - eine Mailingliste für den bibliothekarischen Informationsdienst

2.1 Beschreibung von RABE

Die Mailingliste RABE (Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen; Homepage: URL: <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/Welcome.html>, siehe Anlage 1; die E-Mail-Adresse für die Anmeldung lautet maiser@hbz-nrw.de [Textzeile: subscribe RABE]; die Listenadresse [für Fragen und Antworten an alle Teilnehmer] ist RABE@hbz-nrw.de) wurde im Juli 1998 auf einem Server des Hoch-

schulbibliotheksentrums des Landes Nordrhein-Westfalen in Köln eingerichtet und wird von dessen Mitarbeitern betreut. Gegründet wurde sie von Mitarbeitern der Zentral- und Landesbibliothek Berlin, der Stadtbibliotheken Köln, Wuppertal und Altena, der Stadt- und Landesbibliothek Dortmund, der Universitätsbibliotheken Dortmund und Oldenburg und des Hochschulbibliotheksentrums NRW (vgl. RABE Homepage 1998), nachdem Ulrich (1997, S. 98) im BuB-Sonderheft „Internet“ ein deutschsprachiges Pendant nach dem Vorbild der Liste Stumpers-L als Desiderat bezeichnet hatte.

RABE ist daher wie Stumpers-L in erster Linie für Auskunftsbibliothekare und andere Informationsspezialisten gedacht, deren eigene Informationsmöglichkeiten erschöpft sind und die ihre Kollegen um Rat oder Hilfe bitten möchten (vgl. RABE Infotext 1998). Die Abonnenten werden im Begrüßungstext aufgefordert, tatsächlich erst alle anderen ihnen zur Verfügung stehenden Informationsquellen (Bibliotheksbestand, Internet etc.) zu konsultieren, bevor sie sich an die RABE-Mitglieder wenden, um deren Zeit nicht unnötig in Anspruch zu nehmen. Außerdem wird darum gebeten, bei der Beantwortung einer Frage die herangezogenen Quellen zu nennen. Die Liste soll sich auf Fragen zum Thema Auskunftsdienst beschränken; „sachfremde Themen werden ausgeschlossen“ (RABE Infotext 1998).

Für die Subject-Zeile hat RABE von Stumpers-L ein System von Kürzeln übernommen, die dem Betreff vorangestellt werden sollten, damit die Art einer Nachricht schneller erkannt werden kann: „?“ bei Fragen, „!“ bei Antworten, „>“ bei Hinweisen oder Tips für die Beantwortung einer Frage und „*“ bei Danke-Nachrichten. Mit Danke-Nachrichten soll der Fragesteller den anderen Teilnehmern vor allem signalisieren, daß weitere Antworten nicht mehr nötig sind (vgl. RABE Infotext 1998).

Außerdem werden die Abonnenten im Begrüßungstext gebeten, den Inhalt des Subject-Feldes möglichst aussagekräftig zu gestalten (vgl. RABE Infotext 1998). Da die Betreffzeile bei den meisten Mailprogrammen angezeigt wird, bevor man den Inhalt der E-Mail sieht, können die Listenteilnehmer bei einem aussagekräftigen Betreff sofort sehen, worum es geht, und entscheiden, ob sie die Nachricht überhaupt lesen wollen. Das ist besonders dann wichtig, wenn man sehr viele E-Mails erhält. Ein Fragesteller kann also durch einen interessant und informativ formulierten Betreff die Chance auf eine Beantwortung erhöhen, während die anderen Teilnehmer Zeit sparen, indem sie nicht jede E-Mail lesen müssen (vgl. Ulrich 1997, S. 97). Überdies wird das spätere Auffinden von Nachrichten im Listenarchiv dadurch erleichtert.

Die Kombination von aussagekräftigem Betreff und Verwendung der vereinbarten Kürzel dient in RABE vor allem auch der Vermeidung von Doppelarbeit, da die Teilnehmer auf diese Weise schneller überblicken können, ob eine Frage bereits beantwortet wurde, bevor sie sich selbst auf die Suche machen.

RABE wird automatisch verwaltet (Mercury Mail Transport System) und wird nicht moderiert, d. h., die Beiträge werden von den Listenbetreuern weder gefiltert noch kommentiert (vgl. RABE Infotext 1998). Die Versendung von Nachrichten an die Listenmitglieder ist nur eingeschriebenen Teilnehmern erlaubt (beschränktes Posting). Die Einschreibung in die Liste erfolgt jedoch automatisch, ist also für jeden möglich, unabhängig davon, ob er zur beabsichtigten Zielgruppe gehört. Es gibt eine Übersichtsversion (Digest), falls ein Abonnent die Nachrichten nicht sofort, sondern in Form von täglichen Zusammenfassungen erhalten möchte (vgl. RABE Infotext 1998). Außerdem werden alle an die Liste geschickten E-Mails chronologisch in einem WWW-Archiv gespeichert (RABE Archiv 1998; Auszug siehe Anlage 5), und seit Mitte März 1999 ist eine Volltextsuche in diesem Archiv möglich (RABE Volltextsuche 1999. Nach Auskunft des Listenadministrators handelt es sich dabei um eine vorläufige Version; es sei geplant, eine Harvest-ähnliche Suchmaschine einzusetzen [Prestel, Jochen: Re: Umfrage in RABE. 09.03.1999. E-Mail von Jochen Prestel <prestel@hbz-nrw.de> an Rainer Hoffmann <Rainer.Hoffm@t-online.de>]). Über die RABE-Homepage im WWW sind der Begrüßungs- und Informationstext, der an jeden neuen Abonnenten verschickt wird (RABE Infotext 1998, siehe Anlage 2), ferner ein Presstext (RABE Presstext 1998, siehe Anlage 3), eine Liste häufig gestellter Fragen zu Mailinglisten (RABE FAQ 1998, siehe Anlage 4), das WWW-Archiv und die Volltextsuche in diesem Archiv verfügbar.

RABE hatte im März 1999 über 700 Abonnenten: Nach der Teilnehmerliste vom 13.3.1999 (Mail Server: Members of list 'rabe'. 13.03.1999. E-Mail von Mail Server <Maiser@hbz-nrw.de> an Rainer Hoffmann <Rainer.Hoffm@t-online.de>) betrug die Teilnehmerzahl am 9.3.1999 727 und am 13.3.1999 740. (Allerdings waren neun E-

Mail-Adressen zweimal eingetragen und eine sogar dreimal, wobei jeweils mindestens eine der beiden [bzw. drei] Adressen auf „nomail“ eingestellt war.)

Diese vergleichsweise große Teilnehmerzahl (wesentlich mehr, als LIBA-L hatte [ca. 50], und nur 200-300 weniger als Stumpers-L) deutet auf einen hohen Bekanntheitsgrad der Liste, der vor allem durch die Veröffentlichung des erwähnten Pressetextes in zahlreichen bibliothekarischen Fachzeitschriften und Mailinglisten (z. B. Bibliothek 22 [1998] 2, S. 279; Bibliotheksdienst 32 [1998] 9, S. 1595f.; BuB 50 [1998] 9, S. 551; ferner in ZfBB, B.I.T. online, Auskunft, ABI Technik, INETBIB u. a.) gefördert wurde: „Nach einer Woche gab es bereits über hundert Abonnenten, sehr schnell dann mehrere hundert und zur Zeit [Ende Januar 1999, Anm. d. Verf.] sind es 650 Teilnehmer, immer noch mit steigender Tendenz“ (Daniel 1999, S. 113. Die genauen Teilnehmerzahlen für jeden Monat, die Zahl der Abonnenten, die sich seit Juli 1998 wieder aus der Liste ausgetragen haben, und Angaben über die Verweildauer von Teilnehmern auf der Liste konnten vom Hochschulbibliothekszentrum NRW im nachhinein leider nicht mehr ermittelt werden).

2.2 Ergebnisse und Auswertung einer Umfrage unter den RABE-Teilnehmern

Da zu dieser neuen Mailingliste bisher wenig Sekundärliteratur existiert (Daniel 1999 und Daniel/Ulrich 1999), wurde für die vorliegende Arbeit eine Umfrage unter den Listenmitgliedern durchgeführt, um genauere Informationen über die teilnehmenden Personen bzw. Institutionen und über das Nutzungsverhalten und die Motive der Abonnenten zu gewinnen (zum Wortlaut des Fragebogens siehe Anlage 6).

Die Erfassung und Aufbereitung der Daten erfolgte mit Excel. Aufgrund von Auf- bzw. Abrundungen beträgt bei Prozentangaben die Summe in einigen Fällen nicht exakt 100 %.

Die Umfrage wurde am 9.3.1999 gestartet, indem der Fragebogentext per E-Mail über die Listenadresse an die Abonnenten von RABE versandt wurde. Zu diesem Zeitpunkt gab es 727 eingeschriebene Teilnehmer, von denen allerdings 123 den Empfang von Nachrichten mit Hilfe des „set RABE nomail“-Befehls abbestellt hatten. Innerhalb einer Woche antworteten 107 Teilnehmer, und nach einem erneuten Aufruf am 16.3. wurden bis zum 24.3.1999 weitere 12 ausgefüllte Fragebögen zurückgeschickt. Insgesamt antworteten also 119 der 604 „auf Empfang eingestellten“ Listenmitglieder; das entspricht einem Rücklauf von 19,7 %. Fast die Hälfte der Befragten (57, das sind rund 48 %) hat RABE etwa von Anfang an abonniert (*Frage 16: Seit wann haben Sie RABE abonniert?*; unter dem Ausdruck „etwa von Anfang an“ werden hierbei die Angaben „seit Gründung“, „Sommer

1998“, „Mitte 1998“, „Juli 1998“ und „August 1998“ zusammengefaßt; die Gründung erfolgte am 20.07.1998. Dieser hohe Anteil belegt den Erfolg der oben erwähnten Presse-mitteilung. Die übrigen Anmeldungen verteilen sich relativ gleichmäßig auf die folgenden Monate (durchschnittlich acht, das sind ca. 7 % pro Monat) (s. Abb. 1).

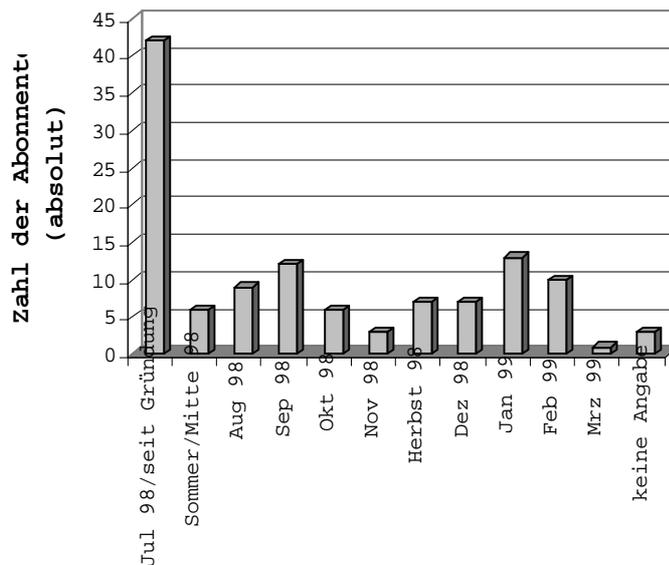


Abb. 1: (Frage 16:) Seit wann haben Sie RABE abonniert?

Nur einer der Befragten gab an, als Privatperson an RABE teilzunehmen; 117 nehmen als Mitglied einer Institution teil, einer machte dazu keine Angaben (Frage 17: Nehmen Sie als Privatperson an RABE teil oder als Mitglied/Angehörige(r) einer Institution?).

Die 117 Mitglieder oder Angehörigen einer Institution beantworteten die Fragen nach ihrer Einrichtung (Fragen 19-23) folgendermaßen:

Rund 85 % der Institutionen befinden sich in Deutschland, 8 % in Österreich, 3 % in der Schweiz, 2 % in den USA und je 1 % in Liechtenstein und Taiwan (Frage 19: In welchem Staat befindet sich Ihre Einrichtung?). Die Verbreitung von RABE ist also weitgehend auf den deutschsprachigen Raum beschränkt, mit einem starken Übergewicht von Teilnehmern aus Deutschland.

Innerhalb Deutschlands befinden sich die meisten Institutionen in Nordrhein-Westfalen (26 % der Einrichtungen in Deutschland); an zweiter Stelle kommt Baden-Württemberg (14 %), dann Bayern (13 %), Niedersachsen (10 %) und Hessen (9 %) (*Frage 20: Falls in Deutschland: in welchem Bundesland*). Diese Rangfolge ist nicht außergewöhnlich, sondern nahezu identisch mit der Verteilung der deutschen wissenschaftlichen und Öffentlichen Bibliotheken auf die Bundesländer gemäß der Deutschen Bibliotheksstatistik (DBS Teil D, 1997) (s. Abb. 2).

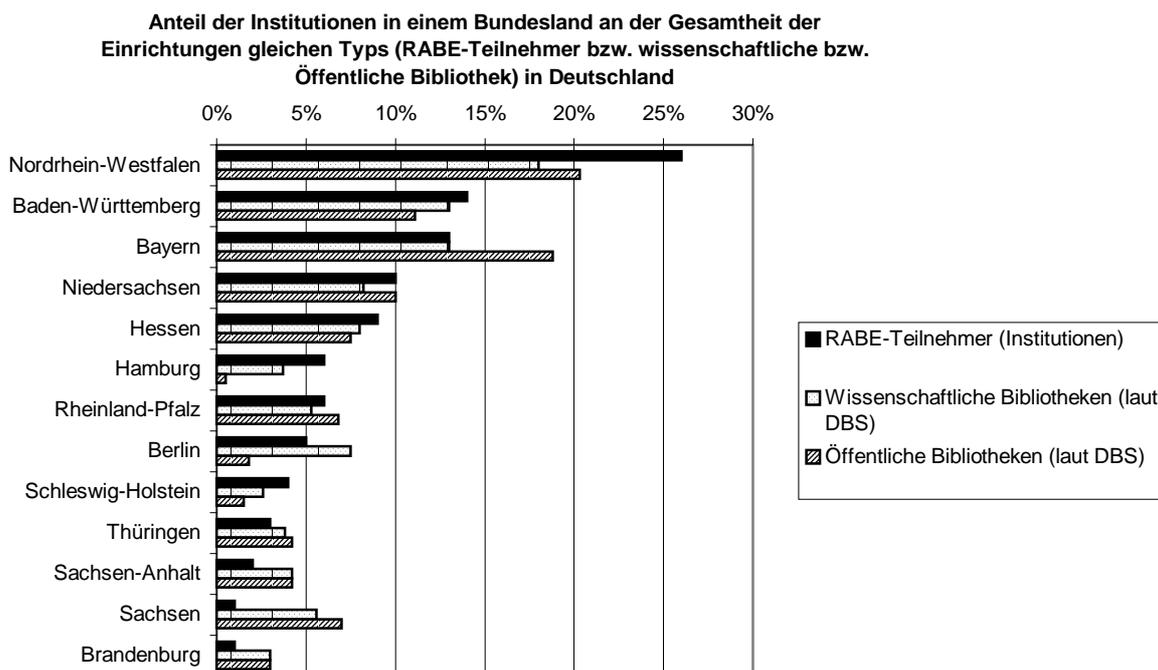


Abb. 2: (Frage 20:) Verteilung der RABE-Teilnehmer (Institutionen) auf die deutschen Bundesländer im Vergleich mit der Verteilung wissenschaftlicher und Öffentlicher Bibliotheken auf die Bundesländer gemäß der DBS

Die Hälfte der Einrichtungen befindet sich in staatlicher Trägerschaft (ca. 50 %), 18 % in der Trägerschaft einer Gemeinde, Stadt oder eines Landkreises (*Frage 21: Wer ist Träger Ihrer Einrichtung?*). Die übrigen Institutionen haben eine Personalkörperschaft, Anstalt oder Stiftung des öffentlichen Rechts (9 %), eine Körperschaft oder Stiftung des privaten Rechts (9 %) oder die Kirche (8 %) als Träger. Unter „anderer Träger“ (7 %) wurde genannt: Unternehmen, Firma, Konzern; Trägerverein; gemischt: Uni/Stiftung; internationale Organisation, d. h. Mitgliedsstaaten; private Universität.

Eine ebenso große Vielfalt wie bei den Unterhaltsträgern herrscht bei der Art der Institution (*Frage 22: Welche Art Informationseinrichtung ist Ihre Institution?*): Vertreten sind Öffentliche Bibliotheken, wissenschaftliche Universalbibliotheken und wissenschaftliche Spezial- oder Fachbibliotheken, ferner Informations- und Dokumentationsstellen, Archive, Museen, bibliothekarische Ausbildungseinrichtungen, wissenschaftliche Institute, Universitätskliniken und Schulbibliotheken (s. Tab. 1). (Unter „wissenschaftliche Spezial- und Fachbibliotheken“ sollen hier auch Firmen-, Instituts- und Seminarbibliotheken, Bibliotheken der Goethe-Institute u. ä. verstanden werden; aus diesem Grund wurden die Antworten von sechs Befragten, die unter „andere Einrichtung“ derartige Bibliotheken genannt hatten, entsprechend geändert. Wegen Mehrfachnennungen beträgt die Summe der Einrichtungen 130 statt 117.)

Art der Institution	Anzahl	in Prozent (von 117)
wissenschaftliche Spezial-/Fachbibliothek	50	42,7%
wissenschaftliche Universalbibliothek	36	30,8%
Öffentliche Bibliothek	22	18,8%
Informations- u. Dokumentationsstelle	11	9,4%
Archiv	4	3,4%
bibliothekarische Ausbildungseinrichtung	2	1,7%
wissenschaftliches Institut	2	1,7%
Museum	1	0,9%
Schulbibliothek	1	0,9%
Universitätsklinik	1	0,9%
Gesamt (inkl. Mehrfachnennungen)	130	111,1%

Tab. 1: (Frage 22:) Welche Art Informationseinrichtung ist Ihre Institution?

