



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 107-G
Meeting: 125. Reference Work
Simultaneous Interpretation: Yes

Digital Reference in Deutschland – Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf

Hermann Rösch

Fachhochschule Köln - Fachbereich Informationswissenschaft
Köln, Germany

Abstract:

Es ist nicht einfach über etwas zu sprechen, dass in Deutschland erst in Ansätzen besteht, während im Ausland dazu eigene Diskussionslisten existieren, seit Jahren Tagungen abgehalten werden und die Zahl der dazu erschienenen Veröffentlichungen inzwischen bald bei 1.000 Titeln liegen dürfte. Aber auch in manchen deutschen Bibliotheken sind seit einiger Zeit erfreulicherweise Initiativen ergriffen worden, um das Internet in die Auskunftspraxis einzubeziehen. Ich möchte dies im folgenden an einigen Beispielen demonstrieren.

Ehe wir uns allerdings mit Digital Reference in Deutschland konkret beschäftigen, müssen zunächst die Besonderheiten erläutert werden, die mit dem Thema Reference Service allgemein im deutschen Bibliothekswesen verbunden sind. Nur dann nämlich ist zu verstehen, warum die Entwicklung hierzulande hinter Entwicklungen in den USA, Großbritannien, Australien oder den skandinavischen Ländern spürbar zurückgeblieben ist. Anschließend soll kurz erläutert werden, welche Varianten von Digital Reference sich bislang herausgebildet haben, ehe aktuelle Bedeutung und Entwicklungsperspektiven von Digital Reference in deutschen Bibliotheken anhand einiger Beispiele geschildert werden. Abschließend soll kurz zur Sprache kommen, welche spezifischen kommunikativen Kompetenzen Digital Reference Librarians benötigen.

1. Auskunft in deutschen Bibliotheken

Wenn man die Entwicklung des Bibliothekswesens im internationalen Vergleich betrachtet, so fällt unmittelbar auf, dass Reference Service in den angloamerikanischen Ländern aber auch z.B. in Skandinavien traditionell eine erheblich größere Rolle gespielt hat, als in Deutschland. Dazu einige Hintergründe:

Eine nennenswerte Beschäftigung mit Reference Services setzte in Deutschland erst Ende der 60er Jahre des letzten Jahrhunderts ein. Allerdings blieb es – von wenigen lobenswerten Ausnahmen abgesehen – bei rein theoretischer Beschäftigung, obwohl die Forderung nach einem umfassenden Ausbau von bibliothekarischem Auskunftsdienst Eingang in wichtige Planungspapiere sowohl für Öffentliche wie für Wissenschaftliche Bibliotheken fand. In der Praxis änderte sich wenig. Aber auch die theoretische Beschäftigung mit Auskunft in Bibliotheken, die in den Aufbruchjahren ab 1970 spürbar angewachsen war, spielte seit der zweiten Hälfte der 70er Jahre keine nennenswerte Rolle mehr. Erst gegen Ende der 90er Jahre änderte sich die Situation merklich. Immerhin gehört Auskunftsdienst seit 1970 in Deutschland zum Fächerkanon in der bibliothekarischen Ausbildung.

Nutzer, die den Service etwa amerikanischer Bibliotheken gewohnt waren, zeigten sich ob der Zustände in deutschen Bibliotheken in der Vergangenheit nicht selten enttäuscht. Der amerikanische Germanist und Bibliothekar Dale Askey etwa hatte mehrere wissenschaftliche Bibliotheken in Deutschland im Rahmen eines Forschungsaufenthaltes als Nutzer intensiv kennen gelernt. Die Dienstleistungsmentalität und die Qualität der Auskunftsdienstleistungen der Bibliotheken empfand er als unbefriedigend.¹ Die Überlegenheit amerikanischer Bibliotheken führt er im wesentlichen auf zwei Faktoren zurück:

- „The first of these is the lack, in Germany, of reference librarians of the type commonly found in the United States. (...) This combination of reference training and subject expertise, a common element of reference desks in the U.S., is what distinguishes library service from the German model.”²
- „...American libraries are service-oriented, while German libraries are collection-centered. (...) In general, American libraries, out of a concern for their continued funding from the state or sponsoring institution, have evolved into organizations constantly looking for novel ways to serve their user populations.”³

