

Berichte

Eine Chance für die kooperative Auskunft?

Vorstudie zur Konzeption eines virtuellen Auskunftsverbundes für Kunst- und Museumsbibliotheken

Die Kunst- und Museumsbibliotheken bilden zusammen ein leistungsstarkes Netz, das über vielfältige inhaltliche und personelle Kompetenzen verfügt. Mittels moderner Techniken könnte man diese Kompetenzen dazu nutzen, ein Auskunftssystem aufzubauen, und damit eine qualitativ hochwertige Serviceleistung anbieten. Diese Idee wurde im Rahmen der Herbstfortbildung 2009 in Nürnberg andiskutiert, wo die veränderten Nutzererwartungen an Kunst- und Museumsbibliotheken thematisiert wurden. Durch die Zusammenarbeit könnten bis zu einem gewissen Punkt die knappen Personalressourcen in den einzelnen Einrichtungen aufgefangen werden, ohne dass sich das auf die Qualität der Serviceleistung auswirkt, und die Mitglieder sich gegenseitig bei ihrer Arbeit unterstützen. Die virtuelle Auskunft ist konzeptionell für alle Mitgliedsbibliotheken vorgesehen. Inhaltlich bedeutet das, dass Bibliotheken verschiedenen Typs mit entsprechend vielfältigen Nutzergruppen, Beständen, Informationsmitteln und vor allem Fähigkeiten und Kenntnissen integriert sind. Der Nutzer soll die Möglichkeit haben, Anfragen jeder Art zu stellen. Die Fragen können von allgemeinen Anfragen zur Orientierung bis zur Bereitstellung von Fachinformation reichen.¹ Die *Fachgruppe Virtuelle Auskunft* wurde gegründet, um diesen Verbund zu planen. Sie beschäftigt sich mit der inhaltlichen Konzeption (Auswahl der Auskunftsform, Gestaltung der Policy etc.) und weiteren Rahmenbedingungen für diese Zusammenarbeit, zum Beispiel die Auswahl eines Auskunftssystems.

Zunächst galt es, grundlegende Informationen über die Mitgliedsbibliotheken zusammenzutragen – wie zum Beispiel Mitarbeiterzahlen oder Bestandszusammensetzung – sowie ihre Vorstellungen und Wünsche zu erfragen, um sie in die Konzeption einbeziehen zu können. Im zweiten Schritt erfolgt die Sichtung des Marktes, um ein geeignetes Auskunftssystem auszuwählen. Auf dieser Basis kann dann eine Entscheidung getroffen werden, wie es weitergehen soll. Im Auftrag der Fachgruppe sollen die grundlegenden Informationen durch eine schriftliche Befragung gewonnen werden. Die Umfrage ist Teil einer Diplomarbeit, die die Bildung des virtuellen Auskunftsverbundes der AKMB grundsätzlich unter-

sucht.² Ziel der Arbeit ist es, herauszufinden, ob die Realisierung eines Auskunftsverbundes für die AKMB möglich und sinnvoll ist, und wie diese konkret aussehen kann. Neben der Befragung werden nach Absprache mit der Fachgruppe die Auskunftssysteme QuestionPoint³ und InfoDesk⁴ vorgestellt, um diese für eine mögliche Nutzung zu prüfen. Die Arbeit dient neben der Unterstützung der Fachgruppe auch der Information der Mitgliedsbibliotheken. Sie gibt einen Überblick über die verschiedenen virtuellen Auskunftsformen, stellt in knapper Form ausgewählte Auskunftsverbünde in Deutschland vor und erläutert grundlegende Planungsschritte bei der Realisierung.