Hierbei fällt der hohe Anteil wissenschaftlicher Bibliotheken auf Ca. 43 % der Einrichtungen sind wissenschaftliche Spezial-, 31 % wissenschaftliche Universalbibliotheken. Die drittgrößte Gruppe ist die der Öffentlichen Bibliotheken mit 19 %. Dieses Verhältnis unterscheidet sich von der Vorbildliste Stumpers, bei der es ein Übergewicht der Public libraries gibt (vgl. Shapiro 1998, S. VIII). Der relativ geringe Anteil Öffentlicher Bibliotheken in RABE ist zum einen daher zu erklären, daß die Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland erst nach und nach mit einem Internetzugang ausgestattet werden, der in wissenschaftlichen Bibliotheken schon seit Jahren nahezu selbstverständlich ist; zum anderen spielt der Informationsdienst in den deutschen

Öffentlichen Bibliotheken aufgrund ihrer besonderen Vergangenheit als pädagogische Volksbüchereien immer noch eine sehr untergeordnete Rolle.

Auch hinsichtlich der Größe der Institution (gemessen an der Bestandsgröße, sofern ein Bestand vorhanden ist, und an der Zahl der Personalstellen) ist ein äußerst breites Spektrum von Einrichtungen vertreten: Es reicht von 2.000 bis 9 Millionen Medieneinheiten und von 0,5 bis 700 Personalstellen, wobei sich die Institutionen sehr gleichmäßig auf alle Größen verteilen (*Frage 23, s. Tab. 2*).

Bestandsgröße (Medieneinheiten)	Anzahl	in Prozent	Personal (Stellen)	Anzahl	in Prozent
bis zu 10.000	7	6,0%	bis zu 1	15	12,8%
10.001 - 20.000	10	8,5%	1,1 - 2	6	5,1%
20.001 - 50.000	20	17,1%	2,1 - 3	9	7,7%
50.001 - 75.000	7	6,0%	3,1 - 4	10	8,5%
75.001 – 100.000	1	0,9%	4,1 - 10	14	12,0%
100.001 – 200.000	12	10,3%	10,1 - 20	11	9,4%
200.001 – 400.000	8	6,8%	20,1 - 50	10	8,5%
400.001 – 600.000	4	3,4%	50,1 - 100	20	17,1%
600.001 – 999.999	6	5,1%	100,1 - 200	10	8,5%
1 - 2 Mio.	19	16,2%	mehr als 200	7	6,0%
mehr als 2 Mio.	11	9,4%	keine Angabe	5	4,3%
keine Angabe	12	10,3%	Gesamt	117	100,0%
Gesamt	117	100,0%			

Tab. 2: (*Frage 23:*) *Wie groß ist Ihre Institution?*

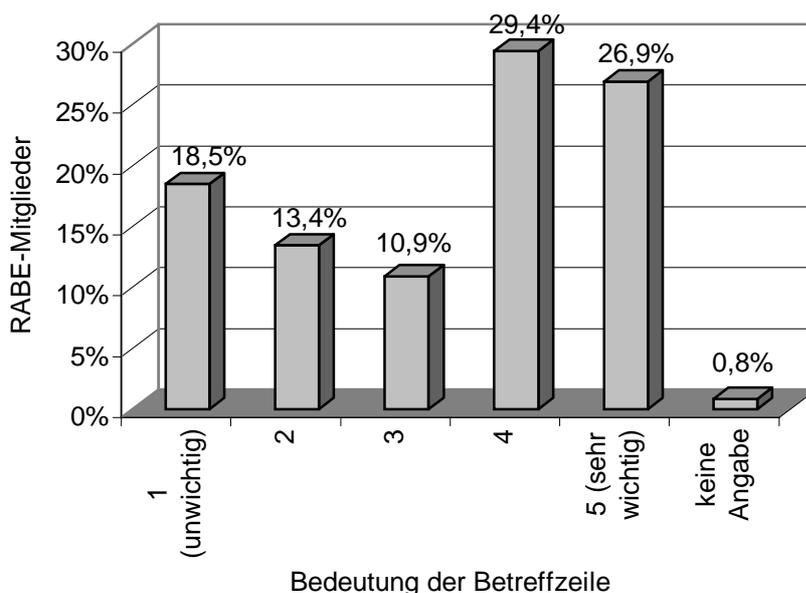


Abb. 3: (*Frage 1:*) *Welche Rolle spielt die Betreff-/Subject-Zeile ...*

Die Betreffzeile spielt für ca. 56 % der Befragten eine wichtige bis sehr wichtige Rolle bei der Entscheidung, ob sie eine neu eingegangene RABE-Nachricht lesen oder sofort löschen, während sie für rund 32 % weniger oder überhaupt nicht wichtig ist (*Frage 1: Welche Rolle spielt die Betreff-/Subject-Zeile bei Ihrer Entscheidung, ob Sie eine RABE-Mail lesen oder sofort löschen?*, s. Abb. 3).

35 % der Befragten gaben an, jede RABE-Mail zu lesen (*Frage 2: Welche RABE-Mails lesen Sie?*). Andere Teilnehmer treffen entweder eine Auswahl nach bestimmten Themen oder Fachgebieten (6 %; neben einzelnen Fachgebieten wurde auch einmal allgemein der „wissenschaftliche Bereich“ genannt, und ein Teilnehmer zählte die Bereiche auf, zu denen er *keine* Mails liest: Suche nach Zitaten, Personen und bestimmten Büchern) oder nach anderen Kriterien: je nach zur Verfügung stehender Zeit (ebenfalls 6 %), nach (persönlichem oder beruflichem) Interesse, Relevanz oder Nutzen (7 %) oder danach, ob es sich um eine Frage handelt, die sie möglicherweise beantworten können (3 %). Ein großer Teil der Befragten sagte, es sei unterschiedlich, welche Nachrichten sie lesen (46 %). (Bei den Antworten zu dieser Frage gab es vier Mehrfachangaben, so daß die Summe der Prozentzahlen größer als 100 ist.)

Auffällig ist, daß von den 42 Befragten (35 %), die in Frage 2 angegeben haben, alle RABE-Mails zu lesen, 13 Teilnehmer gesagt haben, die Betreffzeile sei wichtig bis sehr wichtig bei ihrer Entscheidung, ob sie eine RABE-Mail lesen oder sofort löschen (Frage 1). Eine mögliche Erklärung für diese scheinbare Diskrepanz ist, daß diese Teilnehmer die Betreffzeile generell für ihre Entscheidung wichtig halten, daß sich das aber erst bei einem höheren Mailaufkommen als bisher auf ihr Verhalten, welche Mails sie lesen, auswirken wird. Außerdem kann es sein, daß die Betreffzeilen der bisherigen Listenbeiträge zum Teil nicht aussagekräftig genug formuliert waren, um sofort entscheiden zu können, ob man sie lesen möchte.

In jedem Fall unterstreichen die Ergebnisse aus Frage 1 und 2 die Bedeutung und Notwendigkeit eines möglichst aussagekräftigen Betreffs (und der Anwendung der vereinbarten Kürzel).

Von den Listenmitgliedern, die auf die Umfrage geantwortet haben, beteiligen sich zwei Drittel (67 %) aktiv an der Liste, während ein Drittel (33 %) bisher noch keine E-

Mail an die Liste geschickt hat (*Frage 3: Beteiligen Sie sich aktiv an RABE [mit Fragen/Antworten/Beiträgen]?*).

An dieser Stelle wäre es interessant gewesen, die passiven Teilnehmer nach den Gründen für ihre Nichtbeteiligung zu fragen. Denkbare Gründe sind z. B., daß einige Mitglieder RABE abonniert haben, um indirekt Kontakt zu im Informationsdienst tätigen Kollegen zu halten und um informiert zu sein (über Auskunftsprobleme und angewandte Lösungsmethoden in anderen Einrichtungen); daß sie jederzeit die Möglichkeit haben möchten, bei ungelösten Auskunftsfragen Kollegen um Hilfe zu bitten; daß es Hemmungen gibt, eine Frage öffentlich an so viele Informationsspezialisten weiterzuleiten und damit eventuell zugeben zu müssen, daß man selbst keine Lösungsmöglichkeit kennt; daß die zur Verfügung stehenden Informationsquellen (inklusive direkter Kontakte zu anderen Informationsstellen) bisher immer ausreichen, um Auskunftsprobleme ohne die Hilfe von RABE zu lösen; daß den Teilnehmern die Zeit fehlt, Auskunftsfragen von Kollegen zu beantworten, oder daß Teilnehmer nicht während der ganzen Arbeitszeit online sind und viele RABE-Fragen erst lesen, wenn andere sie bereits beantwortet haben.

Bei der Frage an die aktiven Mitglieder, wie oft sie sich *durchschnittlich* beteiligen (*Frage 4, war es ein Fehler im Fragebogenkonzept, als Antwortmöglichkeit „unregelmäßig oder bei Bedarf“ vorzuschlagen; diese Antwort wurde leider vom überwiegenden Teil der aktiven RABE-Teilnehmer (65 %) angekreuzt. Von den übrigen gaben nur 3 % an, mehrmals in der Woche eine Nachricht an die Liste zu schicken, und lediglich 1 % schätzte seine durchschnittliche Beteiligung auf einmal wöchentlich ein. Wesentlich häufiger ist eine durchschnittliche Beteiligung mehrmals (10 %) oder einmal (8 %) im Monat oder in noch größeren Abständen (14 %). Von den Befragten, die die durchschnittliche Häufigkeit ihrer Beteiligung angaben, kreuzten übrigens einige [9 % aller aktiven Teilnehmer] zusätzlich auch noch die Vorgabe „unregelmäßig/bei Bedarf“ an.*

Die hohe Zahl der Antworten „unregelmäßig oder bei Bedarf“ ist ein Hinweis darauf, daß RABE nicht für Diskussionen verwendet wird, sondern einen rein praktischen Zweck erfüllt und eben nur „bei Bedarf“ in Anspruch genommen wird.

Die meisten der befragten aktiven Teilnehmer (rund 76 %) haben schon mindestens einmal eine Auskunftfrage an die Liste gestellt; 24 % der Aktiven haben bisher noch keine Frage gestellt (*Frage 5: Haben Sie schon einmal eine Auskunftfrage an RABE gestellt?*).

Bezogen auf alle Befragten heißt das, daß – neben den 33 % passiven Teilnehmern – 51 % schon mindestens einmal eine Frage gestellt haben und 16 % sich mit Antworten, Hinweisen oder sonstigen Beiträgen, aber bisher ohne Fragen an RABE beteiligen (s. Abb. 4)

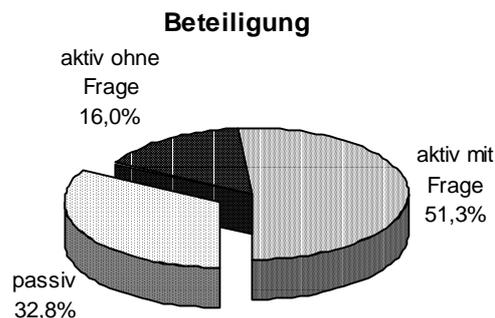


Abb. 4: (*Frage 5:*) *Haben Sie schon einmal eine Auskunftfrage an RABE gestellt?*

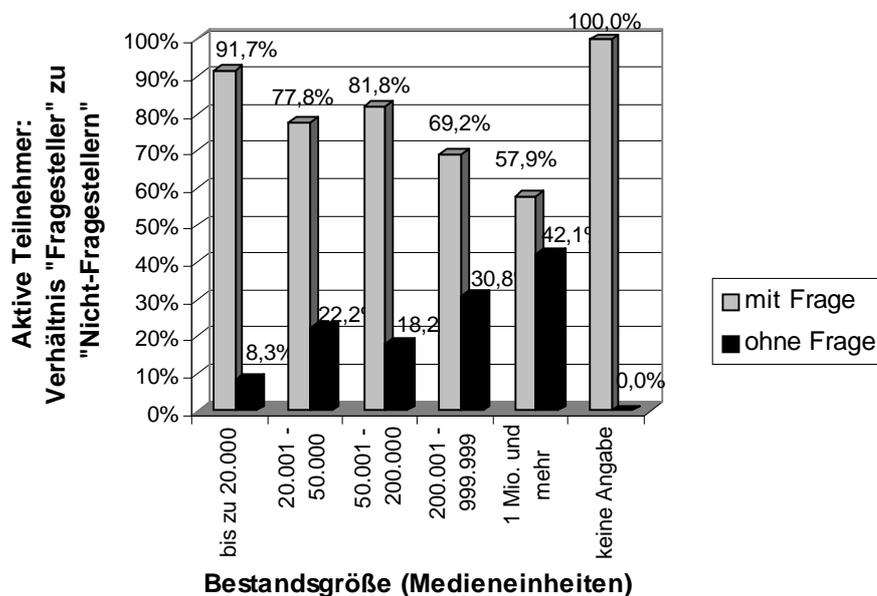


Abb. 5: *Frage 5 (Falls aktiv: Haben Sie schon einmal eine Auskunftfrage gestellt?) in Korrelation zu Frage 23 (Größe der Institution, hier: nach Bestandsgröße)*

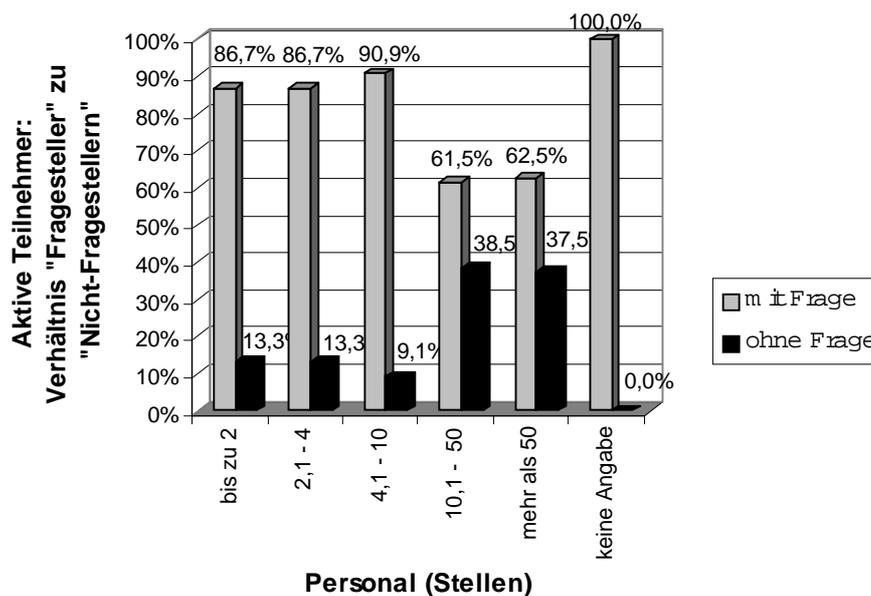


Abb. 6: Frage 5 (Falls aktiv: Haben Sie schon einmal eine Auskunftsfrage gestellt?) in Korrelation zu Frage 23 (Größe der Institution, hier: nach Personal)

Wie man aus Abb. 5 und 6 ersehen kann, besteht offenbar ein Zusammenhang zwischen der Größe der Einrichtung und der Art der Beiträge

Bei den kleineren Institutionen ist der Anteil der aktiven Teilnehmer, die schon einmal eine Frage gestellt haben, sehr hoch (92 % bei einer Bestandsgröße bis 20.000 Medieneinheiten); mit zunehmender Größe des Bestands wird der Anteil geringer, beträgt bei einem Bestand von über einer Million aber immerhin noch 58 %. Ein ähnliches Bild ergibt sich in bezug auf die Personalstellen: 87-91 % der aktiven Abonnenten in Einrichtungen mit ein bis zehn Stellen haben schon einmal eine Frage in RABE gestellt, während dieser Anteil bei Teilnehmern aus Einrichtungen mit einer größeren Personalstärke nur etwa bei 62 % liegt. Das deutet darauf hin, daß große Einrichtungen mit ihren Beständen eine wichtige Rolle bei der Beantwortung der in RABE gestellten Fragen spielen; diese gehen offenbar häufiger von kleineren Einrichtungen aus.

Von den Befragten, die schon einmal eine Auskunftsfrage in RABE gestellt haben, waren nur 11 % weniger oder gar nicht zufrieden mit den Antworten, während ein hoher Prozentsatz (rund 80 %) zufrieden bis sehr zufrieden war (Frage 6, s. Tab. 3).

Zufriedenheit mit den Antworten	Anzahl	in Prozent
1 (gar nicht zufrieden)	5	8,2%
2	2	3,3%
3	5	8,2%
4	23	37,7%
5 (sehr zufrieden)	26	42,6%
Gesamt	61	100,0%

Tab. 3: (Frage 6:) Wie zufrieden waren Sie mit den Antworten auf Ihre Frage(n)?

Die Zufriedenheit der Fragesteller mit den in RABE erhaltenen Antworten ist also insgesamt sehr hoch - ein Zeichen für die Effektivität und den Erfolg dieser Liste.

Fünf der sieben weniger oder gar nicht Zufriedenen gaben einen Grund für ihre Unzufriedenheit an; insgesamt wurde 11mal eine Ursache für Unzufriedenheit genannt, auch von den zufriedeneren Teilnehmern (Frage 7: Wenn Sie weniger oder gar nicht zufrieden waren: warum nicht?). Der am häufigsten angegebene Grund (7mal) ist, daß keine Antworten kamen; zweimal hieß es, daß die Antworten nicht weiterhalfen, und unter „andere Gründe“ wurde ebenfalls zweimal gesagt, es seien zu wenig Antworten gekommen.

Eine Analyse der Fragen, die mit Hilfe von RABE nicht gelöst wurden, und der Ursachen für ihre Nichtbeantwortung konnte im Rahmen dieser Arbeit nicht geleistet werden. Sicherlich werden die Erfolgschancen einer in RABE gestellten Anfrage durch eine aussagekräftige Betreffzeile, durch eine klar formulierte Fragestellung und durch die Angabe der bereits vergeblich konsultierten Informationsquellen deutlich erhöht. Außerdem sind sie natürlich um so größer, je mehr Abonnenten es gibt.