Askey hat damit wohl einen Zustand beschrieben, der auch heute noch mancherorts vorzufinden ist. Allerdings mehren sich seit einigen Jahren die ersten Anzeichen dafür, dass Bibliotheken auch im Hinblick auf Dienstleistungsmentalität und Auskunftsdienst Anschluss an die Entwicklung in den USA zu finden suchen. Dieser erfreuliche Aufbruch hat sicherlich zu tun damit, dass mittlerweile in der deutschen Gesellschaft insgesamt mehr Wert auf Dienstleistungsmentalität gelegt wird, als in der Vergangenheit. Und er hat auch zu tun mit dem Internet und den in der Informationsgesellschaft veränderten Gewohnheiten und Erwartungen der Benutzer, denen sich Bibliotheken anpassen müssen, wenn sie nicht marginalisiert werden wollen.

2. Digital Reference

Mit dem Internet eröffnen sich für bibliothekarische Auskunft neue Perspektiven, die als Virtual oder häufiger noch als Digital Reference bezeichnet werden. Im Laufe der vergangenen knapp zwei Jahrzehnte haben sich auch aufgrund der technischen Entwicklung verschiedene Formen von Digital Reference herausgebildet, die über je eigene Stärken und Schwächen verfügen.

Kennzeichnend für alle Formen der Digital Reference ist, dass Nutzer die Reference Services der Bibliothek in Anspruch nehmen können, ohne die Bibliothek zu betreten und ohne sich an den Öffnungszeiten orientieren zu müssen. Die Bibliothek wiederum hat die Chance, Nutzerschichten zu gewinnen, die zuvor kaum auf die Idee gekommen wären, die Angebote der Bibliothek zu benutzen.

Gegenwärtig lassen sich folgende Formen von Digital Reference unterscheiden, die nach und nach auf der Grundlage der technischen Möglichkeiten entwickelt wurden:⁴

E-Mail-Reference
Web-Forms
Chat-Reference
Web Contact Center
VoIP
Video Conferencing

a. E-Mail-Reference: Die Anfänge von Digital Reference liegen in den 80er Jahren. Lange bevor das Internet durch die Einführung des WWW zum Massenmedium wurde, führten medizinische Spezialbibliotheken in den USA ab 1984 erste Experimente mit E-Mail-Auskunft durch. Die Vorteile der Auskunft per E-Mail liegen in der komfortablen Erreichbarkeit und der damit verbundenen Reichweite der Bibliotheken. Die Anfragen und insbesondere die Antworten können problemlos gespeichert und für spätere Recherchen in einer Archivdatenbank zugänglich gemacht werden. E-Mail-Auskunft ist allerdings prinzipiell asynchron, d.h. der eigentlich unverzichtbare Klärungsprozess via Reference Interview ist schwerfällig oder manchmal auch unmöglich. Zudem formulieren die Nutzer ihre Frage unstrukturiert und unmittelbar; wichtige Aspekte werden oft entweder gar nicht angesprochen oder missverständlich formuliert.

b. Web-Forms: Viele Bibliotheken haben auf die Mängel der reinen E-Mail-Auskunft reagiert, indem sie statt dessen Web-Forms anboten. Vorgegebene Felder, die von den Benutzern ausgefüllt werden müssen, sollen die Nachteile der völlig freien Frageformulierung beseitigen. Manche Bibliotheken setzten einfache Formulare mit 5-7 Feldern ein, und erhielten dann zwar strukturiertere Informationen als bei E-Mails, letztlich jedoch oft immer noch zuwenig Kontextinformationen. Andere Bibliotheken boten sehr ausführliche Formulare an (elaborated forms), um möglichst alle notwendigen Kontextinformationen abzufragen, die sonst per Auskunftsgespräch erhoben werden. In der Praxis zeigte sich jedoch, dass Nutzer nur selten bereit waren, solch umständliche und aus ihrer Sicht überflüssige Formulare auszufüllen.