Dieser Beitrag informiert zusammenfassend über die Ergebnisse der Umfrage, die daraus resultierenden Planungsschritte sowie die Wahl eines Auskunftssystems. Der Fragebogen wurde am 19.3.2010 mit einem Informationsblatt über die Mailingliste der AKMB versandt.⁵ 53 Bibliotheken haben geantwortet, woraus sich eine Rücklaufquote von 27 % ergibt. Die erhobenen Daten können zwar aufgrund des Rücklaufes nicht als repräsentativ gelten, lassen aber dennoch Tendenzen in Bezug auf die Vorstellungen und Wünsche der Mitgliedsbibliotheken erkennen.⁶

Allgemeine Informationen zu den Bibliotheken

Die meisten Bibliotheken sind Museumsbibliotheken (38) und beschäftigen sich mit unterschiedlichen Themengebieten, wie zum Beispiel Geschichte, Kunst und Technik, wobei ein gewisser Schwerpunkt im Bereich Kunst und Regionalkunde festzustellen ist. Die Hochschulbibliotheken bilden eine eigene Gruppe (9), deren Nutzer einen großen potenziellen Nutzerkreis der virtuellen Auskunft bilden. Drei Bibliotheken sind reine Kunstbibliotheken und zwei Behördenbibliotheken. Daraus leiten sich die Hauptnutzergruppen ab: interne Nutzung durch Kuratoren (71,2%), sonstige interne Mitarbeiter der Museen (67,3%) sowie die externen und internen Studierenden (zusammen 82,7%). Einen eher geringen Teil der Nutzer machen Schüler, Museumsbesucher, interne Professoren, Mitarbeiter anderer Institutionen und externe Forscher aus. Die beschrie-

benen Hauptnutzergruppen der Bibliothek sind in der Regel auch diejenigen, die die Auskunft der Bibliothek in Anspruch nehmen. Daraus ergibt sich ein spezieller Informationsbedarf, der durchaus durch die heterogenen Bestände der Bibliotheken bedient werden kann. Die Bibliotheken konnten in der Umfrage in einem freien Textfeld ihre Sammlungsschwerpunkte angeben. Die Antworten wurden in Kategorien zusammengefasst.⁷ Daraus lässt sich entnehmen, dass die meisten Bibliotheken einen künstlerischen oder regionalgeschichtlichen Bezug haben. Betrachtet man die einzelnen Themenschwerpunkte innerhalb der Kunst genauer, ist zu erkennen, dass ein Schwerpunkt auf den Themen Fotografie, Grafik, Kunstgeschichte und der regionalen Kunst liegt. Auch die Bereiche Design und Kunsthandwerk sind relativ häufig vertreten. Eine genauere Untergliederung der Bestände, zum Beispiel in Bezug auf Epochen und Sondersammlungsbereiche, wird zur Anlage der Bibliotheksprofile notwendig. Auf der Basis dieser Profile kann später die Weiterleitung der Fragen erfolgen. Dazu gehören auch weitere Angaben über das Niveau der Bestandsgruppen (z. B. Grundbedarf, Forschungsliteratur). Es ist festzuhalten, dass zu diesem Zeitpunkt weder eine Einschränkung auf thematische Schwerpunkte (Kunst oder Geschichte) noch auf Nutzergruppen sinnvoll erscheint, da immer wieder Überschneidungen und verwandte Themen vorkommen können.

Stand der Auskunftstätigkeit in den Bibliotheken

Die Mehrheit der Bibliotheken (55,8 %) betrachtet die Auskunft als einen Hauptbestandteil bibliothekarischer Arbeit. Dennoch haben nur sieben Einrichtungen fest eingeplante Zeitfenster für diese Tätigkeit. Ein Grund für die zurückhaltende Planung kann in der Mitarbeiterzahl liegen. Der tägliche Zeitaufwand für die Erteilung von Auskünften wird unterschiedlich angegeben: 68,6 % wenden täglich bis zu zwei Stunden, 13,7 % bis zu drei Stunden und 17,7 % vier Stunden und mehr auf. Bis auf eine Bibliothek nutzen bereits alle Bibliotheken E-Mails zur Auskunftserteilung. Drei Bibliotheken verfügen zusätzlich über ein Web-Formular. Synchroner Auskunftsformen, wie Chat oder Instant Messaging, werden bisher von keiner Bibliothek eingesetzt. Die allgemeine Einstellung zu den virtuellen Auskunftsformen wird ersichtlich, wenn nach der Wichtigkeit einzelner virtueller Auskunftsformen gefragt wird. Hier ergibt sich folgendes Bild: Während alle Bibliotheken die E-Mail-Auskunft als „eher bzw. sehr wichtig“ bewerten, ändert sich dies bei der Auskunft mittels Web-Formular – hier sind es nur noch knapp 77,3 %. Aufbereitete Linksamm-