Das Verhältnis zwischen ihren eigenen Fragen und Antworten an die RABE-Liste schätzten die aktiven Befragten folgendermaßen ein (Frage 8, s. Abb. 7; die Antworten wurden zum Teil gerundet, z. B. von „75 : 25“ auf „80 : 20“. Diese Frage sollte nur von denjenigen aktiven Teilnehmern beantwortet werden, die auch schon einmal eine Anfrage in RABE gestellt hatten; die übrigen aktiven Teilnehmer wurden mit dem Verhältnis „0 % Fragen zu 100 % Antworten“ in die Auswertung miteinbezogen):

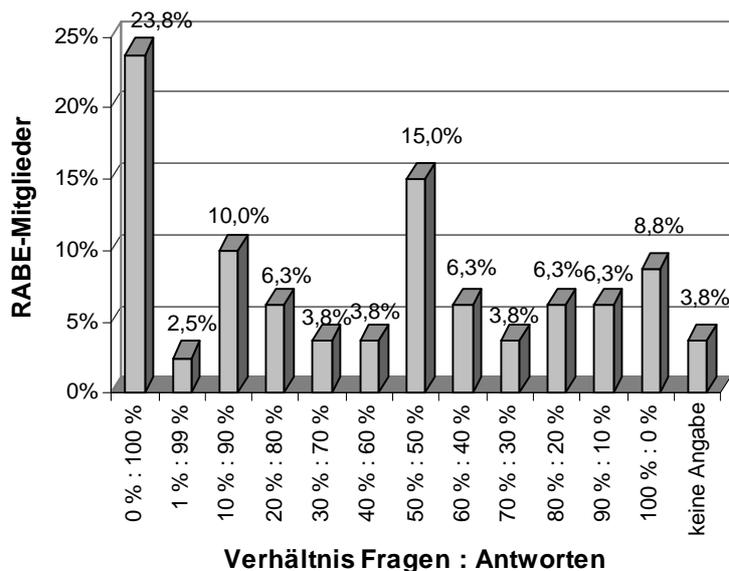


Abb. 7: (Frage 8:) Wie schätzen Sie das Verhältnis Ihrer eigenen bisherigen Fragen und Antworten an die RABE-Liste ein?

Bemerkenswert ist, daß mehr als ein Drittel (36 %) der aktiven Teilnehmer überwiegend oder sogar ausschließlich antwortet (Frageanteil ca. zwischen 0 und 10 %).

Wenn man den Zusammenhang zwischen diesem Frage-Antwort-Verhältnis und der Größe der Institution untersucht, fällt auf, daß Abonnenten aus sehr großen Institutionen (Bestand über 1 Million) deutlich weniger Fragen als Antworten an RABE schicken (s. Tab. 4):

Bestandsgröße (Medieneinheiten)	(Frage 8): Anzahl der aktiven Teilnehmer mit ...						Gesamt
	0 % Fragen	1-49 % Fragen	50 % Fragen	51-99 % Fragen	100 % Fragen	keine Angabe	
bis zu 20000	1	4	3	4	0	0	12
20.001 - 50.000	4	1	4	6	1	2	18
50.001 – 200.000	2	3	1	4	1	0	11
200.001 – 999.999	4	1	3	3	1	1	13
1 Mio. und mehr	8	7	1	0	3	0	19
keine Angabe	0	5	0	1	1	0	7
Gesamt	19	21	12	18	7	3	80

Tab. 4: Frage 8 (Verhältnis Fragen zu Antworten) in Korrelation zu Frage 23 (Größe der Institution)

Bei 15 Teilnehmern liegt der Frageanteil unter 50 % (8 davon haben sogar bisher nur geantwortet), während lediglich 3 Teilnehmer aus großen Institutionen einen Frageanteil von über 50 % (und zwar genau 100 %) haben. Das unterstreicht offensichtlich wiederum die Bedeutung des Bestands großer Bibliotheken für die Beantwortung von RABE-Fragen. Für kleine Einrichtungen läßt sich allerdings keine entsprechende Beobachtung machen: Hier ist das Verhältnis zwischen Fragen und Antworten sehr ausgewogen. Das gleiche Bild (geringer Frageanteil bei großen Institutionen, ausgewogenes Verhältnis bei kleineren) ergibt sich übrigens aus der Untersuchung des Aktivitätsprofils in Abhängigkeit von der Personalstärke (vgl. Abb. 8).

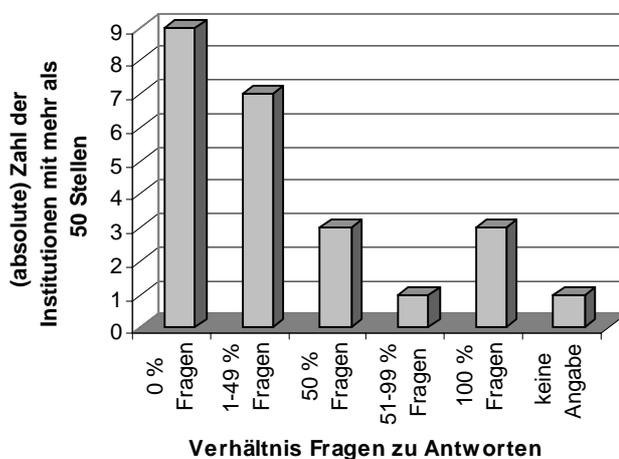


Abb. 8: Aktivitätsprofil von Institutionen mit mehr als 50 Personalstellen

Zufriedenheit mit Atmosphäre und Umgangston	Anzahl	in Prozent
1 (gar nicht zufrieden)	1	0,8%
2	3	2,5%
3	8	6,7%
4	37	31,1%
5 (sehr zufrieden)	68	57,1%
keine Angabe	2	1,7%
Gesamt	119	100,0%

Tab. 5: (Frage 9:) Wie zufrieden sind Sie mit der Atmosphäre und dem Umgangston in RABE?

Mit der Atmosphäre und dem Umgangston in RABE ist der weitaus größte Teil (ca. 88 %) der Befragten zufrieden bis sehr zufrieden (Frage 9, s. Tab. 5. Ein Listenmit-

glied fühlt sich gelegentlich durch Fragen (z. B. über Bibliotheksorganisation) gestört, für die andere Mailinglisten geeigneter seien, und ein weiteres hält die Wetterberichte in den Grußformeln für entbehrlich.

Einer der Befragten kritisierte, daß einigen Teilnehmern „mitunter der nötige Abstand zu geringfügigen Fehlern oder Schwächen von anderen Teilnehmern“ fehle; „öffentliches ernsthaftes Kritteln an Unwichtigem“ sei überflüssig. Dagegen hoben zwei RABE-Mitglieder positiv hervor, daß es in dieser Liste niemanden gebe, der andere Listenteilnehmer wegen ihrer Beiträge öffentlich angreife oder beleidige. Außerdem wurde der Umgangston als locker und „nie überheblich oder belehrend/schulmeisterlich, sondern immer hilfsbereit“ gelobt; es sei „wie unter Kollegen, die sich schon ganz lange kennen“.

Auch den Nutzen von RABE schätzte eine klare Mehrheit der Befragten (82 %) als groß bis sehr groß ein (*Frage 10*, s. Tab. 6):

Nutzen von RABE	Anzahl	in Prozent
1 (nutzlos)	0	0,0%
2	2	1,7%
3	14	11,8%
4	43	36,1%
5 (sehr wertvoll)	55	46,2%
keine Angabe	5	4,2%
Gesamt	119	100,0%

Tab. 6: (*Frage 10:*) *Wie schätzen Sie den Nutzen von RABE ein?*

Bei *Frage 11: Falls Sie RABE für nützlich halten: Worin sehen Sie den Nutzen? (Mehrfachnennungen möglich)* kreuzten jeweils zwischen 66 und 85 % der Befragten die vorgeschlagenen Antworten an. An erster Stelle (85 %) wurde die „Fortbildungsmöglichkeit“ als Vorteil genannt. Das zeigt, daß ein Hauptmotiv für das Lesen von RABE-Nachrichten darin besteht, aus den Antworten und Hinweisen etwas über nützliche Informationsquellen oder Recherchemethoden zu erfahren, sich auf diese Weise weiterzubilden und für den eigenen Informationsdienst daraus zu profitieren. Dies funktioniert jedoch nur, wenn bei den Antworten und Hinweisen immer auch die Quellen, mit deren Hilfe eine Frage gelöst wurde, angegeben werden.

An zweiter Stelle (82 %) wurden Kooperation als Vorteil genannt. RABE ist also ein Beweis dafür, daß sich Mailinglisten im bibliothekarischen Informationsdienst hervorragend dafür eignen, Bestände, Ressourcen und Wissen miteinander zu teilen.

Als nächstes folgt der Vorteil der Schnelligkeit (71 %): Durch die elektronische Übermittlung der Frage und dadurch, daß man mehrere hundert Personen gleichzeitig erreicht, ist die Chance sehr hoch, innerhalb kurzer Zeit eine Antwort von jemandem zu erhalten, der bei der Lösung des Problems weiterhelfen kann.

Schließlich gaben rund 66 % der Befragten an, daß sie in der Verbesserung der Auskunftsmöglichkeiten einen Nutzen sehen, daß also mit Hilfe von RABE mehr Fragen beantwortet werden können als früher (d. h., daß weniger Fragen unbeantwortet bleiben müssen).

11 % der Befragten nannten unter „Sonstiges“ weitere Vorteile der Liste: Viermal wurde hervorgehoben, daß durch RABE der Kontakt zu anderen Bibliothekaren, eine Teilnahme am bibliothekarischen Geschehen, ein Einblick in die Arbeit von Kollegen und ein „Blick über den Tellerrand“ ermöglicht werde. Zweimal wurde der „Unterhaltungswert“ von RABE als Nutzen angeführt, und ebenfalls zweimal die Verbesserung des Ansehens der Bibliotheken (durch die Beantwortung schwieriger Fragen). Je einmal wurden genannt: die Schaffung eines „virtuellen Auskunftsdienstes“, der Zugang zum persönlichen Wissen anderer, die Möglichkeit, kleineren Bibliotheken helfen zu können, die Möglichkeit, jede Frage zu stellen, die Anregung für Lektüren, die Kostenfreiheit und der Trost, „zu erfahren, daß keiner alles weiß und hat“.

Auf die *Frage 12: Was vermissen Sie bei RABE? (Mehrfachnennungen möglich)* wurde an erster Stelle (und zwar von 45 % der Befragten) die Beschränkung auf die wichtigsten Passagen beim Zitieren von Mails angegeben. (Wenn man mit Hilfe der Reply-Funktion frühere Beiträge zitiert, sollte man das Zitat auf die relevanten Textstellen beschränken und die unwichtigen Passagen löschen, da die Nachrichten sonst schnell sehr umfangreich werden können.)

39 % der Befragten vermissen eine konsequente Anwendung der vereinbarten Kürzel ?, !, >, * zu Beginn der Betreffzeile und 34 % die Möglichkeit einer gezielten oder strukturierten Suche im RABE-Archiv (letztere wurde, wie bereits erwähnt, inzwischen eingerichtet).

Eine abschließende Zusammenfassung der Antworten durch den Fragesteller wünschen sich 26 %. Das hätte den Vorteil, daß die Teilnehmer auch von denjenigen Antworten erführen, die nicht an die Liste, sondern direkt an den Fragesteller geschickt wurden, und daß sie von den darin angeführten Informationsquellen oder Recherchemethoden profitieren könnten. Außerdem wären Zusammenfassungen der Antworten auch für das RABE-Archiv sehr nützlich. Das Senden aller Antworten an RABE und nicht nur an den Fragesteller gaben 16 % als Wunsch an.

14 % der Befragten vermissen Absprachen oder Spezialisierungen zur Vermeidung von Doppelarbeit. Es wurde schon häufiger von Abonnenten der Liste Stumpers-L, aber auch in RABE, kritisiert, daß sich auf die Frage eines Listenmitglieds oft mehrere hilfsbereite Teilnehmer auf die Suche nach der Antwort begeben und daß es dadurch zum Teil zahlreiche Antworten gleichen Inhalts auf eine Frage gibt. Dagegen kann man – wie es der Moderator von Stumpers einmal getan hat – einwenden, daß bei gleichen Antworten oft Unterschiede in den verwendeten Quellen und Lösungsmethoden bestehen, die für den Benutzer und auch für die anderen Abonnenten interessant sein könnten (vgl. Olson 1994, S. 831).

Absprachen oder Spezialisierungen mit dem Ziel, daß auf bestimmte Fragen nur bestimmte Teilnehmer antworten, sind innerhalb einer Mailingliste, die ja nach dem Streuprinzip funktioniert, nur schwer realisierbar. Sinnvoller wäre es dagegen, wenn Spezialisten außerhalb der Mailingliste, also in direktem Kontakt zu Rate gezogen würden, idealerweise im Rahmen eines Informationsverbunds, wie er oben (Kap. 1.1.2) beschrieben wurde und in welchem es zu jedem Schwerpunktthema oder -gebiet feststehende, entsprechend spezialisierte Informationsstellen gibt. Ein solcher Informationsverbund wäre nichts anderes als eine weitere zur Verfügung stehende Informationsquelle, die man ausschöpfen sollte, bevor man sich mit einer ungelösten Frage an RABE wendet.

Damit in RABE Mehrfacharbeit vermieden wird, sollte man als Fragesteller also tatsächlich erst alle zur Verfügung stehenden Informationsquellen ausschöpfen, bevor man eine Frage weiterleitet. Auch das Nennen dieser vergeblich ausgeschöpften Informationsquellen beim Stellen einer Frage, was schon häufig von RABE-Abonnenten gefordert wurde, dient der Vermeidung von Doppelarbeit. Als Antwortgebender muß man genau prüfen, ob nicht ein anderes Listenmitglied die Frage bereits beantwortet hat, und ferner abwägen, ob man die Antwort ohne allzu großen Aufwand fin-

den kann bzw. ob man bereit ist, möglicherweise auch vergeblich Zeit für die Suche zu investieren.

Lediglich 6 % der Befragten wünschen eine Trennung oder Aufspaltung von RABE, wobei 6 Listenmitglieder keine Angabe darüber machten, nach welchen Kriterien diese erfolgen sollte, während das siebte eine Trennung „nach ÖB, WB, evtl. Fachgebieten“ vorschlug. Eine Aufspaltung scheint wohl auch erst dann sinnvoll, wenn das Mailaufkommen in RABE ein ähnlich hohes, fast nicht mehr zu bewältigendes Niveau wie bei Stumpers-L erreicht (bis zu 150 E-Mails täglich; vgl. Ulrich 1997, S. 97). Wegen der hohen Zahl der E-Mails und der Teilnehmer gab es bei Stumpers daher schon häufiger Vorschläge zur Einrichtung von Untergruppen, z. B. innerhalb einer Region oder eines Verbundsystems (vgl. Thomsen 1996, S. 48). Eine Aufspaltung nach Bibliothekstypen würde den Vorteil, daß diese von ihren unterschiedlichen Beständen und Dienstleistungen gegenseitig profitieren können, aufheben.

8 % der Befragten machten bei der Frage, was sie bei RABE vermissen, unter „Sonstiges“ eine Angabe. Von diesen wünschen sich fünf Teilnehmer, daß die Fragesteller konsequent die bereits vergeblich ausgeschöpften Informationsquellen angeben, und zwei Teilnehmer, daß die für die Beantwortung herangezogenen Quellen konsequent genannt werden. Je einmal wird vermißt: eine vierzehntägige Informationsmail oder eine an jede Listennachricht automatisch angehängte Kurzinformation darüber, wie man sich abmelden kann usw.; die Ausfilterung der vielen Fehlversuche und Mehrfachmails durch einen Moderator; die konsequente Beachtung der Adressierung, weil verirrte Mails störend seien; die Einrichtung einer Newsgroup von RABE; kompetente Gesprächspartner für Firmenbibliothekare; ein konsequentes Ausfüllen der Betreffzeile und eine Verhinderung von Mehrfachantworten gleichen Inhalts, was jedoch durch Absprachen oder Spezialisierungen nicht zu erreichen sei.

Lediglich sechs Befragte (5 %) haben auch das Vorbild von RABE, die Liste Stumpers-L, abonniert (vier sind aktive, zwei passive Teilnehmer von Stumpers). Drei weitere Befragte nutzen das Stumpers-Archiv, sind jedoch nicht eingeschrieben (*Frage 13*, s. Tab. 7).

Acht RABE-Mitglieder gaben an, an Stumpers-L teilgenommen zu haben, bevor es RABE gab (*Frage 14*, s. Tab. 7). Zwei von diesen acht haben Stumpers nun nicht

mehr abonniert, einer hat Stumpers ebenfalls nicht mehr abonniert, nutzt jedoch das Stumpers-Archiv, und fünf sind nach wie vor Stumpers-Teilnehmer.

Jetzige Teilnahme an Stumpers (Frage 13)	Anzahl	in Prozent
nein	110	92,4%
nein, aber ich nutze das Archiv	3	2,5%
ja, aber nur passiv	2	1,7%
ja, auch aktiv	4	3,4%
Gesamt	119	100,0%

Frühere Teilnahme (Frage 14)	Anzahl	in Prozent
nein	111	93,3%
ja	8	6,7%
Gesamt	119	100,0%

Tab. 7: (Frage 13:) Nehmen Sie auch an der Mailingliste Stumpers teil? und: (Frage 14:) Haben Sie an Stumpers teilgenommen, bevor es RABE gab?

Fast ein Drittel der Befragten hat sich, bevor RABE gegründet wurde, mit Auskunftsfragen an andere bibliothekarische Mailinglisten außer Stumpers-L gewandt: 19 % selten, 11 % hin und wieder und 1 % oft (*Frage 15: Haben Sie sich, bevor es RABE gab, mit Auskunftsfragen an andere bibliothekarische Mailinglisten [außer Stumpers] gewandt?* 65 % antworteten mit „nein, nie“, und 4 % machten dazu keine Angabe). Diese Zahlen unterstreichen die Notwendigkeit einer Liste wie RABE: Auskunftsbibliothekare und andere Informationsspezialisten haben hier ein eigenes Forum und müssen nicht mehr in bibliothekarischen Listen, die nicht ausdrücklich für Auskunftsfragen vorgesehen sind, sogenannte „off-topic“-Fragen stellen (falls sie den „Mut“ dazu hatten). Auch wenn man das Mailaufkommen in RABE der deutlich geringeren Zahl der in anderen Listen „off-topic“ gestellten Auskunftsfragen gegenüberstellt, sieht man, wie nötig eine solche Liste war; offensichtlich blieben viele Auskunftsfragen früher unbeantwortet (LIBA-L war scheinbar zu wenig bekannt, s. o., Kap. 1.2.3).