Auskunft per E-Mail und per Web-Form bedeuten für Bibliotheken einen erheblichen Fortschritt, jedoch sollten die Nachteile dieser prinzipiell asynchronen Varianten von digital Reference nicht übersehen werden.

c. Chat-Reference, Realtime Reference or Live Reference: Ende der 90er Jahre begannen Bibliotheken in den USA, Chat-Software zu Auskunftszwecken einzusetzen. Damit war erstmals eine synchrone Kommunikationsform von Digital Reference entstanden. Manche Nachteile der E-Mail-Auskunft wurden damit behoben. Zudem zeigten Bibliotheken damit Präsenz in einer Kommunikationsform, die bei jüngeren Menschen sich steigender Beliebtheit erfreut. Allerdings verfügt auch Chat Reference über spezifische Stärken und Schwächen und eignet sich nicht für alle Auskunftsarten gleichermaßen. So fehlt es z.B. an Möglichkeiten, Abbildungen, Grafiken, Tabellen usw. zu übergeben.

d. Web Contact Center: Als Adaption aus dem E-Commerce wird mittlerweile Web Contact Center Software für Digital Reference in Bibliotheken eingesetzt. Web Contact Center bieten die Möglichkeit, je nach Bedarf zwischen E-Mail, Web Form oder Chat zu wählen. Außerdem werden die kommunikativen Tools um eine Vielzahl kollaborativer Tools erweitert, welche eine Vielzahl zusätzlicher Interaktivität zwischen Reference Librarian und Nutzer ermöglichen. Dazu gehören im wesentlichen PagePushing, Escorting, Co-Browsing und File Transfer. Weitere Funktionalitäten wie Monitoring, Cooperative Answering und Statistics treten hinzu. Web Contact Center Software bündelt die bisher entwickelten Varianten von Digital Reference und ergänzt diese um interaktive Tools.

Zwei weitere Entwicklungen sind im Zusammenhang mit Digital Reference zu erwähnen: Video Conferencing und Voice over Internet Protocoll (VoIP).

Video Conferencing wurde in einigen amerikanischen Bibliotheken bereits Mitte der 90er Jahre versuchsweise eingesetzt und hat sich bisher wohl auch wegen des zusätzlichen Hardwarebedarfs und der fehlenden Akzeptanz seitens der Nutzer nicht durchsetzen können.

Voice over Internet Protocoll ermöglicht das Telefonieren parallel zu den anderen Internetanwendungen. Einige Web Contact Center wie LiveHelper (<http://www.livehelper.com/>) und LivePerson (<http://www.liveperson.com/>) bieten VoIP bereits an. Diese Technik hat das Potential, im Internet die vergleichsweise umständliche synchrone Kommunikation per Chat abzulösen. Zur Zeit aber gehören die für VoIP notwendigen Ergänzungen Voice Receiver und Mikrophon nicht zur Standard-Hardwareausstattung, so dass die Marktdurchdringung dieser Entwicklung noch bevorsteht. VoIP wird von vielen sicher als Erleichterung und Beschleunigung empfunden werden, weil das Verschriftlichen über die Tastatur entfällt.

Alle genannten Varianten von Digital Reference besitzen ihre je eigenen Vor- und Nachteile. Keine ersetzt eine andere vollkommen, ebenso wenig wie Digital Reference insgesamt die klassische Walk-in Auskunft ersetzt. Welche Variante sich empfiehlt, hängt ab vom Bibliothekstyp, der Art der dominierenden Fragetypen und der Nutzerschaft.

Neben den durch die Technik bzw. die verschiedenen Kommunikationskanäle bestimmten Varianten von Digital Reference bedürfen die Reference Consortia der Erwähnung. Diese Form kooperativer Auskunft wird durch digitale Medien und das Internet erheblich erleichtert. In den USA existieren bereits mehr als 50 solcher Informationsverbände, in denen sich mehrere Bibliotheken zusammengeschlossen haben, um Auskunft im Verbund anbieten zu können.⁵ Das größte und wohl bekannteste Projekt ist QuestionPoint und wird von der Library of Congress und OCLC betrieben.