lungen sind für knapp 84,8 % der Bibliotheken „eher bzw. sehr wichtig“, obwohl sie nur von acht Bibliotheken angeboten werden. Festzustellen ist, dass synchrone Auskunftsformen als unwichtig erachtet werden. Chatbots (100 %), Chat (82,9 %) Videokonferenzen (97,6 %), Instant Messaging (90,2 %) und Internettelefonie (86 %) werden hauptsächlich als „sehr bzw. eher unwichtig“ eingeschätzt. Aus den Fragebögen ergibt sich, dass die Unkenntnis dieser Auskunftsformen eine Einschätzung der Wichtigkeit erschwert oder schlicht nicht zulässt.

Vorstellungen und Grunddaten zum AKMB-Auskunftsverbund

Die Umfrage macht deutlich, dass eine kooperative Auskunft für die AKMB sinnvoll und realisierbar ist. Der Vorteil besteht vor allem in der gegenseitigen Unterstützung bei der Erteilung von aufwendigen Auskünften. Der hohe Anteil von Sach- (53,8 %) und bibliografischen Fragen (57,7 %) zeigt, dass die Auskunftstätigkeit vor allem in rechercheintensiven Auskünften besteht. Ein virtueller Verbund wird hier als sehr hilfreich eingeschätzt, denn er kann Zeit bei der Informationssuche sparen und die Chance erhöhen, dem Nutzer schnell und kompetent Auskunft zu erteilen. Orientierungsfragen (40,4 %) zu Örtlichkeiten und Bestand kommen auch häufig vor. Die Dokumentation dieser lokalen Anfragen in einem Auskunftssystem kann die Voraussetzung dafür sein, entsprechende Maßnahmen zu ergreifen und diese auf anderen Wegen zu beantworten. Zu Beginn ist von einer inhaltlichen oder formalen Eingrenzung der Anfragen abzuraten. So kann das Frageaufkommen besser analysiert und das Konzept weiter an die nutzerspezifischen Gegebenheiten angepasst werden.

Die oft unzureichende personelle Ausstattung und die damit verbundenen fehlenden zeitlichen Ressourcen sind gute Argumente für den Auskunftsverbund. 44,2 % der Bibliotheken werden als OPL geführt. Auch wenn die Mitarbeiterzahl von einigen Bibliotheken als Hindernis für eine Teilnahme gesehen wird, so kann der Verbund gerade aus diesem Grund sinnvoll sein. Das Frageaufkommen kann auf mehrere Schultern verteilt und damit einzelne Bibliotheken entlastet werden. Erfreulich ist vor allem, dass die Personalknappheit nicht unbedingt als ein Hinderungsgrund für die Teilnahme gesehen wird, denn „als OPL würde ich mich besonders über diese Form verstärkter Kooperationsmöglichkeit freuen.“ Diese Meinung verdeutlicht, was eine virtuelle Auskunft leisten kann – nicht nur die Auskunftserteilung an Nutzer, sondern auch die gegenseitige Hilfe bei der täglichen Arbeit.