Unter dem Punkt „Raum für Kommentare“ äußerten sich viele Befragte sehr positiv über RABE. Daneben wurde z. B. kritisiert, daß die Liste gelegentlich als Ersatz für Fernleihe oder Dokumentlieferdienste benutzt werde; auch Literaturzusammenstellungen („Ich suche möglichst viel Literatur zu dem und dem Thema“) seien nicht die Aufgabe von RABE, sondern eher punktuelle, spezielle Einzelfragen. Ein Teilnehmer schlug vor, die Kürzel in der Betreffzeile wieder abzuschaffen, da sie nicht so wichtig seien und bei seinem E-Mail-Programm sogar einen Komfortverlust bedeuteten. Au-

ßerdem wurde nochmals darum gebeten, die bereits konsultierten Auskunftsmittel anzugeben. Zwei Abonnenten wunderten sich, daß viele Kollegen soviel Zeit hätten, sich um die Beantwortung von RABE-Fragen zu kümmern.

Ein Teil der Befragten ging erneut auf den Nutzen von RABE ein (Weiterbildungsmöglichkeit; Gelegenheit, anderen weiterzuhelfen; schnelle und unbürokratische Hilfe).

2.3 Analyse der E-Mails im RABE-Archiv

Um die Ergebnisse der Mitgliederbefragung zu unterstützen und um genauere Aussagen z. B. über die Aktivität der Teilnehmer und über die Zahl und Art der Beiträge und ihre Verteilung auf verschiedene Institutionen zu erhalten, wurden die E-Mails im WWW-Archiv von RABE untersucht (RABE Archiv 1998; Auszug siehe Anlage 5).

Für die Analyse wurden alle in den Monaten Juli bis Dezember 1998 und Februar 1999 im RABE-Archiv gespeicherten Beiträge ausgewertet. (Der Januar 1999 wurde ausgespart, da offenbar durch einen Fehler des HBZ-Servers die Mails aus den ersten drei Januarwochen verlorengegangen sind.)

Die Zahl der ausgewerteten Nachrichten betrug somit 1205. (Nur *einmal* gezählt wurden dabei erstens absolut identische Nachrichten, die wegen technischer Fehler mehrfach verschickt wurden [insbesondere im Juli 1998]; zweitens inhaltlich identische Beiträge, die aus irgendeinem Grund absichtlich mehrmals versendet wurden, z. B. wegen einer Fehlermeldung oder weil keine Antworten auf eine Frage kamen.)

Es muß berücksichtigt werden, daß nicht alle Beiträge, die über die Liste verschickt wurden, auch im Archiv gespeichert sind. (Das zeigt sich z. B. daran, daß es im Archiv einige Antworten, Hinweise oder Danke-Nachrichten zu Fragen gibt, die dort nicht gespeichert sind. In einigen Fällen war es möglich, eine fehlende Frage mit Hilfe von Zitaten aus den Antworten zu rekonstruieren; solche rekonstruierten Fragen wurden in die Auswertung miteinbezogen.) Die folgenden Angaben beziehen sich sämtlich nur auf die im Archiv gespeicherten und nicht auf die tatsächlich über die Liste versandten Nachrichten.

Im Durchschnitt gab es 6,2 Beiträge pro Tag (vom 20.07.1998 bis 27.02.1999, ohne Januar 1999) und 172,1 Beiträge pro Monat. Die E-Mails verteilten sich wie folgt auf die Monate (s. Tab. 8):

Monat	Anzahl	in Prozent
Jul 98	69	5,7%
Aug 98	137	11,4%
Sep 98	103	8,5%
Okt 98	314	26,1%
Nov 98	229	19,0%
Dez 98	139	11,5%
Feb 99	214	17,8%
Gesamt	1205	100,0%
Durchschnitt	172,1	

Tab. 8: Zahl der RABE-Mails pro Monat

Für die Auswertung wurden die Beiträge in folgende Kategorien eingeteilt

- *Fragen, Antworten, Hinweise und Danke-Nachrichten* (als jeweils eigene Kategorie; auf die von den Listenteilnehmern verwendeten Kürzel in der Betreffzeile wurde bei der Einordnung keine Rücksicht genommen, da insbesondere das Ausrufezeichen oft fälschlicherweise benutzt wurde, obwohl es sich nur um einen weiterführenden Hinweis und noch nicht um eine endgültige Antwort handelte);
- *Nachträge* (zu Fragen, Antworten, Hinweisen oder Danke-Nachrichten): Beiträge, die nichts wesentlich Neues beinhalten, sondern z. B. nur eine Erklärung oder eine Information nachreichen, die vorher vergessen wurde;
- *Kommentare*: Kommentare, Kritik, Beschwerden, Bemerkungen u. ä. zu Beiträgen anderer Listenteilnehmer, zur Liste selbst oder zu anderen Themen („Metadiskussion“);
- *Admin.*: Nachrichten von der Listenverwaltung;
- *Werbung*: Hinweise auf Veranstaltungen, Neuerscheinungen u. ä.;
- *subscribe, unsubscribe, set nomail*: falsch adressierte, eigentlich für die Listenverwaltungsadresse bestimmte E-Mails.

Demnach verteilten sich die Beiträge im Archiv wie folgt (s. Tab. 9):

Fragen, Antworten, Hinweise und Danke-Nachrichten nahmen den weitaus größten Raum unter den Beiträgen ein (insgesamt 91 %). Das zeigt, daß RABE wie Stumpers-L sehr praktisch ausgerichtet ist und auch tatsächlich überwiegend für die Lösung von Auskunftsfragen verwendet wird.

Mail-Kategorie	Anzahl	in Prozent
Fragen	380	31,5%
Antworten	327	27,1%
Hinweise	253	21,0%
Danke-Nachr.	135	11,2%
Nachträge	25	2,1%
Kommentare	57	4,7%
Admin.	10	0,8%
Werbung	5	0,4%
subscribe	2	0,2%
unsubscribe	10	0,8%
set nomail	1	0,1%
Gesamt	1205	100,0%

Tab. 9: Art und Anzahl der RABE-Beiträge im WWW-Archiv

Antworten und Hinweise betragen zusammen 580 Nachrichten; im Schnitt gab es also 1,5 Antworten oder Hinweise pro Anfrage, wenn man diejenigen Antworten und Hinweise, die außerhalb der Liste direkt an den Fragesteller gesendet wurden, nicht berücksichtigt.

Zu 24 % der Fragen gab es – wiederum unter Vernachlässigung der außerhalb der Liste versandten E-Mails – keine Antworten oder Hinweise; bei 36 % der Fragen gab es genau eine Antwort oder einen Hinweis, bei 21 % zwei Antworten oder Hinweise, bei 9 % gab es drei, bei 4 % vier, bei 3 % fünf, bei 2 % sechs, und bei je 0,3 % der Fragen gab es sieben bzw. neun Antworten oder Hinweise.

Aufgrund dieser Ergebnisse ist es überraschend, daß lediglich zu 35 % der insgesamt 380 Fragen eine Danke-Nachricht erfolgte; bei 65 % der Fragen wurde keine Danke-Nachricht verschickt. (Zusätzlich sind zwei Danke-Nachrichten im Archiv enthalten, bei denen die Frage nicht archiviert ist.) Die geringe Zahl der Danke-Nachrichten kann angesichts der zahlreichen Antworten und Hinweise nur zum Teil daran liegen, daß es keine oder nur unzureichende Antworten gab. Eine konsequentere Versendung von Danke-Nachrichten, sobald die Suche eingestellt werden kann, wäre wünschenswert, auch unter dem Gesichtspunkt der Vermeidung von unnötiger Mehrfacharbeit.

Die untersuchten Beiträge kamen von 326 verschiedenen Listenmitgliedern. (Da sich die Beiträge über einen Zeitraum von acht Monaten erstrecken und außerdem keine Daten über die Entwicklung der Teilnehmerzahlen vorliegen, kann keine zuverlässige Aussage über einen Anteil dieser aktiven Teilnehmer an der Gesamtheit aller Listenmitglieder getroffen werden. Bezogen auf die beiden bekannten Teilnehmerzahlen [s. o., Kap. 2.1] von Ende Januar [650] und Mitte März [740] wären 326 aktive Teilnehmer 50,2 bzw. 44,1 %.)

Bei diesen aktiven Teilnehmern lag der Anteil der Mitglieder in Deutschland bei rund 90 % und derjenigen in Österreich bei 6 %. Die übrigen Mitglieder verteilten sich auf die USA (2 %), die Schweiz (1 %) und auf Dänemark, Frankreich und die Ukraine (je 0,3 %).

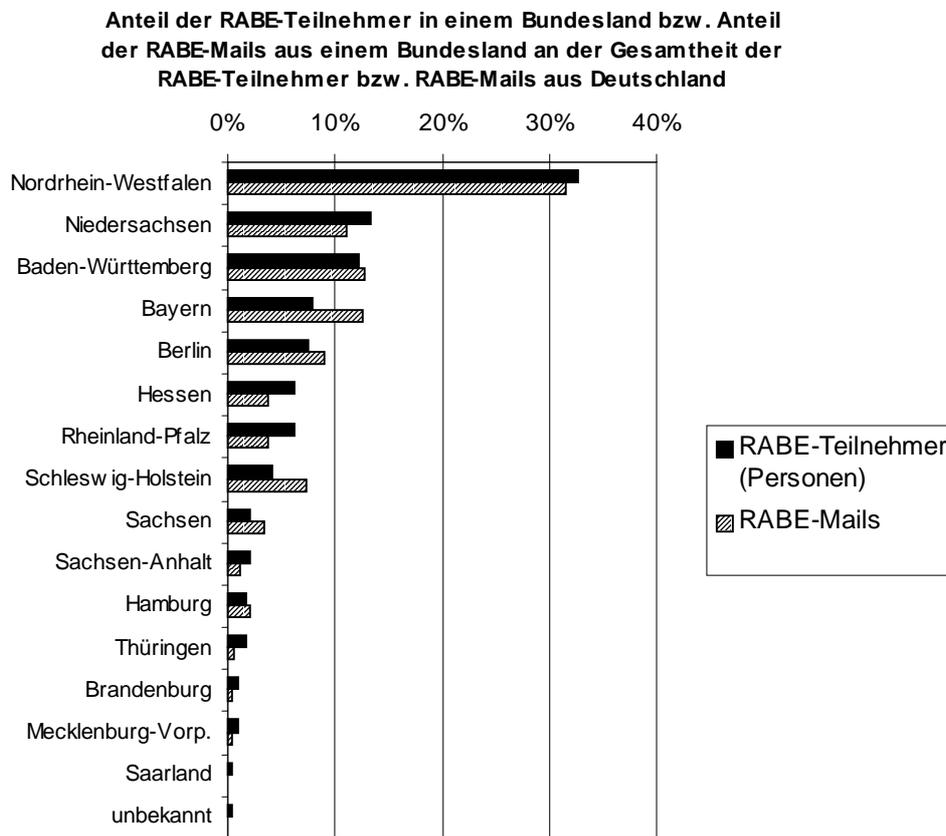


Abb. 9: Verteilung der RABE-Teilnehmer (Personen) und RABE-Mails auf die deutschen Bundesländer

Innerhalb von Deutschland befanden sich die weitaus meisten Teilnehmer in Nordrhein-Westfalen (33 %); erst mit einigem Abstand folgten Niedersachsen (13 %) und Baden-Württemberg (12 %). Die Herkunft der Beiträge aus den deutschen Bundesländern ergab ein ganz ähnliches Bild (s. Abb. 9 und vgl. hierzu Abb. 2).

Der selbst angesichts der dichten Bibliothekslandschaft Nordrhein-Westfalens sehr hohe Anteil der aktiven Listenmitglieder aus Nordrhein-Westfalen ist möglicherweise auch auf die Tatsache zurückzuführen, daß ein großer Teil der Initiatoren von RABE aus diesem Bundesland kommt.

Aus Tab. 10 (linke Hälfte) geht hervor, daß die meisten aktiven Teilnehmer nur selten E-Mails an RABE schicken: Der größte Teil (41 %) hat im Untersuchungszeitraum lediglich eine Nachricht gesendet, 19 % haben zwei und 10 % drei Mails verschickt. Die Zahl der Teilnehmer wird dann mit zunehmender Zahl der E-Mails kontinuierlich kleiner. Nur 14 Teilnehmer (ca. 4 %) haben mehr als 12 Beiträge geleistet, und 9 von diesen waren mit 20 bis 39 Mails besonders aktiv.

Diese Daten unterstreichen, daß RABE keine theoretische Diskussionsliste ist, sondern einen rein praktischen Zweck erfüllt. Bei Mailinglisten, die eher der Diskussion und dem Erfahrungsaustausch dienen, ist der Anteil der aktiven Teilnehmer oft geringer, aber die meisten aktiven Teilnehmer beteiligen sich dort häufiger als mit ein bis drei Beiträgen an der Diskussion.

Das Ergebnis ist auch eine mögliche Erklärung dafür, daß bei Frage 4 in der Umfrage unter den RABE-Mitgliedern so viele Teilnehmer nicht die durchschnittliche Häufigkeit ihrer Beteiligung abgeschätzt, sondern angegeben haben, sich „unregelmäßig oder bei Bedarf“ an RABE zu beteiligen. Die meisten von ihnen haben – wie aus dem Ergebnis der Archivauszählung zu vermuten ist – wahrscheinlich erst wenige Nachrichten an die Liste geschickt und sehen sich nicht als regelmäßige aktive Teilnehmer, sondern als solche, die im Bedarfsfall die Möglichkeit haben wollen, sich an RABE zu wenden.

Ein noch deutlicheres Bild ergibt sich aus der Aufschlüsselung der Beiträge nach den verschiedenen Kategorien (Frage, Antwort usw.; s. Tab. 10, rechte Hälfte). 197 aktive Teilnehmer (60 %) haben im untersuchten Zeitraum mindestens eine Frage gestellt, der weitaus größte Teil davon (124) genau eine. Von 35 Mitgliedern kamen je zwei Fragen, von 17 je drei. Die höchste Zahl an Fragen, die von einem Teilnehmer gestellt wurden, betrug 12 (zweimal). Bei den anderen Mailkategorien nimmt die Zahl der Teilnehmer mit zunehmender Zahl der Beiträge ebenfalls rasch ab.

Zahl der E-Mails	Zahl der Teilnehmer, die ... E-Mail(s) an RABE geschickt haben	Anteil der Teilnehmer, die ... E-Mail(s) an RABE geschickt haben, an der Gesamtheit der aktiven Teilnehmer
1	132	40,5%
2	62	19,0%
3	34	10,4%
4	31	9,5%
5	14	4,3%
6	11	3,4%
7	6	1,8%
8	5	1,5%
9	6	1,8%
10	5	1,5%
11	2	0,6%
12	4	1,2%
13	1	0,3%
14	1	0,3%
15	1	0,3%
16	2	0,6%
17	0	0,0%
18	0	0,0%
19	0	0,0%
20	2	0,6%
21	1	0,3%
22	0	0,0%
23	1	0,3%
24	1	0,3%
25	1	0,3%
...		0,0%
32	1	0,3%
37	1	0,3%
39	1	0,3%
Summe	326	100,0%

Zahl der Fragen bzw. Antworten oder Hinweise bzw. Danke- Nachrichten (usw.)	Zahl der Teilnehmer, die ... Frage(n) gestellt haben	Zahl der Teilnehmer, die ... Antworten oder Hinweise gegeben haben	Zahl der Teilnehmer, die ... Antwort(en) gegeben haben	Zahl der Teilnehmer, die ... Hinweis(e) gegeben haben	Zahl der Teilnehmer, die ... Danke- Nachricht(en) geschickt haben	Zahl der Teilnehmer, die ... Kommen- tar(e) od. Anmerkungen gemacht haben	Zahl der Teilnehmer, die ... "Werbe"- Mails geschickt haben
0	129	120	175	205	246	294	321
1	124	110	83	67	58	20	5
2	35	36	35	30	11	6	
3	17	16	15	11	5	4	
4	6	13	4	4	1	0	
5	5	6	3	1	2	0	
6	3	7	2	3	1	1	
7	2	3	2	0	0	1	
8	1	2	3	0	0		
9	1	1	0	2	1		
10	1	4	2	0	0		
11	0	1	0	2	1		
12	2	0	1	0			
13		0	0	0			
14		3	0	1			
15		0	0				
16		0	1				
17		0					
18		1					
19		0					
20		0					
21		0					
22		1					
23		1					
24		1					

Summe	326	326	326	326	326	326	326
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Hinweis zum Lesen dieser Tabelle:

Zeile 1: Die Zahl der aktiven Teilnehmer, die 0 Fragen gestellt haben, trägt 129. 120 Teilnehmer haben weder eine Antwort noch einen Hinweis gegeben, 175 keine Antwort, 205 keinen Hinweis usw.

Zur Zeile mit 11 E-Mails: Kein Teilnehmer hat 11 Fragen gestellt, 1 Teilnehmer hat 11 Antworten *oder* Hinweise (also z. B. 8 Antworten und 3 Hinweise) gegeben, keiner hat 11 Antworten gegeben, 2 haben 11 gegeben, und 1 Teilnehmer hat 11 Danke-Nachrichten verschickt.

Tab. 10: Aktivitätsprofil der aktiven Teilnehmer

Auffällig sind die sieben Listenmitglieder, die zwischen 14- und 24mal Antworten oder Hinweise gegeben haben. Auch bei der Umfrage gab es Teilnehmer, die einen Vorteil in RABE darin sehen, anderen, z. B. kleineren Bibliotheken, helfen zu können (Frage 11), und Teilnehmer, die besonders diejenigen RABE-Fragen lesen, die sie möglicherweise beantworten können (Frage 2). RABE bietet Bibliothekaren und anderen Informationsspezialisten also auch die Gelegenheit, ihr Wissen und die ihnen zur Verfügung stehenden Informationsmittel mit anderen zu teilen. „Ganz nebenbei kann man sich dabei auch als Fachmann oder Fachfrau profilieren – und das ist auch gut fürs eigene Ego“ (Babiak ²1998, S. 17).