3. Digital Reference in Deutschland

In Deutschland wurden die mit Digital Reference verbundenen Entwicklungen zunächst zurückhaltend und mit Verzögerung zur Kenntnis genommen, obwohl das Internet insgesamt sehr frühzeitig in die bibliothekarische Praxis einbezogen wurde. Dies ist – wie bereits erwähnt – zurückzuführen auf die höchst unterentwickelte Bedeutung, die der Auskunft in deutschen Bibliotheken traditionell beigemessen wurde. Noch in dem vor knapp 10 Jahren von der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände publizierten Strukturpapier „Bibliotheken '93“ spielt das Thema Auskunft nur eine extrem periphere Rolle.⁶ Den Bemerkungen zum Auskunftsdienst liegt weder eine theoretische abgesicherte, noch eine durch Erfahrungsaustausch gewonnene Konzeption zugrunde. Ein letztes Beispiel: Während in den USA eine Vielzahl von Lehrbüchern zum Thema Reference und mittlerweile auch zum Thema Digital Reference existiert, ist in Deutschland erst 1999 das erste und bislang einzige Lehrbuch zu diesem Thema publiziert worden, ohne dass dies wirklich bemerkt worden wäre.⁷

Das Internet, politischer Druck über modifizierte Organisations- und Finanzierungsformen und die notwendige Anpassung an veränderte gesellschaftliche Anforderungen haben gleichwohl mittlerweile einen Trend zur Aufwertung des Themas Auskunft auch in deutschen Bibliotheken erkennbar gemacht. Im Wesentlichen sind es die technischen Möglichkeiten des Internet, die das Interesse zumindest einiger Bibliothekare in Deutschland an Digital

Reference und damit an Reference überhaupt geweckt haben. Freilich gab und gibt es nennenswerte Unterschiede zwischen Öffentlichen Bibliotheken und Wissenschaftlichen Bibliotheken. So hat Auskunft in Öffentlichen Bibliotheken seit den 70er Jahren einen höheren Stellenwert als z.B. an Universitätsbibliotheken.

Nun aber zu Digital Reference in Deutschland. Auch hier entdeckte man Mitte der 90er Jahre, dass E-Mail nicht nur für die Kommunikation zwischen Bibliothekaren nützlich war, sondern auch eingesetzt werden konnte, um den Kontakt zwischen Nutzern und Bibliothek zu verbessern. Public Libraries in Großstädten und Universitätsbibliotheken waren nach und nach im Internet mit eigenen Websites präsent und boten bald zusätzlich zu Informationen über Öffnungszeiten, Sonderbestände und Benutzungsbedingungen die Kontaktaufnahme per E-Mail an. Dies kann jedoch noch nicht als organisierte Form von Digital Reference betrachtet werden. E-Mails werden rein additiv als zusätzlich Formen der Kommunikation mit Benutzern oder Interessenten betrachtet und exakt so behandelt wie Briefe oder Faxe. Die angebotene E-Mail-Adresse hat etwa den Stellenwert der technischen Einrichtung eines Telefonanschlusses. Es wurden keine Vorkehrungen getroffen, die Besonderheiten des neuen Mediums zu berücksichtigen und das spezifische Entwicklungspotential auszuschöpfen. Oft werden eingegangene E-Mails nur sporadisch abgerufen und beantwortet, je nach dem, ob die sonstige Arbeitsbelastung dazu Zeit ließ. Meist teilen Bibliotheken den Nutzern nicht mit, wer der wirkliche Adressat der Mails ist, ob es die Bibliotheksleitung, die Auskunftsabteilung oder ein Mitarbeiter ist, der gerade zur Verfügung steht.

Viele klein- und mittelstädtische Public Libraries, sofern sie überhaupt über eine eigene Homepage verfügen, sind über die bloße Bekanntgabe ihrer E-Mail-Adresse und die für die Nutzer nicht durchschaubare Praxis des Umgangs mit eingehenden Mails, bisher nicht hinausgekommen. Einige großstädtische Öffentliche Bibliotheken und Universitätsbibliotheken sind allerdings nicht auf diesem Entwicklungsstand stehen geblieben, sondern bieten eine regelrechte E-Mail-Auskunft an. Dem Benutzer wird keine unspezifische E-Mail-Adresse angeboten, sondern ein speziell für Auskunftszwecke eingerichteter E-Mail-Kontakt. Er erfährt, welche Art von Fragen beantwortet werden, wer diese Fragen beantwortet, welcher Aufwand für die Beantwortung betrieben wird und in welcher Zeit er mit der Beantwortung rechnen kann. Eine Untersuchung, wie viele deutsche Bibliotheken tatsächlich in dieser Form organisierte Auskunft per E-Mail anbieten, wird in Kürze abgeschlossen werden.