Aufschlussreich ist, unter welchen Bedingungen die Bibliotheken sich eine Teilnahme vorstellen können und welche Vorstellungen und Wünsche sie haben.⁸ Nur sechs Bibliotheken haben eine Teilnahme konkret ausgeschlossen. Die Mehrheit steht der Idee eher zurückhaltend gegenüber. Diese Bibliotheken sehen sowohl zeitliche Ressourcen als auch inhaltliche Aspekte als problematisch an. Einige Bibliotheken erachten die Fragen, die die Nutzer an sie richten, als zu spezifisch oder schon zu weit fortgeschritten, um sie weiterzugeben. Auch der Mehraufwand bei der täglichen Arbeit, die Personalknappheit und finanzielle Nöte spielen eine Rolle. Viele knüpfen eine Teilnahme an geringe oder besser gar keine anfallenden Kosten. Ein Vorbehalt ist, nicht genügend Zeit zur Beantwortung der Fragen zu haben. Aus den Erfahrungen der Bibliothekare geht hervor, dass Nutzer durchaus bereit sind, auf eine qualitativ hochwertige Antwort zu warten. Die Antwortzeit, gerade bei recherchaufwendigen Anfragen, sollte daher bei 1 bis 2 Tagen liegen dürfen – nach Absprache auch länger. Zudem benötigen die Bibliotheken noch „mehr Informationen“ zum Vorhaben und „geregelt[e] Ansprechpartner[n]“, was durch die Ansprechpartner der Fachgruppe realisiert werden kann. Manchen Antworten ist ein deutliches Desinteresse an Formen wie Chatbots, VoIP (Voice over IP), Videokonferenzen oder Instant Messaging zu entnehmen. Es wurde aber gleichzeitig festgestellt, dass viele Bibliotheken die Vor- und Nachteile dieser Auskunftformen nicht wirklich kennen. Neben den kritischen Stimmen sind einige Bibliotheken positiver gestimmt und bezeichnen das Projekt als eine „gute Idee“ oder finden es „sehr sinnvoll daran teilzunehmen“.

Der virtuelle Verbund bietet darüber hinaus die Möglichkeit, die vielen besonderen und oft einzigartigen Bestände für eine breitere Nutzerschicht zugänglich und nutzbar zu machen. Schon die Vielzahl der Materialien – von Künstlerblättern bis Firmenschriften – ist es wert, auch durch die Auskunft sichtbar gemacht zu werden.

Für die AKMB-Bibliotheken ist ein Auskunftsverbund in Form einer E-Mail-/Web-Formular-Auskunft mit den derzeitigen personellen Möglichkeiten und finanziellen Ressourcen am ehesten zu realisieren. Aus der Umfrage geht hervor, dass eine Auskunft via E-Mail von 46 Bibliotheken gewünscht ist. Der Einsatz von Web-Formularen wird nur von 29 befürwortet. Ein Formular hat den Vorteil, dass sich die Anfrage durch die Eingabefelder besser strukturieren und konkretisieren lässt, beispielsweise indem der Verwendungszweck abgefragt wird. Zudem ermöglichen Einstellungen im Formular die automatische Zuteilung der Frage zum richtigen An-

sprechpartner. Jede Bibliothek kann ein eigenes Konto verwalten oder zusammen mit anderen Bibliotheken auf ein fachlich ausgerichtetes Konto zugreifen. Im Formular jeder Bibliothek ist standardmäßig das lokale Konto voreingestellt. Der Nutzer kann aber auch ein spezifisches Fachkonto auswählen. Da sich das Informationsverhalten der Nutzer und die technischen Gegebenheiten auch in Zukunft ändern werden, empfiehlt es sich, für jede Bibliothek zu überlegen, ob sie neben der E-Mail-Auskunft weitere Formen entsprechend ihrer Nutzergruppen anbieten kann. Die Nutzung eines Instant Messengers können sich zumindest drei Bibliotheken vorstellen. Dieser ist kostenfrei und in der Handhabung schnell erlernbar. Vor allem in amerikanischen und australischen Bibliotheken gehört die Auskunft per Instant Messaging zum Alltag.⁹ Aufgrund der begrenzten personellen Kapazitäten ist es schwierig, dauerhaft synchrone Auskunftformen anzubieten. Es empfiehlt sich, das Basisangebot mit einer Person zu kalkulieren und zusätzliche Angebote, wie Chat-Auskünfte, mit Bibliotheken zu realisieren, in denen mehrere Mitarbeiter in der Auskunft tätig sind. Fünf Bibliotheken haben sich für diese Form ausgesprochen. Zudem kann auch eine anteilige Verteilung der Einsatzzeiten mithilfe eines Stundenplans erfolgen. Als weitere Form der Auskunft möchten 22 Bibliotheken kommentierte Linksammlungen anbieten. Zusammenstellungen von elektronischen Materialien zu stark frequentierten Themen können einen weiteren zusätzlichen Service bilden. In Museen können so beispielsweise ausstellungsbegleitende Literaturlisten oder Tipps zu weiteren Informationen im Internet gegeben werden. Der Aufbau und die Pflege der Linksammlung sind zwar recht zeitintensiv, kann aber von den Bibliotheken geleistet werden, da die Arbeit an der Sammlung zeitlich frei gestaltbar ist. Zudem ist vorstellbar, dass diese Form der Auskunft von Bibliotheken mit mehreren Mitarbeitern übernommen wird. Weitere Formen wie Internettelefonie, Videokonferenzen oder Chatbots wurden nicht als Auskunftform für den Verbund gewünscht.