Die 326 aktiven Teilnehmer aus dem Untersuchungszeitraum kamen aus 255 verschiedenen Institutionen (die Institutionen wurden mit Hilfe der Angaben in den Signaturen, der E-Mail-Adressen und der Namen der Absender ermittelt; zwei Teilnehmer konnten keiner Institution zugeordnet werden). Die meisten Institutionen (81 %) waren mit einem einzigen Angehörigen in RABE vertreten, aus 13 % der Institutionen kamen je 2 und aus 4 % jeweils 3 aktive Abonnenten. Schließlich waren noch 1 % der Einrichtungen mit 4 Teilnehmern und je 0,5 % mit 5 bzw. 6 Teilnehmern vertreten.

Art der Institution	aktive Teilnehmer (Personen)	in Prozent
wissenschaftliche Spezial-/Fachbibliothek	113	34,7%
wissenschaftliche Universalbibliothek	84	25,8%
Öffentliche Bibliothek	81	24,8%
Informations- und Dokumentationsstelle	12	3,7%
zentrale bibliothekarische Einrichtung	12	3,7%
bibliothekarische Ausbildungseinrichtung	6	1,8%
wissenschaftliches Institut	3	0,9%
Schulbibliothek	2	0,6%
Archiv	1	0,3%
Informationsvermittlungs-Agentur	1	0,3%
unbekannt	11	3,4%
Gesamt	326	100,0%

Tab. 11: Verteilung der aktiven RABE-Mitglieder auf die Institutionen

Die Institutionen wurden, soweit sie ermittelt werden konnten, in zehn Kategorien eingeteilt. Tab. 11 belegt, daß das Ergebnis der Umfrage bezüglich der Arten von In-

stitutionen (s. Tab. 1) repräsentativ war: Auch bei den hier ermittelten Daten zeigt sich ein Übergewicht wissenschaftlicher Bibliotheken (35 % der aktiven Teilnehmer befinden sich in Spezial- oder Fach-, 26 % in Universalbibliotheken); an dritter Stelle liegen die Teilnehmer aus Öffentlichen Bibliotheken (25 %).

Aus Tab. 12 wird ersichtlich, wie sich die Mailkategorien auf die verschiedenen Institutionsarten verteilen:

Art der Institution	? Fragen	! Antworten	> Hinweise	* Danke-Nachrichten	Nachträge (zu ? , ! , > , *)	Kommentare, Sonstiges	Admin.	"Werbung"	(un)subscribe, set no mail	Gesamt
wiss. Spezial-/Fachbibliothek	163	83	69	57	5	11	0	1	0	389
Öffentliche Bibliothek	112	89	56	51	7	5	0	3	0	323
wiss. Universalbibliothek	57	91	62	13	7	23	0	1	0	254
Informations- u. Dokum.-Stelle	18	14	21	6	3	4	0	0	0	66
zentr. bibliothekar. Einrichtung	4	23	17	0	0	0	10	0	0	54
wiss. Institut	8	10	15	4	2	7	0	0	0	46
bibl. Ausbildungseinrichtung	3	5	3	1	0	1	0	0	0	13
Schulbibliothek	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Informationsvermittl.-Agentur	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
Archiv	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
unbekannt	11	10	10	2	1	5	0	0	0	39
falsch adressierte E-Mails	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13
Gesamt	380	327	253	135	25	57	10	5	13	1205

Tab. 12: Verteilung der RABE-Mail-Typen auf die Institutionen

Auch im Hinblick auf die Umfrageergebnisse interessant ist dabei eine genauere Untersuchung des Verhältnisses zwischen Fragen und Antworten bzw. Hinweisen (s. Tab. 13 u. Abb. 10

Zum einen schlägt sich das zahlenmäßige Übergewicht von wissenschaftlichen und Öffentlichen Bibliotheken auch in der Zahl der Fragen und Antworten nieder. (Es muß daher berücksichtigt werden, daß z. B. bei Archiven ein Verhältnis von 50 % Fragen zu 50 % Antworten bei lediglich zwei Mails insgesamt nicht so aussagekräftig ist wie bei den Institutionen, die deutlich mehr Mails geschickt haben.)

Art der Institution	Fragen	Antworten/ Hinweise	Verhältnis Fragen zu Antworten/ Hinweisen	Gesamt
wiss. Spezial-/Fachbibliothek	163	152	52 : 48 %	315
Öffentliche Bibliothek	112	145	44 : 56 %	257
wiss. Universalbibliothek	57	153	27 : 73 %	210
Informations- u. Dokum.-Stelle	18	35	34 : 66 %	53
zentrale bibliothekar. Einrichtung	4	40	9 : 91 %	44
wiss. Institut	8	25	24 : 76 %	33
bibliothekar. Ausbildungseinrichtung	3	8	27 : 73 %	11
Schulbibliothek	2	0	100 : 0 %	2
Informationsvermittlungs-Agentur	1	1	50 : 50 %	2
Archiv	1	1	50 : 50 %	2
unbekannt	11	20	35 : 65 %	31
Gesamt	380	580	40 : 60 %	960

Tab. 13: Aktivitätsprofil der Institutionen: Fragen und Antworten/Hinweise

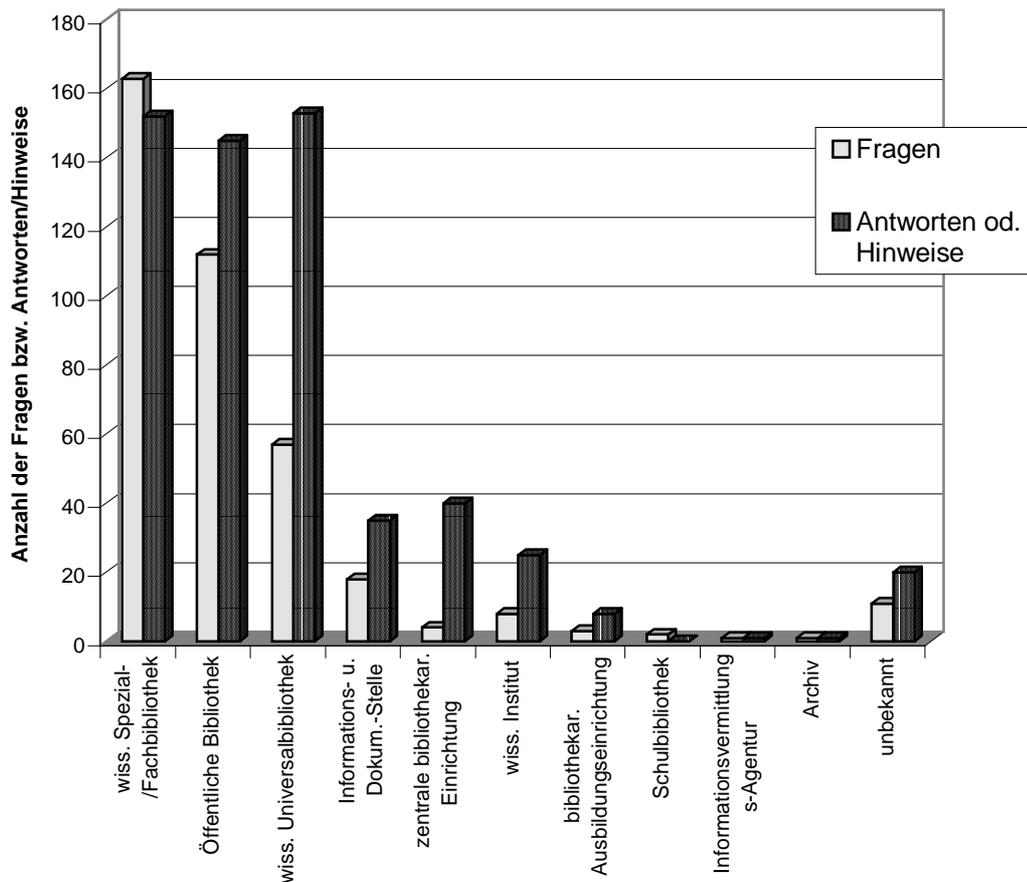


Abb. 10: Aktivitätsprofil der Institutionen: Fragen und Antworten/Hinweise

Zum anderen zeigt sich ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Fragen und Antworten lediglich bei wissenschaftlichen Spezialbibliotheken, eventuell noch bei Öffentlichen Bibliotheken (mit leichtem Übergewicht der Antworten), wenn man von den Institutionen mit nur wenigen Beiträgen absieht. Ein starkes Übergewicht der Antworten gibt es bei IuD-Stellen, wissenschaftlichen Universalbibliotheken, wissenschaftlichen Instituten und zentralen bibliothekarischen Einrichtungen. Wenn man davon ausgeht, daß wissenschaftliche Universalbibliotheken vom Bestand her eher zu den größeren Einrichtungen zählen, bestätigt dies das Ergebnis der Umfrage (s. Kap. 2.2), daß Teilnehmer aus großen Institutionen deutlich weniger Fragen als Antworten an RABE schicken. Das sehr ausgewogene Verhältnis bei wissenschaftlichen Spezialbibliotheken zeigt, daß diese einerseits mit ihren Spezialbeständen viel zur Beantwortung von Fragen beitragen können, andererseits aber viele Benutzerfragen zu allgemeineren oder fachfremden Gebieten erhalten, die sie mit ihrem Bestand nicht beantworten können.

Zur **Analyse der Fragen** (einige der 380 Frage-Mails enthielten mehr als eine Frage; in diesen Fällen wurde jede Frage einzeln gezählt, so daß die Gesamtzahl der Fragen 419 beträgt):

Die Untersuchung ergab, daß es fast ebenso viele bibliographische Fragen gab wie Sachfragen (s. Abb. 11):

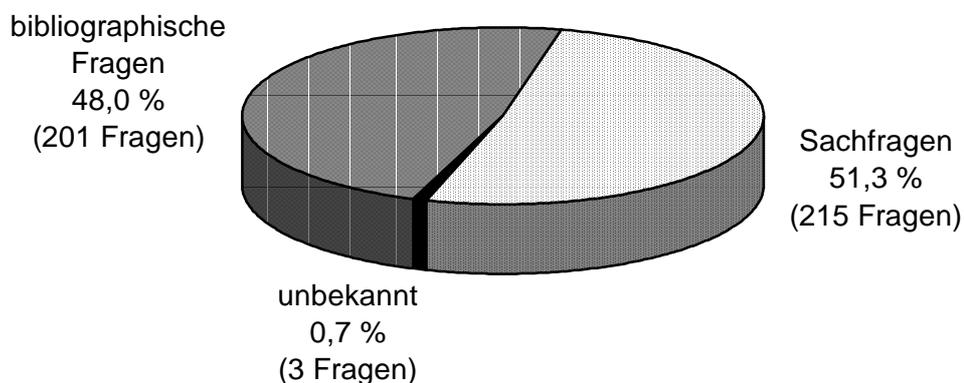


Abb. 11: Fragetypen

bibliographische Frage	Anzahl	in Prozent
Literatursuche, -zusammenstellung	67	33,3%
Titelermittlung (Ergänzung)	67	33,3%
Titelermittlung (Verifikation)	3	1,5%
Standortermittlung	49	24,4%
Bitte um Zusendung einer Kopie	13	6,5%
Kaufgesuch	2	1,0%
Gesamt	201	100,0%

Tab. 14: Bibliographische Fragen

Von den 201 **bibliographischen Fragen** waren 35 % Titelermittlungen (und zwar 33 % Ergänzungen und 2 % Verifikationen), 33 % Literaturzusammenstellungen und 24 % Standortermittlungen. Bei 7 % der bibliographischen Fragen wurde um die Zusendung einer Kopie gebeten (z. B. eines bestimmten Textes oder einer fehlenden Buchseite), und 1 % waren Kaufgesuche von bestimmten Titeln (s. Tab. 14).

Thema, Fach, Sachgebiet	Fakten- frage	Sachver- haltsfrage	Ge- samt	in Prozent
Zitat (Autor, Quelle, Wortlaut, Übersetz.)	33	0	33	15,3%
biographische Frage	31	0	31	14,4%
Gedicht (Verf., Titel, Quelle, Wortlaut)	28	0	28	13,0%
Adreßinformation	25	0	25	11,6%
Lied (Verf., Komponist, Text, Noten)	9	0	9	4,2%
Suche nach Abbildung	8	0	8	3,7%
Bibliothekswesen	7	3	10	4,7%
Geschichte	8	1	9	4,2%
Wirtschaft	6	1	7	3,3%
angewandte Wissenschaften, Technik	4	3	7	3,3%
Kunst	6	0	6	2,8%
Sprachwissenschaft	5	1	6	2,8%
Recht	5	0	5	2,3%
Naturwissenschaften	4	0	4	1,9%
EDV	1	3	4	1,9%
Geographie	4	0	4	1,9%
Volkskunde, Brauchtum	2	1	3	1,4%
Sport	3	0	3	1,4%
Wissenschaften allg.	2	0	2	0,9%
Soziologie	2	0	2	0,9%
Musik	2	0	2	0,9%
Film, Fernsehen	2	0	2	0,9%
Religion	0	1	1	0,5%
Politik	1	0	1	0,5%
Architektur	1	0	1	0,5%
unbekannt	0	2	2	0,9%
Gesamt	199	16	215	100,0%

Tab. 15: Sachfragen

Bei den 215 **Sachfragen** bestand der weitaus größte Teil (93 %) aus Faktenfragen, der Rest aus Sachverhaltsfragen. Sehr häufig waren Fragen nach Zitaten (Verfasser, Quelle, Wortlaut oder Übersetzung) (15 %), biographische Fragen (14 %), Fragen nach Gedichten (Verfasser, Titel, Quelle, Wortlaut) (13 %) und Adreßinformationen (12 %); diese vier Faktenfragetypen machten also 54 % der Sachfragen aus. Bei 4 % der Fragen ging es um Lieder (Komponist, Textverfasser, Noten, Liedtext u. a.); bei etwa ebenso vielen Fragen wurde eine Abbildung gesucht.

Die übrigen Sachfragen (38 %) lassen sich verschiedenen Sachgebieten zuordnen: An erster Stelle standen Fragen zum Bibliothekswesen (5 %), zur Geschichte (4 %), zu Technik und angewandten Wissenschaften (3 %) und zur Wirtschaft (ebenfalls 3 %); ferner gab es Fragen zu 15 weiteren Sachgebieten (s. Tab. 15).

Eine Analyse der 135 archivierten Danke-Nachrichten ergab, daß 83 % der zugehörigen Fragen erfolgreich beantwortet worden waren, 4 % der Fragen dagegen nicht (unter den unbeantworteten Fragen befanden sich eine Standortermittlung, drei biographische Faktenfragen, die Suche nach einer Abbildung und eine Faktenfrage aus dem Sachgebiet Geschichte); aus 13 % der Danke-Nachrichten konnte der Erfolg nicht erschlossen werden, so daß die tatsächliche Erfolgsquote noch höher liegen kann.

Interessant ist schließlich die Frage, ob die RABE-Fragen mit Hilfe des Bestands, mit Hilfe externer Informationsquellen oder aufgrund eigenen Wissens beantwortet wurden. Die Untersuchung wurde dadurch erschwert, daß viele Teilnehmer in den Antworten und Hinweisen die **benutzten Informationsquellen** nicht angegeben hatten; nur aus 48 % der 580 Antworten und Hinweise war die Informationsquelle in irgendeiner Form ersichtlich. Diese Teilmenge diente als Datengrundlage für die folgende Auswertung (daß eine Frage mit eigenem Wissen beantwortet wurde, wurde z. B. aus Formulierungen wie „glaube ich“, „meines Wissens“ oder „den genauen Titel weiß ich jetzt nicht“ gefolgert):

Tab. 16 zeigt, daß etwas über die Hälfte der Fragen mit Hilfe des Bestands beantwortet wurden (52 %), der weitaus größte Teil davon mit dem gedruckten Bestand. Externe Quellen wurden zu 36 % für die Beantwortung einer Frage herangezogen,

darunter am häufigsten das Internet. In 13 % der Fälle diente eigenes Wissen zur Lösung der Frage.

Art der Informationsquelle		Anzahl	in Prozent	Gesamt	in Prozent
Bestand	gedruckt	111	39,9%	144	51,8%
	elektronisch	17	6,1%		
	unbekannt	16	5,8%		
extern	Internet	77	27,7%	99	35,6%
	Online-Datenbank	21	7,6%		
	unbekannt	1	0,4%		
eigenes Wissen		35	12,6%	35	12,6%
Gesamt		278	100,0%	278	100,0%

Tab. 16: Art der Informationsquelle für die Beantwortung von RABE-Fragen

Dieses Ergebnis verdeutlicht, daß RABE hervorragend dazu geeignet ist, sowohl Wissen als auch Ressourcen miteinander zu teilen, da einerseits die Bibliotheksbestände zahlreicher und unterschiedlichster Einrichtungen, andererseits aber auch die persönlichen Kenntnisse und Erfahrungen von Hunderten von Bibliothekaren und anderen Informationsspezialisten für die Lösung schwieriger Benutzerfragen und Informationsprobleme herangezogen werden können.

3 Die Bedeutung von RABE für den bibliothekarischen Informationsdienst

Die Mailingliste RABE ist als Informationsquelle gedacht, die zur Lösung konkreter Informationsprobleme zu Rate gezogen werden kann. Damit erfüllt sie die Funktion eines Instruments im bibliothekarischen Informationsdienst.

Diese Informationsquelle besteht aus mehreren hundert Auskunftsbibliothekaren und anderen Informationsspezialisten mit ihrem Know-how und ihren Erfahrungen, die außerdem Zugang haben zu den Beständen von Bibliotheken verschiedenster Art und Größe und zu anderen Ressourcen.

Daher ist die Wahrscheinlichkeit, bei RABE eine Lösung für ein aktuelles Informationsproblem zu erhalten, recht hoch. Da es sich außerdem in der Mehrzahl um Personen handelt, die in einem bibliothekarischen oder einem verwandten Beruf ausge-

bildet und tätig sind, ist auch die Wahrscheinlichkeit hoch, daß die über RABE erhaltenen Informationen den Qualitätsanforderungen bibliothekarischer Informationsdienstleistungen entsprechen, also z. B. präzise, aktuell, eindeutig, zuverlässig, objektiv und überprüfbar sind. Die Überprüfbarkeit der Information ist bei RABE gewährleistet, wenn bei der Beantwortung einer Frage die verwendeten Informationsquellen angegeben werden (Ulrich [1997, S. 98] empfiehlt, die von Stumpers-L erhaltenen Antworten möglichst immer selbst zu verifizieren). Auch das Kriterium der Schnelligkeit wird durch die elektronische Übermittlung der Frage und dadurch, daß man mehrere hundert Personen gleichzeitig erreicht (Vorteil von E-Mail und Mailinglisten), erfüllt.