Bibliotheken, die die besondere Bedeutung von E-Mail für Auskunftszwecke erkannt haben, bieten ihren Benutzern nicht selten auch Web-Forms an, um ihre Fragen strukturierter artikulieren zu können. Es liegt auf der Hand, dass das Angebot von Web-Forms ein gewisses Maß an Reflexion und konzeptionellen Vorüberlegungen voraussetzt. Oft wird zwischen Auskunft per E-Mail und per Web-Form nicht begrifflich unterschieden. Die StB Köln etwa spricht von E-Mail-Auskunft und präsentiert eine Web-Form. Ähnlich verfährt auch die Deutsche Internetbibliothek, auf die später noch zurückzukommen sein wird. Vorbildlich zu nennen ist im Vergleich die UB Oldenburg, die sowohl E-Mail als auch Web-Form alternativ anbietet.

Die genannten Beispiele dürfen allerdings nicht darüber hinwegtäuschen, dass die Mehrzahl der Bibliotheken Auskunft weder per E-Mail noch per Web-Form anbieten. Es gibt sogar Universitätsbibliotheken, die auf ihrer Homepage keinerlei Hinweise auf Auskunftsdienstleistungen enthalten. Um so mehr müssen diejenigen Bibliotheken hervorgehoben werden, die in – für deutsche Verhältnisse – geradezu avantgardistischer Manier Auskunft per Chat anbieten. Im Frühjahr 2003 sind dies:

UB Dortmund⁸
UB der TU Hamburg-Harburg⁹
UB der Hochschule der Bundeswehr Hamburg¹⁰
BIS Oldenburg¹¹
UB Trier¹²
UB Wuppertal¹³

Es handelt sich also bei den Bibliotheken, die Auskunft per Chat anbieten, ausschließlich um Hochschulbibliotheken.¹⁴ Zu erwähnen ist allenfalls noch der regionale Bibliotheksverbund HEBIS¹⁵, dessen Chat-Auskunft nur Fragen zur Nutzung der eigenen Informationsangebote zulässt und keinesfalls als vollgültiges Auskunftsangebot gewertet werden kann. Die UB der Bundeswehrhochschule in Hamburg lässt nur registrierte Benutzer zu. Die übrigen genannten Bibliotheken beantworten alle Fragen unabhängig, ob die Kunden der eigenen Institution angehören oder nicht. Projektbeschreibungen und Erfahrungsberichte existieren bisher nur zu Trier¹⁶, Dortmund¹⁷ und Oldenburg¹⁸. Die Publikation von Christine Gläser kann zudem für sich in Anspruch nehmen, als erste umfassende Veröffentlichung in Deutschland den Blick auf Chat Reference gerichtet zu haben.¹⁹ Die Chat-Angebote der genannten Bibliotheken wurden erst Ende 2001 oder im Laufe des Jahres 2002 eingerichtet, so dass es an umfangreichen praktischen Erfahrungen noch fehlt. Eine Ausnahme bildet die UB Trier, deren Online-Auskunft bereits Ende 2000 der Öffentlichkeit vorgestellt wurde. Allerdings teilte die UB Trier im April 2003 auf ihrer Homepage lakonisch mit, dass die Bibliothek aus Kostengründen darauf verzichten müsse, den Lizenzvertrag für die Software HumanClick zu verlängern, das Angebot daher vorerst eingestellt werden müsse.

Bislang – soviel steht fest – werden die Chat-Angebote noch wenig genutzt. Das hängt natürlich auch damit zusammen, dass viele Nutzer nicht die Erwartung hegen, in ihren Bibliotheken auf derartige Dienstleistungsangebote zu treffen. Eine entsprechende Auskunfts-kultur muss erst noch wachsen. Außerdem sind die neuen Angebote noch viel zu wenig bekannt. Anstatt z.B. auch auf den dynamisch erzeugten Ergebnisseiten nach den Katalogrecherchen den Button für Digital Reference zu platzieren, muss man den Hinweis auf Chat Reference oder E-Mail-Reference meist mühsam suchen. Es liegt an den Bibliotheken selber, ihre Digital Reference Angebote durch intelligente Maßnahmen zu popularisieren. Aber selbst bei bestem Willen, wird man Geduld aufbringen müssen, um diesen Paradigmenwechsel von der Bestands- zur wirklichen Benutzerorientierung real umzusetzen. Zu hoffen bleibt nur, dass sich weitere Bibliotheken von der verhaltenen Resonanz nicht davon abhalten lassen, Chat Reference einzuführen.