Zusätzlich ist es möglich, die E-Mail-/Web-Formular-Auskunft durch den Aufbau einer Wissensbasis zu unterstützen. Dort werden bearbeitete Fragen und Antworten anonymisiert, zum Beispiel durch Verschlagwortung aufbereitet und in einer Datenbank gespeichert. Die Wissensbasis kann dem Nutzer zugänglich gemacht werden und dient ihm zur eigenständigen Recherche. Sechs Bibliotheken haben sich zur aktiven Unterstützung bereit erklärt. Die endgültige Entscheidung über den Aufbau dieser Wissensbasis sollte aber vom Frageaufkommen abhängig sein. Wie sich dies zusammensetzt, lässt sich erst nach

einiger Zeit sagen. Lohnenswert ist die Archivierung von Fragen mit einem hohen Rechercheaufwand, um diese für ähnliche Anfragen, die später gestellt werden, zu nutzen. Die Erfahrung einzelner Bibliotheken zeigt, dass Rechercheergebnisse nie komplett wiederverwendet werden können. Deshalb sollte man sich sehr genau überlegen, ob die Mühe lohnt. Auch die Entscheidung, ob eine FAQ-Liste erstellt wird, kann man erst nach einer gewissen Zeit treffen.

Wegen der wenigen Mitarbeiter ist ein 24-Stunden-Angebot an sieben Tagen der Woche nicht möglich. Die Mehrheit der Bibliotheken hat angegeben, die Auskunft während der Arbeitszeit anzubieten. Das umfasst normalerweise die Zeitspanne zwischen 8:00 und 18:00 Uhr. Auch die Sprachen, in denen die Auskunft angeboten werden kann, sind von großer Wichtigkeit. Durch eine geringe Sprachbegrenzung wird erreicht, dass möglichst viele Menschen das Angebot nutzen können und nicht aufgrund von Sprachbarrieren gehindert werden, mit der Bibliothek in Kontakt zu treten. Englisch ist mit 92 % die am häufigsten gesprochene Sprache. Zudem kann ein guter Teil der Bibliotheken eine französische Auskunft (35 %) anbieten. Weitere Sprachen wie Spanisch, Italienisch, Russisch, Polnisch, Portugiesisch und Niederländisch können vereinzelt angeboten werden. Bei guten Sprachkenntnissen kann daran gedacht werden, auch fremdsprachige Formulare anzubieten, um die Kontaktaufnahme zu erleichtern.

Wahl des Auskunftssystems

Die Suche nach einem passenden Auskunftssystem kann auf verschiedene Weise erfolgen: Zum einen kann eine eigene Softwarelösung entwickelt werden. Der Markt bietet hierfür zahlreiche Angebote, die von Open-Source-Software bis zu kostenintensiver Web-Contact-Center-Software reichen. Zum anderen ist es möglich, sich an einen bestehenden Verbund anzuschließen und dessen System zu nutzen. In Absprache mit der Fachgruppe Virtuelle Auskunft wurden QuestionPoint und InfoDesk analysiert, da aufgrund der personellen und zeitlichen Ressourcen der Mitgliedsbibliotheken eine Angliederung an ein bestehendes System favorisiert wird. Die Analyse beinhaltet Funktionalitäten des Systems, technische Voraussetzungen zum Betrieb, Möglichkeiten der Integration und dessen Kosten sowie die Betreuung seitens des Anbieters. Ein wichtiger Punkt ist die Erläuterung der Benutzungsmodalitäten, die sich auf die Bedienbarkeit auswirken.¹⁰ Die Ergebnisse der Analyse bilden mit den Ergebnissen der Umfrage die Basis für die Auswahl des Auskunftssystems. Im Rahmen der Umfrage wurden verschiedene Kriterien erfragt, die bei ei-