RABE wird vor allem im Rahmen des passiven Informationsdienstes eingesetzt. Im Prinzip ist das Stellen einer Frage an RABE eine vermittelnde Auskunft nach der Definition in Kap. 1.1.4: Eine Bibliothek kann die bibliographische oder Sachfrage eines Benutzers mit ihren eigenen Mitteln nicht beantworten und holt die benötigte Information bei einer anderen Informationsstelle, in diesem Fall bei einer Gruppe von Kollegen in einer Mailingliste, für den Benutzer ein.

Es können also sowohl bibliographische Fragen jeder Art (Titelermittlung, Literaturzusammenstellung und Standortermittlung) als auch Fakten- und Sachverhaltsfragen von Benutzern an RABE weitergeleitet werden. Bei bibliographischen Fragen spielen einerseits die Bibliographien und Bestände von Spezialbibliotheken und großen Universalbibliotheken und z. B. Sonderbestände von Öffentlichen Bibliotheken, die an RABE teilnehmen, eine wichtige Rolle, andererseits aber auch das Gedächtnis und Wissen aller Listenmitglieder, wenn z. B. ein Titel gesucht wird, von dem lediglich Teile des Inhalts bekannt sind. Dasselbe gilt für die Sachauskunft: Auch hier sind zum einen das Wissen und das Gedächtnis der 700 Teilnehmer und zum anderen der Zugang zu den unterschiedlichsten Beständen und Ressourcen von Vorteil (und werden, wie gesehen, auch häufig in Anspruch genommen). Allerdings werden überwiegend Faktenfragen an RABE gestellt; Sachverhaltsfragen von Benutzern gehen wohl eher in Form von Literatursuchen (-zusammenstellungen), also bibliographischen Fragen, an die Listenteilnehmer.

Außerdem dient RABE häufig selbst der vermittelnden Auskunft, indem in den Hinweis-Mails zuständige Informationsstellen (Institutionen oder z. B. Experten) genannt werden, welche die gestellte Frage wahrscheinlich beantworten können.

Schließlich kann RABE natürlich auch als Informationsquelle für konkrete Einzelprobleme im Rahmen funktionaler Informationsdienste herangezogen werden.

Von RABE können Informationsbibliothekare für ihren eigenen Informationsdienst profitieren, indem sie aus den Antworten der Kollegen etwas über hilfreiche Informationsquellen oder Recherchemethoden erfahren und vom Erfahrungsschatz anderer Nutzen ziehen.

RABE ist eine Form der überregionalen Kooperation zwischen Bibliotheken und anderen Informationseinrichtungen und -experten nicht nur in Deutschland, sondern im deutschsprachigen Raum und sogar darüber hinaus. Die Mitglieder teilen auf der Basis einer neuen Kommunikationsform (Mailingliste) ihr Wissen, ihre Erfahrungen und ihre Ressourcen miteinander, lösen gemeinsam Probleme und können auf diese Weise ihr Dienstleistungsangebot deutlich verbessern, weil sie nun mit Hilfe von RABE in der Lage sind, viele Benutzerfragen zu beantworten, die sie früher unbeantwortet lassen mußten (wodurch sich auch das Ansehen der Bibliothek bei den Benutzern erhöhen kann).

Somit ist RABE ein – allerdings unorganisierter und unbürokratischer – Informationsverbund. Effektiver wäre natürlich ein organisierter Informationsverbund mit feststehenden spezialisierten Informationsstellen für jedes Schwerpunktthema oder -gebiet, an die sich eine Bibliothek mit einem Informationsproblem direkt wenden könnte. Solange jedoch ein solcher strukturierter und koordinierter Verbund nicht in Sicht ist, können und müssen Einrichtungen wie RABE versuchen, diese Lücke zu füllen.

Anhang

Literaturverzeichnis

(Auskunftsdienst 1985)

Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken. Texte zur Theorie und Praxis. Hrsg. von Edwin Klingner. Bad Honnef 1985 (Bibliothek und Gesellschaft).

(Auskunftsdienst 1992)

Auskunftsdienst auf neuen Wegen? Moderne Informationstechnologien in Bibliotheken. In: Buch und Bibliothek 44 (1992) 2, S. 136-144.

(Babiak ²1998)

Babiak, Ulrich: Effektive Suche im Internet. Suchstrategien, Methoden, Quellen. 2., aktualis. und erw. Aufl. Cambridge u.a. 1998.

(Balas 1995)

Balas, Janet: The Internet and reference services. In: Computers in libraries 15 (1995) 6, S. 39-41.

(Batt 1996)

Batt, Chris: Die Bibliothek der Zukunft. Öffentliche Bibliotheken und das Internet. In: Bibliotheksdienst 30 (1996) 7, S. 1262-1271.

(Benson 1995)

Benson, Allen C.: The complete Internet companion for librarians. New York u.a. 1995.

(Berufsbild 1998)

Berufsbild 2000. Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. Erarbeitet von der Arbeitsgruppe Gemeinsames Berufsbild der BDB e.V. unter Leitung von Ute Krauß-Leichert. Berlin 1998.

(Bopp ²1995)

Bopp, Richard E.: History and varieties of reference services. In: Reference and information services. An introduction. Ed.: Richard E. Bopp, Linda C. Smith. 2. ed. Englewood 1995, S. 3-35.

(Cromer/Johnson 1994)

Cromer, Donna E.; Johnson, Mary E.: The impact of the Internet on communication among reference librarians. In: Librarians on the Internet. Impact on reference services = The reference librarian 41/42 (1994), S. 139-157.

(Daniel 1998)

Daniel, Frank: Servicestation auf der Datenautobahn. Die Abteilung „Beratung und Elektronische Dienste“ der StadtBibliothek Köln. In: Buch und Bibliothek 50 (1998) 4, S. 234-237.

(Daniel 1999)

Daniel, Frank: RABE - die Diskussionsliste mit Antworten auf alle Auskunftsfragen. In: Bücher, Bytes und Bibliotheken. Integrierte Information im Internet. 4. InetBib-Tagung vom 3.-6. März 1999 in Oldenburg. 2., erw. Aufl., bearb. von Bärbel Litterski u.a. Dortmund 1999, S. 112-117.

(Daniel/Ulrich 1999)

Daniel, Frank; Ulrich, Paul S.: Frag' nach bei RABE! Eine Mailingliste für Auskunfts-bibliothekare. In: Buch und Bibliothek 51 (1999) 5, S. 322-324.

(Davinson 1980)

Davinson, Donald: Reference service. London u.a. 1980.

(Deider 1990)

Deider, Clemens: Informationsvermittlungsstellen (IVS) in öffentlichen Bibliotheken. Ein realisierbares Gedankenmodell. In: ABI-Technik 10 (1990) 1, S. 23-26.

(Devine/Woods 1996)

Devine, Sean; Woods, Daniel: Internet-based reference services and community libraries. A need for new models and strategies. In: National Online Meeting. Proceedings - 1996. Proceedings of the 17th National Online Meeting, New York, May 14-16, 1996. Ed. by Martha E. Williams. Medford, NJ 1996, S. 65-70.

(Diaz 1994)

Diaz, Karen R.: Getting started on the net. In: Librarians on the Internet. Impact on reference services = The reference librarian 41/42 (1994), S. 3-24.

(Erdmann 1997)

Erdmann, Johannes Werner: Computer als Netz - Internet als Netz der Netze. In: Internet in Öffentlichen Bibliotheken. Referate und Materialien aus einem Fortbildungsseminar des Deutschen Bibliotheksinstituts. Red.: Marion Sommerfeld. Berlin 1997 (DBI-Materialien 163), S. 11-27.

(Feeney 1993)

Feeney, Ann: Internet applications: Stumpers-L. In: Computers in libraries 13 (1993) 5, S. 40-42.

(Hardeck/Hommes/Schmidt 1996)

Hardeck, Erwin; Hommes, Klaus P.; Schmidt, Ronald M.: Informationen für Bibliotheken und Bürger: Das Internetangebot des HBZ. In: ProLibris 1 (1996) 4, S. 240-243.

(Heinrich/Lewe²1986)

Heinrich, Gisela; Lewe, Brunhilde: Materialien zum Aufbau von Informationsbeständen in Öffentlichen Bibliotheken. 2., erw. Aufl. Köln 1986 (Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen 2).

(Hennig 1997)

Hennig, Ulla: Internet und Bibliotheken - Internet als Bibliothek. In: Internet in Öffentlichen Bibliotheken. Referate und Materialien aus einem Fortbildungsseminar des Deutschen Bibliotheksinstituts. Red.: Marion Sommerfeld. Berlin 1997 (DBI-Materialien 163), S. 52-61.

(Hommes 1996)

Hommes, Klaus Peter: Homepage, Recherche oder E-Mail? Möglichkeiten der Internetnutzung durch Öffentliche Bibliotheken. In: Buch und Bibliothek 48 (1996) 6/7, S. 578-584.

(Informationsdienst 1986)

Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland. Hrsg. von der Kommission des Deutschen Bibliotheksinstituts für Auskunftsdienst u.a. Berlin 1986 (DBI-Materialien 56).

(Internet 1997)

Internet. Hrsg. von der Redaktion Buch und Bibliothek. Bad Honnef 1997 (BuB special).

(Internet E-Mail 1997)

Internet E-Mail für Dummies. Gegen den täglichen Frust beim E-Mailen. John R. Levine u.a. Übers. aus dem Amerikan. von Gudrun Fabry u.a. 1. Aufl. Bonn u.a. 1997.

(Internet in ÖB 1999)

Internet in Öffentlichen Bibliotheken - up (to) date! Hrsg. von Marion Sommerfeld u.a. Berlin 1999 (DBI-Materialien 181).

(Internet: mailing lists 1993)

Internet: mailing lists. Ed. by Edward T. L. Hardie u.a. Updated ed. Englewood Cliffs, NJ 1993 (SRI internet information series).

(Katz⁷1997)

Katz, William A.: Introduction to reference work. 2 Bde. 7. ed. New York u.a. 1997.

(Keiper 1997)

Keiper, Kerstin: Die Nutzung von Internetdiensten an der Auskunft der Bibliothek der Universität Konstanz. Ein Erfahrungsbericht. In: Internet. Hrsg. von der Redaktion Buch und Bibliothek. Bad Honnef 1997 (BuB special), S. 77-80.

(Klassen 1995)

Klassen, Tim W.: Usenet as a reference tool. In: Reference services review 23 (1995) 2, S. 13-16.

(Ladner/Tillman 1993)

Ladner, Sharyn J.; Tillman, Hope N.: Using the Internet for reference. In: Online 17 (1993) 1, S. 45-51.

(Lanier/Wilkins 1994)

Lanier, Don; Wilkins, Walter: Ready reference via the Internet. In: RQ 33 (1994) 3, S. 359-368.

(Lewe 1984)

Lewe, Brunhilde: Auskunftsdienst in Öffentlichen Bibliotheken. Anmerkungen zur Veröffentlichung „Lehrbriefe Auskunftsdienst“. In: Buch und Bibliothek 36 (1984) 1, S. 16-23.

(Maier/Wildberger ⁴1995)

Maier, Gunther; Wildberger, Andreas: In 8 Sekunden um die Welt. Kommunikation über das Internet. 4., überarb. und erw. Aufl. Bonn u.a. 1995.

(Meffert/Bruhn ²1997)

Meffert, Heribert; Bruhn, Manfred: Dienstleistungsmarketing. Grundlagen – Konzepte – Methoden. Mit Fallbeispielen. 2., überarb. und erw. Aufl. Wiesbaden 1997.

(Morrison/Maxwell 1997)

Morrison, Andrea; Maxwell, Donald W.: Using the Internet for reference. Two points of view. In: Indiana libraries 16 (1997) 2, S. 38-47.

(Nink 1995)

Nink, Rudolf: Mailing-Liste für Auskunftsbibliothekare. 01.12.1995. E-Mail von Rudolf Nink <nink@bib.uni-mannheim.de> an Internet in Bibliotheken <INETBIB@ub.uni-dortmund.de>. Archiv-URL: <http://www.ub.uni-dortmund.de/Listenarchive/INETBIB/199512/19951201.html#0>.

(Obst²1996)

Obst, Oliver: Medizinbibliotheken als Informationsvermittler, Informationsanbieter und Informationsbenutzer im Netz: Die Rolle von Email. In: Weiter auf dem Weg zur virtuellen Bibliothek! Bibliotheken nutzen das Internet. Erste InetBib-Tagung in der Universitätsbibliothek Dortmund vom 11.-13. März 1996. 2., erw. Aufl., bearb. von Barbara Jedwabski u.a. Dortmund 1996, S. 199-207.

(Olson 1994)

Olson, Renée: Stumped reference librarians find help on the Internet. In: American libraries 25 (1994) 9, S. 830f.

(Oßwald 1995)

Oßwald, Achim: Internet und bibliothekarische Praxis - Anforderungen an Bibliotheken. In: Internet und Bibliotheken. Entwicklung - Praxis - Herausforderungen. Hrsg. von Helmut Jüngling. Köln 1995, S. 170-184.

(Oßwald 1998)

Oßwald, Achim: Trends der Informationsgesellschaft und ihre Konsequenzen für die Öffentlichen Bibliotheken. Überlegungen im Hinblick auf die Internet-Einführung und -Nutzung. In: Trends für Großstadtbibliotheken. Zukunft wissenschaftlicher Bibliotheken. Multi-Media und Internet. Hrsg. von der Einkaufszentrale für Bibliotheken. Reutlingen 1998 (ekz-konzepte 6), S. 105-122.

(Oßwald/Koch 1994)

Oßwald, Achim; Koch, Traugott: Internet und Bibliotheken - Ein einführender Überblick. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 41 (1994) 1, S. 1-31.

(Pedersen 1996a)

Pedersen, Robert C.: A quantitative approach to the description of Internet mailing lists. In: The serials librarian 30 (1996) 1, S. 39-47.

(Pedersen 1996b)

Pedersen, Robert C.: Reviewing Internet mailing lists. In: The serials librarian 30 (1996) 2, S. 27-33.

(RABE Archiv 1998)

[RABE. Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen. RABE Archiv.]
Archive: „rabe“ mailing list. 1998. URL: <http://www.hbz-nrw.de/mlist/rabe/rabe.html>
(Auszug siehe Anlage 5).

(RABE FAQ 1998)

RABE. Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen. RABE FAQ.
1998. URL: <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/rabefaq.html>. Ausdruck vom
15.04.1999. Siehe Anlage 4.

(RABE Homepage 1998)

RABE. Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen. RABE Home-
page. 1998. URL: <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/Welcome.html>. Aus-
druck vom 16.04.1999. Siehe Anlage 1.

(RABE Infotext 1998)

RABE. Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen. RABE Infotext.
1998. URL: <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/rabeinf.html>. Ausdruck vom
15.04.1999. Siehe Anlage 2.

(RABE Presstext 1998)

RABE. Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen. RABE Presse-
text. 1998. URL: <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/rabepresse.html>. Aus-
druck vom 15.04.1999. Siehe Anlage 3.

(RABE Volltextsuche 1999)

RABE. Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen. Volltextsuche
im RABE-Archiv. 1999. URL: <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/suchrabe.html>.

(Rampey 1996)

Rampey, Leslie Campbell: Use it! Usenet as a reference tool. In: College & research
libraries news 57 (1996) 5, S. 294-296.

(Reference²1995)

Reference and information services. An introduction. Ed.: Richard E. Bopp, Linda C. Smith. 2. ed. Englewood 1995.

(Reuter 1998)

Reuter, Susanne: Einsatz des Internets in Öffentlichen Bibliotheken. Voraussetzungen, Anwendungen im bibliotheksinternen und im öffentlichen Bereich und dabei auftretende Probleme. Diplomarbeit an der HTWK Leipzig (FH), Fachbereich Buch und Museum. Leipzig 1998.

(Rösch 1996)

Rösch, Hermann: Unternehmen als Kunden - Informationsangebote für kleine und mittlere Unternehmen im Informationsverbund der Bibliotheken. In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie 43 (1996) 2, S. 121-131.

(Rösch 1998)

Rösch, Hermann: Informationsdienst in Bibliotheken - das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: Buch und Bibliothek 50 (1998) 4, S. 220-226.

(Rosen/Dickstein/Greenfield 1998)

Rosen, Jeff; Dickstein, Ruth; Greenfield, Louise: Using the World Wide Web at the reference desk. In: Encyclopedia of library and information science, Vol. 63 = Suppl. 26 (1998), S. 335-343.

(Rüdiger 1997)

Rüdiger, Brigitte: Internet und Öffentliche Bibliotheken: Die Top 20 der bibliothekarischen Internetquellen. In: Internet in Öffentlichen Bibliotheken. Referate und Materialien aus einem Fortbildungsseminar des Deutschen Bibliotheksinstituts. Red.: Marion Sommerfeld. Berlin 1997 (DBI-Materialien 163), S. 90-108.

(Ruppert 1985)

Ruppert, Eberhard: Grundlagen des Auskunftsdienstes in Stadtbibliotheken. In: Die Bücherei 29 (1985) 2, S. 161-178.

(Ryan 1996)

Ryan, Sara: Reference service for the Internet community. A case study of the Internet Public Library Reference Division. In: Library and information science research 18 (1996) 3, S. 241-259.

(Sauer/Ulrich 1998)

Sauer, Christine-Dorothea; Ulrich, Paul S.: Online-Dienste einer öffentlichen Bibliothek. Konzeptionelle Entwicklung - Angebote - Partner. In: Trends für Großstadtbibliotheken. Zukunft wissenschaftlicher Bibliotheken. Multi-Media und Internet. Hrsg. von der Einkaufszentrale für Bibliotheken. Reutlingen 1998 (ekz-konzepte 6), S. 136-145.