In Oldenburg wird zwar mit „Click & Care“ Web Contact Center Software eingesetzt, allerdings werden die damit ermöglichten Funktionalitäten offenbar nur begrenzt eingesetzt. Die anderen Chat Reference Bibliotheken scheinen ebenfalls die Entwicklung zum Web Contact Center nicht anzusteuern.

Zwei weitere Entwicklungen gilt es zu erwähnen, wenn über den Entwicklungsstand von Digital Reference in Deutschland berichtet werden soll. Die Diskussionsliste RABE und das Projekt Deutsche Internetbibliothek. Das Akronym RABE²⁰ steht für „Recherche und Auskunft in bibliothekarischen Einrichtungen“. Es handelt sich im eigentlichen Sinne um eine Vor- oder Begleitform von Digital Reference. Zugang zu dieser Diskussionsliste haben ausschließlich Auskunftsbibliothekare, die bei Kolleginnen und Kollegen dann Unterstützung suchen, wenn sie im konkreten Auskunftsfall überfragt sind.²¹ Die Gründung dieser Mitte 1998 eingerichteten Liste orientierte sich am Vorbild der in den USA schon seit 1992 bestehenden Stumpers-List. RABE wird rege genutzt und trägt zu einer Verbesserung der Auskunftsqualität bei. Als Szenario lässt sich vorstellen, dass RABE auch eine für

Bibliotheksbenutzer zugängliche Ebene erhält. Dann könnte die bestehende Diskussionsliste als Vorform eines kooperativen Informationsverbundes gewertet werden.

Ein für die Popularisierung von Digital Reference in Deutschland eminent wichtiges Projekt ist von der Bertelsmann-Stiftung angeregt worden und wird gemeinsam mit dem Deutschen Bibliotheksverband seit Anfang 2002 betrieben. Es handelt sich um die Deutsche Internetbibliothek.²² Nach Ablauf der ersten Projektphase soll die Trägerschaft ganz auf den DBV übergehen. Das Projekt richtet sich ausschließlich an Öffentliche Bibliotheken und verfolgt einen doppelten Zweck. Zum einen sollen die beteiligten Bibliotheken gemeinsam einen Web-Katalog erstellen, der auf den spezifischen Informationsbedarf der Nutzer Öffentlicher Bibliotheken zugeschnitten ist. Relevante Webquellen sollen arbeitsteilig ausgewählt und bewertet werden, um in einem gemeinsamen Web-Katalog nach 20 Themenbereichen den Nutzern präsentiert zu werden. Das zweite Projektziel ergänzt den gemeinsam erzeugten Web-Katalog um einen ebenfalls kooperativen E-Mail-Informationsverbund. Beteiligt sind bislang über 70 meist großstädtische Öffentliche Bibliotheken, die mit Ausnahme Hamburgs aus allen Bundesländern stammen. Für alle Arbeitsschritte und Tätigkeitsbereiche sind Projektstandards und Qualitätskriterien entwickelt worden. Dies gilt auch für die gemeinsame E-Mail-Auskunft. Der besondere Wert der Deutschen Internetbibliothek im Kontext von Digital Reference liegt darin, dass viele Bibliotheken, die eigentlich nur an dem prestigeträchtigen Internet-Erschließungsprojekt teilnehmen wollten, auf diese Art und Weise dazu gebracht werden, sich mit Digital Reference auseinander zu setzen und ohne es eigentlich gewollt zu haben, einen E-Mail-Auskunftsservice anzubieten. Die Deutsche Internetbibliothek bietet damit eine hervorragende Chance, zumindest für den Sektor der Öffentlichen Bibliotheken, via E-Mail-Auskunftskonsortium Digital Reference im Besonderen und Reference allgemein erheblich aufzuwerten. Hinsichtlich der Academic Libraries bleibt zu hoffen, dass die Bibliotheken, die bereits Formen von Digital Reference entwickelt haben, bald zahlreiche Nachahmer finden. Wenn Bibliothekare genügend Weitsicht zeigen, Nutzer entsprechende Dienstleistungen einfordern und Politiker entsprechenden Druck erzeugen, dann können auch deutsche Bibliotheken Teil einer veränderten Informationskultur werden, die den technischen und kommunikativen Möglichkeiten des Internet angemessen ist. Wichtig für diesen Prozess wird es sein, sich intensiv mit der im Vergleich weit fortgeschrittenen Theorie und Praxis der Digital Reference im angloamerikanischen und skandinavischen Ausland zu beschäftigen. Vielleicht ist auch diese Reference Work Section der IFLA in Berlin ein weiterer Schritt in die richtige Richtung.