ner Entscheidung für eine Software in Betracht gezogen werden können. Zu diesen Kriterien gehören Barrierefreiheit, Usability, die Betreuung des Betreibers/Anbieters bei technischen Problemen und Inbetriebnahme sowie die Kosten. Für alle Bibliotheken ist die Einfachheit in der Benutzung – eigentlich Gebrauchstauglichkeit oder Usability¹¹ genannt – ein „eher bzw. sehr wichtiges“ Kriterium. Gleiches gilt für die Barrierefreiheit. Zu viele technische Voraussetzungen, wie sie zum Beispiel zum Betreiben mancher Chatfunktionen notwendig sind, schränken die Barrierefreiheit und auch die Motivation, eine Frage zu stellen, ein.¹² Der technische Kundendienst sowie der Kundenservice bei Fragen zur Benutzung und Bedienung ist vielen Bibliotheken „sehr wichtig“. Die Fragen reichen von Unterstützung bei Serverproblemen über die Installation von notwendiger Software bis hin zu Schulungsangeboten und Anwendertreffen. Das knappe Budget der Bibliothekshaushalte erklärt fast von selbst, dass die Lizenzkosten bzw. Gebühren ein entscheidendes Kriterium sind. Es gilt also genau abzuwägen, wie viel für ein System ausgegeben wird, welche Funktionen dafür geboten werden und vor allem, ob jene Funktionen notwendig für das Erreichen der Ziele sind.

Da die E-Mail-Auskunft ein zentraler Punkt war, wird ein System benötigt, welches sich vorrangig für die E-Mail und Web-Formular-Auskunft eignet, aber auch zu einem späteren Zeitpunkt um andere Funktionen ergänzt werden kann, um den sich ändernden Nutzeranforderungen gerecht zu werden. InfoDesk hat den Vorteil, dass die Bibliotheken mit den „Basisfunktionen“ E-Mail, Web-Formular, Wissensbasis und Statistik einsteigen können. Es lässt auch die zusätzliche Installation eines Chatsystems zu.¹³ QuestionPoint ist für die AKMB ein System, welches nicht dem derzeitigen Bedarf entspricht, da hier die Chatanwendungen im Vordergrund stehen. Zudem erscheint die Nutzung der globalen Knowledge Base (weltweite Wissensbasis) – aufgrund der Spezifik der eingehenden Fragen – wenig sinnvoll. Die in diesem Zusammenhang anfallenden höheren Gebühren sind von daher nicht zu rechtfertigen. Weder QuestionPoint noch InfoDesk bieten eine kostenfreie Beteiligung an. InfoDesk hingegen ist zumindest bei der favorisierten Form der Integration, der Nutzung einer gemeinsamen Instanz, preiswerter. Ein weiterer Vorteil von InfoDesk ist, dass die Nutzer sich nicht registrieren müssen. Den Bearbeitungsstatus und die Antwort können sie in ihrem auch sonst verwendeten E-Mail-Konto einsehen, mit dessen Umgang sie vertraut sind. Bei QuestionPoint hingegen ist eine Anmeldung bei der erstmaligen Nutzung vorgesehen, es wird ein

Nutzerkonto auf dem QuestionPoint-Server angelegt. Die Anmeldung und das zugehörige Konto können eine zusätzliche Hürde für den Nutzer darstellen, das Angebot überhaupt wahrzunehmen. Bibliothek und Nutzer haben bei InfoDesk auch auf technischer Seite weniger Hürden zu überwinden. Neben den geläufigen javafähigen Browserversionen sind keinerlei Installationen nötig. Dies begründet sich vor allem durch das Fehlen synchroner Auskunftsformen.