(Sawyer 1993)

Sawyer, Deborah C.: A matter of confidence. Asking reference questions over the Internet. In: Online 17 (1993) 4, S. 8-9.

(Schaarwächter 1995)

Schaarwächter, Michael: Mailinglisten und Mentalität. In: Internet und Bibliotheken. Entwicklung - Praxis - Herausforderungen. Hrsg. von Helmut Jüngling. Köln 1995, S. 119-135.

(Schaarwächter²1996)

Schaarwächter, Michael: Electronic-Mail in deutschen Bibliotheken am Beispiel der UB Dortmund. Wie ein Medium die Arbeitsweisen revolutioniert. In: Weiter auf dem Weg zur virtuellen Bibliothek! Bibliotheken nutzen das Internet. Erste InetBib-Tagung in der Universitätsbibliothek Dortmund vom 11.-13. März 1996. 2., erw. Aufl., bearb. von Barbara Jedwabski u.a. Dortmund 1996, S. 209-213.

(Schaarwächter 1997)

Schaarwächter, Michael: Die Nutzung der elektronischen Kommunikation in Bibliotheken. In: Internet. Hrsg. von der Redaktion Buch und Bibliothek. Bad Honnef 1997 (BuB special), S. 91-94.

(Schaarwächter ²1998)

Schaarwächter, Michael: InetBib - Psychologie der elektronischen Kommunikation ;-). In: Weiter auf dem Weg zur virtuellen Bibliothek! Kundenservice zwischen Quantität und Qualität. 3. InetBib-Tagung vom 4.-6. März 1998 in Köln. 2., erw. Aufl., bearb. von Barbara Jedwabski u.a. Dortmund 1998, S. 115-123.

(Schmidt 1990)

Schmidt, Ralph: Bibliothekarische Informationsdienstleistung in den neunziger Jahren. In: ARBIDO-R 5 (1990) 1, S. 8-18.

(Schmidt 1992)

Schmidt, Ralph: Modelle der Informationsvermittlung. Analyse und Bewertung eines experimentellen Programms. Unter Mitarb. von Christine Wellems. Heidelberg 1992 (Wirtschaftswissenschaftliche Beiträge 71).

(Schmidt ⁴1997)

Schmidt, Ralph: Funktionale Informationsdienste. In: Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Ein Handbuch zur Einführung in die fachliche Informationsarbeit. Marianne Buder u.a. (Hrsg.). 4., völlig neu gefaßte Ausg. München u.a. 1997, S. 438-448.

(Seeger ³1990)

Seeger, Thomas: Zur Entwicklung der Information und Dokumentation. In: Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Ein Handbuch zur Einführung in die fachliche Informationsarbeit. Marianne Buder u.a. (Hrsg.). 3., völlig neu gefaßte Ausg. Bd. 1. München u.a. 1990, S. 9-59.

(Shapiro 1998)

Shapiro, Fred R.: Preface. In: Stumpers! Answers to hundreds of questions that stumped the experts. Ed. by Fred R. Shapiro. New York 1998, S. VII-X.

(Silva/Cartwright 1994)

Silva, Marcos; Cartwright, Glenn F.: The Internet and reference librarians. A question of leadership. In: Librarians on the Internet. Impact on reference services = The reference librarian 41/42 (1994), S. 159-172.

(Stachnik 1995)

Stachnik, Ingeborg: Besucherbefragungen in Bibliotheken. Grundlagen, Methodik, Beispiele. Berlin 1995 (Arbeitshilfen / Deutsches Bibliotheksinstitut).

(Still 1995)

Still, Julie: Integrating the Internet into reference. In: New Jersey libraries 28 (1995) 2, S. 19-21.

(Still/Campbell 1993)

Still, Julie; Campbell, Frank: Librarian in a box. The use of electronic mail for reference. In: Reference services review 21 (1993) 1, S. 15-18.

(Stumpers 1998)

Stumpers! Answers to hundreds of questions that stumped the experts. Ed. by Fred R. Shapiro. New York 1998.

(Thomsen 1996)

Thomsen, Elizabeth: Reference and collection development on the Internet. A how-to-do-it manual. New York u.a. 1996 (How-to-do-it manuals for librarians 66).

(Thornton 1997)

Thornton, Ann: Colleagues in cyberspace. A guide to using mailing lists. In: The cybernarian's manual. Pat Ensor, ed. Chicago u.a. 1997, S. 75-82.

(Thun 1992)

Thun, Hans-Peter: Informationen für Handel und Industrie. In: Öffentliche Infothek. Materialien für eine zeitgemäße Bibliotheksarbeit. Red.: Hans-Peter Thun. Berlin 1992 (DBI-Materialien 120), S. 21-40.

(Ulrich 1997)

Ulrich, Paul S.: Die Antwort ist irgendwo da draußen ... Kooperative Auskunft mit der Mailing-Liste „Stumpers-L“ - Arbeitsweise und Erfahrungen. In: Internet. Hrsg. von der Redaktion Buch und Bibliothek. Bad Honnef 1997 (BuB special), S. 95-98.

Anlage 1: RABE Homepage

URL: <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/Welcome.html>

Ausdruck vom 16.04.1999

RABE – Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen

Raben gelten im Volksglauben als klug und weise, mitunter auch als frech und geschwätzig. In der germanischen Mythologie waren es die beiden Raben Hugin und Munin („Gedanke" und „Erinnerung"), die den Gott Odin über alles Wissenswerte aus aller Welt informierten.

Auch heute noch sind solch verlässliche Begleiter gefragt. Aktuelle Nachrichten werden zwar mittlerweile anders übermittelt, eine Antwort auf manche konkrete Frage ist jedoch nicht immer einfach zu finden. Vor allem Auskunftsbibliothekar/innen kennen dieses Problem: Die eigenen Informationsmöglichkeiten sind wirklich erschöpft und man kennt niemanden, den man noch um Rat fragen könnte. Unter den Tausenden von Kolleginnen und Kollegen aus anderen Bibliotheken könnte irgendjemand die Antwort oder den Lösungsweg kennen – aber wer? Um diese Lücke zu füllen, haben Bibliothekare aus der ZLB Berlin, StLB Dortmund, UB Dortmund, StB Wuppertal, StB Altena, UB Oldenburg, StB Köln und dem HBZ-NRW ein deutschsprachiges Pendant zur „Stumpers-L" gegründet - die Mailingliste RABE : Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen.

Anlage 2: RABE Infotext

URL: <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/rabeinf.html>

Ausdruck vom 15.04.1999

RABE – Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen

Willkommen in der Liste "RABE" (Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen)

Welcome to the discussionlist "RABE". A short note in English is at the bottom of this mail!

Sie haben sich in die Liste "RABE" eingetragen und erhalten diese Mail als Bestaetigung und erste Information.

SIE IST LANG, ENTHAELT ABER WICHTIGE INFORMATIONEN!!!

Bewahren Sie sich diese Mail auf oder drucken Sie sie aus, um sich spaeter wieder informieren zu koennen.

=====

Inhalt

1. Allgemeines
2. Eintrag in die Liste / Austrag aus der Liste / Temporaerer Austrag
3. Fragen und Antworten an RABE schicken
4. Uebersichtsversion (Digest) der Liste
5. Archiv

=====

1. Allgemeines

Diese Liste wurde im Juli 1998 von Mitarbeitern der Stadtbibliotheken Koeln, Wuppertal und Altena, der Stadt- und Landesbibliothek Dortmund, des Hochschulbibliotheksentrums Koeln, der Zentral- und Landesbibliothek Berlin/Amerika-Gedenk Bibliothek sowie den Universitaetsbibliotheken Dortmund und Oldenburg ins Leben gerufen.

Die Liste richtet sich in erster Linie an (Auskunfts-) Bibliothekare oder sonstige Informationsspezialisten. Sie soll weiterhelfen, wenn die eigenen Informationsmoeglichkeiten (Bestand der Bibliothek, Internetrecherche etc.) versagen.

Bitte pruefen Sie dies, bevor Sie eine Frage an die Liste schicken, denn Sie sollten bedenken, dass Sie mit Ihrer Anfrage die Zeit Ihrer Kollegen beanspruchen!

Die Fragen, die an die Liste gestellt werden, koennen mit Hilfe der ueblichen Ressourcen (Bibliotheken, Internet etc.) geloest werden. Bei der Beantwortung der Fragen sollten die Quellen angegeben werden. Es werden nur Fragen zum Thema Auskunftsdienst behandelt. Sachfremde Themen werden ausgeschlossen. Alle Bibliotheken, die mit ihren Moeglichkeiten an ihre Grenzen stossen, koennen und sollen von RABE Gebrauch machen.

RABE wird von Mitarbeitern des Hochschulbibliotheksentrums des Landes Nordrhein-Westfalen betreut.

2. Eintrag in die Liste / Austrag aus der Liste / Temporaerer Austrag

Um sich ein- bzw. auszutragen oder das Abonnement zu unterbrechen, richten Sie die entsprechende Mail an maiser@hbz-nrw.de. Bitte schreiben Sie NICHT direkt an die Liste!!!

Um sich in die Liste einzutragen, senden Sie bitte folgende Mail

To: maiser@hbz-nrw.de

Subject:

Textzeile: subscribe RABE

Um sich aus der Liste auszutragen, senden Sie bitte folgende Mail

To: maiser@hbz-nrw.de

Subject:

Textzeile: unsubscribe RABE

Um die Mails der Liste temporaer abzubestellen (z.B. fuer Urlaubszwecke), senden Sie bitte folgende Mail

To: maiser@hbz-nrw.de

Subject:

Textzeile: set RABE nomail

Wenn Sie dann wieder Mails empfangen moechten, senden Sie bitte folgende Mail

To: maiser@hbz-nrw.de

Subject:

Textzeile: set RABE mail

3. Fragen und Antworten an RABE schicken

Fragen und Antworten gehen direkt an die Liste. Sie werden von den Betreuern der Liste nicht gefiltert oder kommentiert. Die Mail-Adresse fuer Fragen and Antworten ist:

RABE@hbz-nrw.de

Diese Adresse sendet die Nachricht an ALLE Mitglieder der Liste. Um zusaetzlich zu einem moeglichst aussagekraeftigen Betreff die Mails

besser unterscheiden zu koennen, werden folgende Kuerzel verwendet.

? Eine Frage stellen

(z.B. ? Kunsthistorisches Buch)

! Eine Frage beantworten

(z.B. ! Kunsthistorisches Buch)

> Lediglich ein Hinweis/Tip, fuer die Beantwortung einer Frage

(z.B. > Kunsthistorisches Buch)

* Eine DANKE Nachricht

(z.B. *Danke - Kunsthistorisches Buch)

Eine DANKE Nachricht soll in erster Linie dazu dienen, der Liste zu verdeutlichen, dass die Frage beantwortet wurde und weitere Antworten nicht mehr notwendig sind.

4. Uebersichtsversion (Digest) der Liste

Wenn Sie Mails aus der Liste nur einmal taeglich erhalten moechten und nicht sofort, senden Sie bitte folgende Mail

To: maiser@hbz-nrw.de

Subject:

Textzeile: set RABE digest

Dies kann rueckgaengig gemacht werden, hierfuer senden Sie bitte folgende Mail

To: maiser@hbz-nrw.de

Subject:

Textzeile: set RABE nodigest

5. Archiv

Alle Nachrichten, die an die Liste geschickt werden, werden archiviert. Das derzeitige Archiv der Liste finden Sie unter

<http://www.hbz-nrw.de/mlist/rabe/rabe.html>

Es ist geplant, das Archiv der Liste auch im Volltext durchsuchen zu koennen. Dieser Dienst befindet sich zur Zeit im Aufbau.

Bei PROBLEMEN schicken Sie bitte eine Mail an:

oeb-kurs@hbz-nrw.de

(oder an postmaster@hbz-nrw.de).

=====
A short note for those without knowledge of German language:
Most used language in this list is German, sorry. You may write
in English, of course, but the answers may be German. If you do
not like this, please unsubscribe with a mail like:

To: maiser@hbz-nrw.de

Subject: (don't mind)

unsubscribe RABE

Please do NOT write this mail to the list itself!!! Thank you!

=====

Anlage 3: RABE Presstext

URL: <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/rabepresse.html>

Ausdruck vom 15.04.1999

RABE – Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen

Raben gelten im Volksglauben als klug und weise, mitunter auch als frech und geschwätzig. In der germanischen Mythologie waren es die beiden Raben Hugin und Munin („Gedanke" und „Erinnerung"), die den Gott Odin über alles Wissenswerte aus aller Welt informierten.

Auch heute noch sind solch verlässliche Begleiter gefragt. Aktuelle Nachrichten werden zwar mittlerweile anders übermittelt, eine Antwort auf manche konkrete Frage ist jedoch nicht immer einfach zu finden. Vor allem Auskunftsbibliothekar/innen kennen dieses Problem: Die eigenen Informationsmöglichkeiten sind wirklich erschöpft und man kennt niemanden, den man noch um Rat fragen könnte. Unter den Tausenden von Kolleginnen und Kollegen aus anderen Bibliotheken könnte irgendjemand die Antwort oder den Lösungsweg kennen - aber wer?

Abhilfe schafft seit 1992 die Mailingliste „Stumpers-L" (vgl. Ulrich, Paul S.: Die Antwort ist irgendwo da draußen... In: Internet. BuB Special. 1997. S.95-98). Der elektronische E-Mail-Verteiler vermittelt höchst erfolgreich Auskunftsfragen und Antworten zwischen mehr als 1000 Abonnenten - diese kommen allerdings fast ausschließlich aus dem angloamerikanischen Raum.

Ratsuchende Bibliothekar/innen an deutschen Auskunftstheken wenden sich bisher an so unterschiedliche Foren wie INETBIB, LIB-L und FORUMOEB. Diese Listen dienen jedoch nicht ausdrücklich Recherchezwecken und so bleibt wohl manche Anfrage ungestellt, vor allem wenn sie Außenstehenden zu banal erscheinen könnte. Auch läßt der allgemeine Charakter der bereits existierenden Listen sicher nicht alle in Frage kommenden Informationspraktiker/innen dazu ein, sich hier einzuschreiben.

Um diese Lücke zu füllen, haben Bibliothekare aus der ZLB Berlin, StLB Dortmund, UB Dortmund, StB Wuppertal, StB Altena, UB Oldenburg, StB Köln und dem HBZ-NRW ein deutschsprachiges Pendant zur „Stumpers-L" gegründet - die Mailingliste RABE: Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen.

Alle Benutzeranfragen, die sich vor Ort nicht lösen lassen, können ab jetzt über diesen Verteiler an Kolleginnen und Kollegen aus anderen Institutionen weitergegeben werden mit dem Ziel, daß sich jemand findet, der helfen kann. Dies funktioniert natürlich umso besser, je mehr Teilnehmer/innen die Liste hat. Um sich einzutragen, reicht eine E-Mail an die Adresse <maiser@hbz-nrw.de> mit dem Wortlaut „subscribe RABE", das Betreff-Feld sollte freibleiben. Postwendend kommt eine ausführliche Begrüßungsmail inklusive Gebrauchsanleitung zurück. Betreut wird die Liste vom nordrhein-westfälischen Hochschulbibliothekszentrum (E-Mail- Kontakt: <oebkurs@hbz-nrw.de>).

Bleibt zu hoffen, daß der „RABE" in Zukunft vor allem gute Nachrichten bringt – nämlich schlaue und schnelle Antworten. Ob die Unterstützung aus der Ferne dabei eher gekrächzt oder lieber gezwitschert wird, sei jedem selbst überlassen.

Anlage 4: RABE FAQ

URL: <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/rabefaq.html>

Ausdruck vom 15.04.1999

RABE – Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen

RABE FAQ

Dies ist eine Sammlung von häufig auftauchenden Fragen (und Antworten) zu Mailinglisten. Diese FAQ (Frequently Asked Questions) richtet sich nicht so sehr an die Profis, sondern **ausdrücklich** an die "Newbies" unter den TeilnehmerInnen.

F: Wie melde ich mich an eine Liste (bei einem Mailserver) an?

A: Ich schicke eine e-mail an den betreffenden Rechner (z.B. maiser@hbz-nrw.de). Das subject der Mail kann freibleiben; der Text der Mail muß folgendermaßen lauten: subscribe RABE. Als Bestätigung erhalte ich dann eine Begrüßungsmail vom Mailserver mit einigen lesenswerten Hinweisen.

F: Wie melde ich mich von der Liste wieder ab?

A: Ich schicke eine e-mail an den betreffenden Rechner (z.B. maiser@hbz-nrw.de). Das subject der Mail kann freibleiben; der Text der Mail muß folgendermaßen lauten: unsubscribe RABE oder signoff RABE. ACHTUNG: Bitte unbedingt auf die richtige Adresse achten, also an maiser@hbz-nrw.de, AUF KEINEN FALL die Mail an RABE direkt schicken!!

F: Ich möchte von mehreren Adressen aus an die Liste schreiben,

aber nicht an alle meine e-mail-Adressen Mails von der Liste bekommen.

A: Man schickt von den Adressen, die nicht mit den Mails der Liste "versorgt" werden sollen ein NOMAIL an den MAISER:

To: maiser@hbz-nrw.de

Subject: kann freibleiben

im Body der Mail: set RABE nomail

soll wieder Mail an diese Adresse gehen:

To: maiser@hbz-nrw.de

Subject: kann freibleiben

im Body der Mail: set RABE mail

WICHTIG: an den MAISER@... schreiben, nicht an die Liste!

F: Ich habe eine Mail losgeschickt, und bekomme einen Haufen Meldungen von verschiedenen anderen Rechnern (kann nicht zugestellt werden, Rechner down o.ä.). Was soll ich tun??

A: Gar nichts, die Mails zur Kenntnis nehmen und evtl. an die Betreuer von RABE (oeb-kurs@hbz-nrw.de) weiterleiten.

So eine Nachricht bedeutet *NICHT*, daß die anderen ListenteilnehmerInnen die eigene Mail nicht erhalten haben!!

F: Ich bekomme von der Liste plötzlich dieselbe Mail mehrfach, was ist zu tun??

A: Doppelte Mails löschen... Auf keinen Fall eine Nachricht an die Liste (RABE), wenn man unbedingt etwas dazu schreiben will, kann man den Absender DIREKT anschreiben. Solche Mails entstehen öfter mal, z.B. wenn man ein neues Mailprogramm testet.