Zum Abschluss noch einige Bemerkungen zu der Frage, welche spezifischen Anforderungen Digital Reference an Auskunftsbibliothekare stellt.

Die Kernkompetenzen für Auskunftsbibliothekare lassen sich grob folgendermaßen benennen:

- Ressourcenkompetenz
- Methodenkompetenz
- Kommunikative Kompetenz/Soziale Kompetenz
- Sprachenkompetenz
- Anwendungsorientierte EDV-Kompetenz
- Betriebswirtschaftliche Kompetenz
- Breites Allgemeinwissen

Ich will keineswegs auf den gesamten Komplex eingehen, sondern nur grob skizzieren, welche zusätzlichen Qualifikationen sich im Bereich der kommunikativen Kompetenz durch Digital Reference ergeben.²³

- Bei E-Mail und Web-Forms wird das Auskunftsinterview erschwert; nur bestimmte Fragen lassen sich auf diese umständliche Art tatsächlich klären.
- Für ein Auskunftsinterview per Chat muss der dafür typische Jargon und Kommunikationsstil beherrscht werden.
- Die für den Chat typische Ungeduld der Nutzer muss in den Informationsprozess eingeplant werden.
- Auskunftsbibliothekare müssen sich auf neue Nutzerschichten mit wenig oder gar keiner Bibliothekserfahrung einstellen können.
- Auskunftsbibliothekare müssen flexibel entscheiden, wann der vom Nutzer gewählte Kommunikationskanal überfordert ist und wann ein Wechsel z.B. vom Chat zu Face-to-Face oder von E-Mail zu Chat oder Telefon zu empfehlen ist.
- Auskunftsbibliothekare müssen wissen, welcher Kommunikationskanal sich für welche Fragetypen besonders eignet.
- Auskunftsbibliothekare müssen erkennen, wann es sich bei einer Frage um eine sog. probe query handelt, die testweise gestellt wird und eher allgemeiner Art ist, ehe der Nutzer dann seine eigentliche, präzisere Frage stellt.

Um zu präziseren Erkenntnissen und Lernfortschritten zu kommen, wäre es wohl sinnvoll, den Erfahrungsaustausch derjenigen zu organisieren, die täglich Auskunft per E-Mail, Web-Form oder Chat geben.

Vielleicht könnte über das Projekt Deutsche Internetbibliothek nach einer gewissen Zeit, z.B. einem Jahr, eine Konferenz organisiert werden, in der die Erfahrungen der Beteiligten mit den Besonderheiten der E-Mail-Kommunikation im Mittelpunkt stehen. Eine gründliche statistische Auswertung der bis dahin erfolgten Auskunftsfälle könnte die Grundlage für die Debatte bieten.

Aber auch die Wissenschaftlichen Bibliotheken, sollten sich dringend mit den Chancen und Gefahren von Digital Reference beschäftigen und dabei die besonderen Anforderungen an die Auskunftsbibliothekare in den Blick nehmen.

Man muss das Rad nicht völlig neu erfinden. Viel wäre schon gewonnen, wenn die im Ausland gewonnenen Erfahrungen stärker zu Kenntnis genommen würden.

Schließlich könnten diejenigen Bibliothekare in Deutschland, die bereits Formen des Digital Reference praktizieren oder sich mit diesem Thema beschäftigen, sich ein erstes Forum des Informationsaustausches in Form einer Diskussionsliste schaffen.

Ich bin sicher, dass Digital Reference auch in Deutschland eine Zukunft haben und dazu beitragen könnte, den Bibliotheken zu erheblich größerer Wertschätzung zu verhelfen. Wir sollten nicht länger zögern, uns in diesem Punkt am Vorbild angloamerikanischer oder skandinavischer Bibliotheken zu orientieren.