Der technische Support sowie die Betreuung des Betreibers bei Einführung des Systems und bei Benutzungsproblemen ist den Bibliotheken sehr wichtig. Beide Betreiber bieten hier ihre Hilfe in Form von persönlichen Schulungen, virtuellen Trainingsprogrammen und Anwendertreffen an – jedoch mit unterschiedlichen Kosten. Zudem gibt es persönliche Ansprechpartner. Bei technischen Problemen muss bei QuestionPoint über die amerikanische Hotline oder das Web-Formular mit OCLC Kontakt aufgenommen werden. Probleme aus der Ferne zu beheben, kann unter Umständen langwierig und umständlich sein. Die Benutzerfreundlichkeit beider Systeme erscheint durchaus gut. Beide verfügen über eine deutschsprachige, angemessen gestaltete Oberfläche.

Ein großer Nachteil von InfoDesk ist die grobe Fächerstruktur der Bibliotheksprofile. Neben dem Zugriff auf das jeweilige Konto kann die Verteilung der Fragen auch über Bibliotheksprofile vorgenommen werden. Je genauer die Profile angelegt werden können, desto zielgerichteter kann die Zuteilung erfolgen. Die Bestandsstruktur der AKMB-Bibliotheken erfordert ein sehr detailliertes Profil. Es ist eine Rückfrage bei dem Betreiber von InfoDesk, dem Bibliotheks-Service-Zentrum Baden-Württemberg (BSZ), erforderlich, um zu erfahren, wie spezifisch die Einteilung dem Bedarf der AKMB angepasst werden kann.

„Das perfekte System“ kann es schon allein wegen der schnellen Weiterentwicklung der Technik und damit auch der Auskunftsformen nicht geben, wichtig ist die Flexibilität. InfoDesk verfügt nach Aussage des Betreibers BSZ über diese Flexibilität, weil die freie Software Scarab¹⁴ eingesetzt wurde. Ein Testbetrieb von InfoDesk wird zeigen, ob das System auch praktisch bestehen kann. Wenn der Testbetrieb negativ verlaufen sollte, empfiehlt es sich, weitere Informationen über Open-Source-Software wie OTRS einzuholen.

Weitere Maßnahmen

Neben der Wahl des Systems und der Ermittlung grundlegender Daten sind weitere Schritte notwendig. Dazu gehört die Entwicklung eines eigenen Logos für den Auskunftsverbund, das von allen teilnehmenden Bibliotheken genutzt wird. Ebenso die Konzeption einer gemeinsamen Mar-

ketingstrategie für interne und externe Zielgruppen. Hierzu gehören konkrete Maßnahmen, wie Annoncen, aber auch die Integration des Logos mit Link in thematisch verwandte Portale und Webseiten. Dazu gehören zum Beispiel die Seiten der ViFaArt¹⁵ (Virtuelle Fachbibliothek für Gegenwartskunst) und des arthistoricum.net¹⁶ (Virtuelle Fachbibliothek Kunstgeschichte) sowie der Frieze Art Fair¹⁷ und der Art Basel¹⁸. Auch die Einbindung in die Webseiten verschiedener Artotheken erscheint sinnvoll. Regelmäßige Werbemaßnahmen sorgen dafür, dass die Dienstleistung im Gedächtnis bleibt. Denn neben der Qualität der Auskunft sind es vor allem gute Nutzungszahlen, die den Träger vom Wert des Projektes überzeugen. Eine eigene Webseite für das Projekt könnte Informationen zu teilnehmenden Bibliotheken enthalten – zum Beispiel über Bestandsschwerpunkte und Erreichbarkeit. Weiterhin kann hier zentral ein Frageformular eingebunden werden. Zusätzlich empfiehlt sich an dieser Stelle die Präsentation des Projektes und seiner Grundsätze, auf die von den Webseiten der teilnehmenden Bibliotheken verlinkt wird. Es bietet sich zudem an, hier eine FAQ-Liste oder aufbereitete Linksammlung zu platzieren. Für die Mitgliedsbibliotheken können auf der gemeinsamen Webseite auch weiterführende Informationen zum Thema bereitgestellt werden. Inzwischen setzen Bibliotheken auf mobile Bibliotheksdienstleistungen. Nutzer können mit ihrem Smartphone (z. B. Blackberry, iPhone) auf den OPAC zugreifen, Informationen zu Öffnungszeiten und Lage der Bibliothek einholen oder über einen VPN-Client auf elektronische Ressourcen der Bibliothek zugreifen.¹⁹ Auch die AKMB kann überlegen, die Internetseite des Auskunftsverbundes für die mobile Nutzung anzupassen. Geeignet ist die mobile Nutzung der Seite in diesem Kontext für Informationen über das Projekt sowie zu den Beständen und Kontaktmöglichkeiten – da vor allem für Lagepläne, Öffnungszeiten, E-Mail-Adressen und Telefonnummern – der teilnehmenden Bibliotheken.