F: In den Mails die bei mir auflaufen, stehen so komische

Zeichenfolgen wie z.B. Universit=E4t oder Universitdt o.ä.

Was mache ich falsch?

A: Gar nichts, diese Zeichenfolgen tauchen auf, wenn jemand aus der Liste die Umlaute und Sonderzeichen nicht auflöst. Je nach benutztem Mailprogramm sehen die Sonderzeichen dann korrekt oder eben etwas kryptisch aus. Es gehört zu den guten Sitten - zumindest hier in RABE - diese Sonderzeichen aufzulösen. Inwieweit man das grundsätzlich macht, kann natürlich jede/r selbst entscheiden.

F: Wenn ich auf einen Beitrag antworte, wird automatisch der gesamte Text zitiert? Kann ich ihn ganz stehen lassen oder soll ich ihn löschen?

A: Die Verknüpfung zum Beitrag, auf den man sich bezieht, geschieht durch das Feld "Betreff/Subject". Wenn auf einen Beitrag mehrere Antworten kommen und jede/r den gesamten ursprünglichen Beitrag zitiert, wird viel "Datenmüll" übertragen, d.h. Information, die keiner liest. - Sehr sinnvoll jedoch ist es, wenn man sich auf einen Teilaspekt eines Beitrags bezieht, diesen zu zitieren, damit allen klar ist, auf welche Aussage nun eine Reaktion erfolgt. Der entscheidende Punkt, ob und wieviel zitiert wird, sollte sein, ob das Zitat der Kommunikation dient oder nicht.

F: Viele haben am Ende ihrer Beiträge umfangreiche, z.T. optisch gestaltete Anhänge, sogenannte Signatures. Andere gehen davon aus, daß sie bereits durch den Kopf der Mail (durch die Voreinstellung "Organisation") genügend charakterisiert sind und grüßen ganz minimalistisch mit "MfG" und ihren Initialen. Was entspricht denn der Netiquette?

A: Umfangreiche Signatures sind international eher ungebräuchlich. Vier Zeilen sind empfohlen und das sollte eigentlich genügen, zusammen mit dem Kopf die jeweilige Person eindeutig einer

Organisation zuzuordnen und Kontaktmöglichkeiten zu nennen. In der Tat, Puristen sehen eine umfangreiche, optisch aufbereitete "Signature" auch als "Datenmüll" an, insbesondere, wenn die Autoren bzw. Autorinnen Vielschreiber sind und die Listengemeinschaft den Anhang zum wiederholten Male zu Gesicht bekommt. Aber letztlich soll dies jede/r so halten, wie er/sie es will.

F: Ich möchte gerne wissen ob Herr Müller-Lüdenscheid auch die Beiträge dieser Liste liest, wie stelle ich das fest??

A: Man kann es so versuchen:

Ich frage die Person persönlich! 8-)

oder:

Die Abonnetten kann man sich nicht automatisiert zusenden lassen, da vermieden werden soll, daß Firmen dies benutzen, um an Mailadressen für Werbemails zu kommen.

F: In der Liste geht das ja kreuz und quer mit "Du" und "Sie", welche Form der Anrede soll ich denn nun benutzen?

A: Die meisten ListenteilnehmerInnen reden sich "Internetkonform" mit "Du" an, einige könnten allerdings auf das "Sie" Wert legen. Noch ist die "normale" Anrede in den deutschsprachigen NEWS-Gruppen und Listen allerdings "Du". Das sollte jede/r für sich selbst entscheiden.

F: Hier tauchen öfter so komische Abkürzungen und Zeichen auf, was haben die für eine Bedeutung?

A: Gebraucht werden die Smileys oder Emoticons um die Stimmung des Schreibers auszudrücken:

:-) ist ein grinsendes Gesicht

8-) ist ein grinsendes Gesicht mit Brille

;-) verschmitztes Grinsen

:-(trauriges Gesicht usw...

ein paar der gebräuchlichsten Abkürzungen:

cu see you

cul8r see you later

afaik as far as i know

scnr sorry could not resist

imho in my humble opinion

imo in my opinion

rtfm read the fine manual oder

read the f*****g manual

rotfl rolling on the floor laughing

btw by the way

Wer sich näher mit den Grundlagen dieser Art von Kommunikation beschäftigen will, sollte die einschlägigen NEWS-Gruppen eine Zeit lang lesen: [de.newusers.questions](#) [de.answers](#) Hier werden regelmäßig FAQs zu den Sitten und Gebräuchen im Internet gepostet und auch Fragen dazu beantwortet.

Anlage 5: RABE Archiv

Auszug aus der Übersicht für Februar 1999

URL: <http://www.hbz-nrw.de/mlist/rabe/199902-month.html>

Ausdruck vom 16.04.1999

Archive: ``rabe" mailing list

February 1999

- *Danke - Gedicht
Sat, 1999 Feb 27 08:47:50
- Re: ? Sollstellung von Bibliotheksbenutzungsgebühren
Fri, 1999 Feb 26 19:09:20
- ? Sollstellung von =?iso-8859-1?q?Bibliotheksbenutzungsgeb=FChren
Fri, 1999 Feb 26 18:50:43
- > Schulungsraum
Fri, 1999 Feb 26 17:19:50
- Re: ? Schulungsraum
Fri, 1999 Feb 26 17:06:48
- Re: ?Arzneimittelgesetz (englisch)
Fri, 1999 Feb 26 16:57:56
- Re: ? Schulungsraum
Fri, 1999 Feb 26 16:55:19
- >Gedicht
Fri, 1999 Feb 26 16:06:39
- > Schulungsraum
Fri, 1999 Feb 26 15:51:47
- > Schulungsraum
Fri, 1999 Feb 26 15:36:09
- ? Schulungsraum
Fri, 1999 Feb 26 14:58:43

Anlage 6: Fragebogen

Absender: 021217998-0002@t-online.de (Rainer Hoffmann)

Datum: 09. Maerz 1999 14:33

Empfänger: RABE@hbz-nrw.de

Betreff: Diplomarbeit ueber RABE

Liebe Raben,

ich schreibe zur Zeit an der FH Koeln eine Diplomarbeit zum Thema "Mailinglisten fuer den bibliothekarischen Informationsdienst am Beispiel von RABE" und moechte dazu eine Umfrage unter den RABE-Teilnehmern durchfuehren. Ich wuerde mich sehr freuen, wenn Sie sich ein wenig Zeit naehmen, um den beigefuegten Fragebogen auszufuellen. Falls Interesse daran besteht, werde ich die Umfrageergebnisse in dieser Liste veroeffentlichen. (Selbstverstaendlich werden Ihre Angaben anonym ausgewertet.)

Vielen Dank im voraus!

Mit freundlichen Gruessen

Rainer Hoffmann

Student an der FH Koeln,

FB Bibliotheks- und Informationswesen

Wichtig: Druucken Sie vor dem Ausfuellen des Fragebogens den Antwort-/Reply-Button, aber aendern Sie bitte unbedingt die Empfaenger-/To-/Reply to-Zeile, weil Ihr ausgefuellter Fragebogen sonst an alle RABE-Teilnehmer geht statt nur an mich! Setzen Sie anstelle der RABE-Adresse bitte folgende Adresse ein:

Rainer.Hoffm@t-online.de

FRAGEBOGEN zum Thema "RABE"

Bitte markieren Sie zutreffende Antworten mit einem "x" zwischen den vorgegebenen Klammern ().

1. Welche Rolle spielt die Betreff-/Subject-Zeile bei Ihrer Entscheidung, ob Sie eine RABE-Mail lesen oder sofort loeschen? (1 = unwichtig, 5 = sehr wichtig)

zunehmende Staerke ----->

1 2 3 4 5

2. Welche RABE-Mails lesen Sie?

alle

nur Mails zu bestimmten Themen oder Fachgebieten, und zwar:

nach anderen Kriterien ausgewaehlte Mails, und zwar:

das ist unterschiedlich

3. Beteiligen Sie sich aktiv an RABE (mit Fragen/Antworten/Beitraegen)?

nein, bisher nicht --> weiter mit Frage 9

ja

4. Wenn ja: wie oft (durchschnittlich)?

mehrmals in der Woche

einmal in der Woche

mehrmals im Monat

einmal im Monat

in groesseren Abstaenden

unregelmaessig/bei Bedarf

5. Haben Sie schon einmal eine Auskunftfrage an RABE gestellt?

nein --> weiter mit Frage 9

ja

6. Falls Sie schon einmal eine Frage an RABE gestellt haben: Wie zufrieden waren Sie mit den Antworten auf Ihre Frage(n)? (1 = gar nicht, 5 = sehr zufrieden)

zunehmende Staerke ----->

1 2 3 4 5

7. Wenn Sie weniger oder gar nicht zufrieden waren: warum nicht? (Mehrfachnennungen moeglich)

weil niemand geantwortet hat

weil die Antworten nicht weiterhalfen

andere Gruende, und zwar:

8. Wie schaezen Sie das Verhaeltnis Ihrer eigenen bisherigen Fragen und Antworten an die RABE-Liste ein? (z. B. 80 % Fragen : 20 % Antworten)

... % Fragen : ... % Antworten

9. Wie zufrieden sind Sie mit der Atmosphaere und dem Umgangston in RABE?

(1 = gar nicht zufrieden, 5 = sehr zufrieden)

zunehmende Staerke ----->

1 2 3 4 5

Falls Sie unzufrieden sind: warum?

10. Wie schaezen Sie den Nutzen von RABE ein? (1 = nutzlos, 5 = sehr wertvoll)

zunehmende Staerke ----->

1 2 3 4 5

11. Falls Sie RABE fuer nuetzlich halten: Worin sehen Sie den Nutzen? (Mehrfachnennungen moeglich)

Schnelligkeit

Kooperation, Informationsverbund, -netz, "Resource Sharing"

Verbesserung der Auskunftsmoeglichkeiten (es koennen mehr Fragen beantwortet werden)

"Fortbildungsmoeglichkeit": Antworten enthalten Tips zu Recherchemethoden

oder Informationsquellen

Sonstiges, und zwar:

12. Was vermissen Sie bei RABE? (Mehrfachnennungen moeglich)

die Moeglichkeit einer gezielten/strukturierten Suche im RABE-Archiv

eine abschliessende Zusammenfassung der Antworten zu jeder Frage durch die/den Fragesteller/in

das Senden aller Antworten an RABE (nicht nur an die/den Fragesteller/in)

Absprachen/Spezialisierungen zur Vermeidung von Doppelarbeit

die konsequente Anwendung der Kuerzel ?, !, >, * zu Beginn der Betreffzeile

beim Zitieren von Mails eine Beschraenkung auf die wichtigsten Passagen

eine Trennung/Aufspaltung der Liste nach bestimmten Kriterien (z. B. Fachgebieten oder OeB und WB), und zwar nach:

Sonstiges, und zwar:

13. Nehmen Sie auch an der Mailing-Liste "Stumpers" teil?

nein

nein, aber ich nutze das Archiv

ja, aber nur passiv

ja, auch aktiv

14. Haben Sie an "Stumpers" teilgenommen, bevor es RABE gab?

nein

ja

15. Haben Sie sich, bevor es RABE gab, mit Auskunftsfragen an andere bibliothekarische Mailing-Listen (ausser "Stumpers") gewandt?

ja, oft

ja, hin und wieder

ja, aber nur selten

nein, nie

Zum Schluss noch einige Fragen zu Ihrer Person bzw. Institution:

16. Seit wann haben Sie RABE abonniert? (Datum)

17. Nehmen Sie als Privatperson an RABE teil oder als Mitglied/Angehörige(r) einer Institution?

als Privatperson --> bitte nur noch Frage 18 beantworten

als Mitglied/Angehörige(r) einer Institution --> weiter mit Frage 19

18. Falls Sie als Privatperson an RABE teilnehmen:

Nationalität?

Wohnort?

19. Falls Sie einer Institution angehören: In welchem Staat befindet sich Ihre Einrichtung?

Deutschland

Österreich

Schweiz

anderer Staat, und zwar:

20. Falls in Deutschland: in welchem Bundesland?

21. Wer ist Träger Ihrer Einrichtung?

Staat (Bund/Land)

Gemeinde/Stadt/Landkreis

Kirche

Personalkörperschaft/Anstalt/Stiftung des öffentlichen Rechts

Körperschaft/Stiftung des privaten Rechts

Privatperson

anderer, und zwar:

22. Welche Art Informationseinrichtung ist Ihre Institution?

Öffentliche Bibliothek

wissenschaftliche Universalbibliothek

- wissenschaftliche Spezial-/Fachbibliothek
- Informations- und Dokumentationsstelle
- Informationseinrichtung der oeffentlichen Verwaltung
(z. B. Buergerinformationszentrum)
- Archiv
- Museum
- bibliothekarische Ausbildungseinrichtung
- andere Einrichtung, und zwar:

23. Wie gross ist Ihre Institution?

Bestandsgroesse (Medieneinheiten):

Personal (Stellen):

Raum fuer Kommentare, Kritik, Bemerkungen:

.....

Nochmals zur Erinnerung: Bitte aendern Sie vor dem Absenden unbedingt die Empfaengerzeile! Geben Sie statt der (voreingestellten) RABE-Adresse folgende Adresse ein: Rainer.Hoffm@t-online.de

Herzlichen Dank fuer Ihre Beteiligung!

Rainer Hoffmann

Register

A

Abonnenten von RABE *siehe* RABE-Teilnehmer
aktiver Informationsdienst 13
Aktivität der RABE-Teilnehmer 32, 33, 34, 37, 47, 48, 50
Ask a Librarian 18
Auskunftsarten *siehe* Fragetypus
Auskunftsdienst *siehe* Informationsdienst

B

Benutzerschulung im Informationsdienst 14
Beratung im Informationsdienst 15
Betreffzeile 24, 31, 39
bibliographische Auskunft 12
Bibliothek
Kooperation 9, 16, 39, 57
Rolle der * in der Informationsgesellschaft 7, 8, 9
bibliothekarische Informationsdienstleistung 10

D

Danke-Nachricht 24, 45, 54
Dienstleistung 6
direkter Informationsdienst 12
Diskussionsliste *siehe* Mailingliste
Doppelarbeit, Vermeidung von * 25, 40

E

E-Mail
Definition und Eigenschaften 18
Mail-Kategorien in RABE 44, 45

F

Faktenauskunft 13
Frage-Antwort-Verhältnis 33, 34, 35, 37, 50, 52
Fragetypus 12
bibliographische Auskunft 12, 53
Faktenauskunft 13, 54
Orientierungsauskunft 13
Sachauskunft 13, 54
Sachverhaltsauskunft 13, 54
vermittelnde Auskunft 13, 56
funktionaler Informationsdienst 14

I

indirekter Informationsdienst 12
Information 6, 7, 11
Definition 7
Qualitätsanforderungen 11, 56
Informationsdienst
aktiver * 13

Benutzerschulung im * 14
Beratung im * 15
direkter * 12
funktionaler * 14
indirekter * 12
Internet im * 17
Konzeption 16
passiver * 12
Sonderformen 15
Informationsdienstleistung 6, 7
bibliothekarische * 10
Informationsquelle, Art der * für die Beantwortung von RABE-Fragen 54
Informationsverbund 9, 17, 39, 40, 57
Internet im Informationsdienst 17, 18

K

Kooperation 9, 16, 39, 57

L

LIBA-L 22
LIBREF-L 22
Listenmitglieder *siehe* RABE-Teilnehmer

M

Mailingliste
Definition 19
Eigenschaften und Formen 19, 20
Mailinglisten für den Informationsdienst 21, 22, 23
LIBA-L 22
LIBREF-L 22
MEDIBIB-L 23
RABE 23
ResPool 23
STUMPERS-L 21
MEDIBIB-L 23
Mehrfacharbeit, Vermeidung von * 25, 40
Mitglieder von RABE *siehe* RABE-Teilnehmer

N

Newsgroups 18
Nutzen von RABE 38, 39

O

off-topic-Fragen 22, 23, 42
Orientierungsauskunft 13

P

passiver Informationsdienst 12

Q

Qualitätsanforderungen von Informationsdienstleistungen 11, 56

R

RABE

- Administration 24, 25
 - Anmeldung 23
 - Archiv 25, 43
 - Betreffzeile 24, 31
 - Gründung 23, 24, 27
 - Homepage 23, 25
 - Kürzel in der Betreffzeile 24, 39
 - Listenverwaltung 24, 25
 - Mailaufkommen 41, 43
 - Mail-Kategorien (Art der Beiträge) 44, 45
 - Mail-Typen 44, 45
 - Volltextsuche im WWW-Archiv 25, 39
 - WWW-Archiv 25, 43
- ### RABE-Teilnehmer
- Aktivität 32, 33, 34, 37, 46, 47, 48, 50
 - Antworten, Zufriedenheit mit den * 35
 - Art der Informationseinrichtung 29, 49
 - Atmosphäre u. Umgangston 37
 - Betreffzeile, Orientierung an der * 31, 39
 - Einschätzung des Nutzens 38, 39
 - Frage-Antwort-Verhältnis 33, 34, 35, 37, 50, 52
 - geographische Herkunft 27, 28, 46
 - Größe der Institution 30
 - Informationsquellen für die Beantwortung von RABE-Fragen 38, 41, 54
 - Kritik an RABE 39, 41, 42
 - Leseverhalten 31
 - Mängel von RABE 39, 41, 42
 - Nutzen von RABE 38, 39
 - Teilnehmerzahl 25, 26, 46
 - Trägerschaft 28

- Umfrage 26
- Resource sharing 9, 21, 39, 55, 57
- ResPool 23

S

- Sachauskunft 13
- Sachverhaltsauskunft 13
- set nomail-Befehl 26, 44
- Sonderformen des Informationsdienstes 15
- STUMPERS-L 21, 41
- Subject-Zeile 24, 31, 39

T

- Teilnehmer von RABE *siehe* RABE-Teilnehmer
- Teilnehmerzahl von RABE 25, 26, 46

U

- Umfrage unter den RABE-Teilnehmern 26

V

- Vermeidung von Mehrfacharbeit 25, 40
- vermittelnde Auskunft 13

W

- WWW-Archiv von RABE 25, 43