¹ Vgl. Dale Askey: Academics Abroad: Conducting Scholarly Research in German Libraries. In: Portal. Libraries and the Academy. 2, 2001, 4, S. 445-453. Von seiner Kritik ausgenommen hat Askey übrigens ausdrücklich Spezialbibliotheken.

² Ebd., S. 445f.

³ Ebd., S. 448.

⁴ vgl. dazu Hermann Rösch: Digital Reference. Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. In: BIT-online. 6, 2003, 2, und vgl. Hermann Rösch: Digital Reference. Vom Auskunftsschalter zum Web Contact Center. In: Password. 2002, 11, S. 22-29.

⁵ Vgl. zu diesem Thema die am Institut für Informationswissenschaft in Köln verfasste Diplomarbeit von Sonja Härkönen: Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund – Digital Reference Konsortien in den USA. Köln 2003. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 36).

-
- ⁶ Vgl. Bibliotheken '93. Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. Berlin, Göttingen: BDB 1994.
- ⁷ Vgl. Brunhilde Lewe: Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken. Grundlagen für Planung und Praxis. Köln 1999. (Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen ; H. 25)
- ⁸ <http://www.ub.uni-dortmund.de/literatursuche/auskunftonline.html>
- ⁹ http://134.28.50.10/rakim-de/patron/login.php?entry_page=http://www.tub.tu-harburg.de/1.html
- ¹⁰ <http://bibwww.unibw-hamburg.de/rakim/patron/>
- ¹¹ http://www.bis.uni-oldenburg.de/chat/liveinfo_chat.html
- ¹² <http://www.ub.uni-trier.de/home/abisz/h/humanclick.htm>
- ¹³ <http://www.bib.uni-wuppertal.de/homepage/index.html>
- ¹⁴ Die Stadtbücherei Würzburg ist die einzige Öffentliche Bibliothek, die bislang mit Chatangeboten zumindest experimentiert hat. Das Angebot musste jedoch nach kurzer Zeit „wegen systemspezifischer Probleme innerhalb des Stadtnetzes“ eingestellt werden. Vgl. Hannelore Vogt: Tankstelle in der Informationsgesellschaft. Neue Dienste der Stadtbücherei Würzburg. In: Buch und Bibliothek. 55, 2003, 4, S. 249-251.
- ¹⁵ <http://www.hebis.de/online-hilfe.html>
- ¹⁶ Vgl. Stefan Müllenbruck: „Sind Sie ein Mensch?“ Auskunft per Chat an der UB Trier. In: BuB. 53, 2001, 4, S. 216-218; und vgl. ders.: Online-Auskunft mittels Chat. Erfahrungen und Perspektiven. In: Medizin, Bibliothek, Information. 2, 2002, 1, S. 13-14. . Online: http://www.akh-wien.ac.at/agmb/mbi/2002_1/mbi2002_1.pdf
- ¹⁷ Vgl. Monika Pushilal, Jessica Buschmann: Ein Jahr Auskunft online an der UB Dortmund. In: Pro Libris. 7, 2002, 4, S. 221.
- ¹⁸ Vgl. Christine Gläser: Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb. Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken – Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken. Berlin 2001. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft; 99). Online: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h99/>.
- ¹⁹ Zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang neben den bereits genannten Titeln der Beitrag von Helga Lüdtké: Taking the reference desk to cyberspace: Internet-Bibliotheken und Online-Auskunftsdienste, im Mittelpunkt die Internet Public Library (USA). In: BuB. 53, 2001, 9, S. 544 – 552. Auch im Weblog „netbib“ (<http://www.netbib.de/>) und dem Diskussionsforum „inetbib“ (<http://www.inetbib.de/>) hat es gelegentlich Beiträge zum Thema Digital Reference gegeben.
- ²⁰ http://www.hbz-nrw.de/produkte_dienstl/fortbildung/rabe/set_rabe.html
- ²¹ Vgl. Rainer Hoffmann: Mailinglisten für den bibliothekarischen Informationsdienst am Beispiel von RABE. Köln: FH Köln, FB BuI, 2000. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 22)
- ²² <http://www.internetbibliothek.de/>
- ²³ Vgl. Joseph Janes, Silverstein: Question Negotiation and the Technological Environment. In: D-Lib Magazine. Vol. 9, February 2003, 2. Online: <http://www.dlib.org/dlib/february03/janes/02janes.html>