Hilfreich ist zudem, einen Überblick über Datenbanken, Zeitschriftenabonnements und andere Informationsmittel der teilnehmenden Bibliotheken zu erstellen. Dies ermöglicht es, zielgerichtet Unterstützung zu finden und bietet gerade in diesem kostenintensiven Sektor einen Mehrwert für die Auskunft, da sich teure Zugänge vielleicht effektiver gemeinsam nutzen lassen. Die Fachgruppe sollte – in Zusammenarbeit mit den Bibliotheken – die Nutzung der Auskunft regelmäßig untersuchen und bewerten, um Schlüsse für entsprechende Nachbesserungen und Veränderungen ziehen zu können.

Margret Hille – (Leipzig)

1. Zimmermann, Petra, *Virtuelle Auskunft: [Heidelberg 17.12.2009]*, unveröffentlichtes Protokoll der Fachgruppensitzung.
2. <http://archiv.ub.uni-heidelberg.de/artdok/volltexte/2010/1215/>.
3. <http://www.questionpoint.org/> [letzter Zugriff: 25.08.2010].
4. <http://www2.bsz-bw.de/cms/digibib/virtausk/> [letzter Zugriff: 25.08.2010].
5. Fragebogen und Informationsblatt unter: http://www.akmb.de/web/pdf/va_fragebogen2010.pdf, http://www.akmb.de/web/pdf/va_fragebogen_informationen.pdf.
6. Methode und Auswertungsverfahren können ausführlich im Kapitel 6 der Diplomarbeit nachgelesen werden.
7. Zur Bildung der Kategorien ausführlich in Kapitel 6.3.2, S. 65 ff.
8. Auch hier konnten die Bibliotheken ihre Meinung offen angeben, die dann in Kategorien zusammengefasst wurde. Die Einteilung der Kategorien ist nachzulesen im Kapitel 6.3.4, S. 77 ff.
9. Vgl. <http://www.nla.gov.au/openpublish/index.php/nlasp/article/view/1045/1314> [letzter Zugriff: 25.08.2010].
10. Die ausführliche Beschreibung der Modalitäten und Funktionen findet sich im Kapitel 5, S. 42 ff.
11. Für die Umfrage erscheinen die Begriffe Usability und Gebrauchstauglichkeit als ungeeignet. Der Begriff Usability ist vielen nicht in vollem Umfang vertraut. Gebrauchstauglichkeit wird zwar in der DIN 66 050 verwendet, ist aber umgangssprachlich weniger bekannt.
12. Weitere Informationen zur Barrierefreiheit im Internet bieten die Web Content Accessibility Guidelines 1.0 (WCAG) unter <http://www.w3.org/TR/WCAG10/> [letzter Zugriff: 25.08.2010].
13. Ähnlich der DigiAuskunft, <http://www.hbz-nrw.de/angebote/digiauskunft/> [letzter Zugriff: 02.08.2010].
14. <http://scarab.tigris.org/> [letzter Zugriff: 25.08.2010].
15. <http://vifaart.slub-dresden.de/> [letzter Zugriff: 02.08.2010].
16. <http://www.arthistoricum.net/> [letzter Zugriff: 02.08.2010].
17. <http://www.friezeartfair.com/> [letzter Zugriff: 02.08.2010].
18. <http://www.artbasel.com/> [letzter Zugriff: 02.08.2010].
19. Vgl. <http://www.uni-muenster.de/ZBMed/aktuelles/47> [letzter Zugriff: 25.08.2010].