

Zeitschrift:	Arbido
Herausgeber:	Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz
Band:	20 (2005)
Heft:	6
Artikel:	eAuskunft : virtuelle, digitale bzw. elektronische Auskunft in deutschen Bibliotheken
Autor:	Ulrich, Paul S.
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-769312

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 07.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

eAuskunft: virtuelle, digitale bzw. elektronische Auskunft in deutschen Bibliotheken



■ Paul S. Ulrich

Zentral- und Landesbibliothek
Berlin

G

egenwärtig werden in vielen deutschen Bibliotheken Auskunftsdiene in verschiedenen Formen angeboten. Auffallend ist die Verwendung des Begriffs «virtueller Auskunftsdiens» für alle Angebote, bei denen eine Kommunikation zwischen Benutzer und Bibliothek(ar) im Internet stattfindet. Im angloamerikanischen Raum wird dagegen zwischen digitaler oder elektronischer Auskunft (sprich: zeitversetzt – vorwiegend E-Mail-Auskunft) und virtueller Auskunft (sprich: zeitgleich – vorwiegend Chat-, aber inzwischen auch IM¹ und SMS- oder sogar VoIP² und Video-Konferenz-Auskunft) differenziert. Alle diese Dienste haben etwas gemeinsam: dass ein «eins-zu-eins schriftlicher Austausch» zwischen Fragendem und Bibliothekar stattfindet.

Auch wenn die verschiedenen eDienste getrennt behandelt werden: In Wirklichkeit wird selten nur ein einziger dieser Dienste von einer Bibliothek eingesetzt. Vielmehr werden unterschiedliche Kombinationen entsprechend der vorhandenen Ressourcen (der personellen und finanziellen) eingesetzt.

E-Mail-Auskunft

Die Beantwortung von E-Mail- oder formulargenerierten Anfragen ist für eine Bibliothek nicht wesentlich anders als die Beantwortung von Brief- oder Fax-Anfragen: Sie kommen an einer vordefinierten Stelle an und werden an Mitarbeiter für die Beantwortung verteilt. Die Handhabung für alle schriftlichen Anfragen erfordert keine wesentliche Änderung von Geschäftsgängen. Wie schnell Antworten auf die Fragen gegeben wurden, ist sehr unterschiedlich: Abhängig von Bibliothek bzw. Bibliothekar(in) wurde die Frage schnell, langsam bzw. gar nicht beantwortet.

Aus der Sicht der Fragenden differenziert sich der Blick in dem Vorgang kaum: Man bleibt immer im Unklaren, ob die Anfrage angekommen ist bzw. ob man eine Antwort bzw. eine Reaktion auf die Anfrage bekommen wird. Um dieser Unsicherheit entgegenzutreten, überschütteten einige Fragende sämtliche E-Mail-Adressen mit derselben Anfrage in der Hoffnung, dass zumindest ein Empfänger darauf reagieren würde³. Dieses Verhalten verursacht auch Probleme für die Bibliothek: Es beansprucht die Zeit mehrerer Bibliothekare, die mit derselben Frage beschäftigt werden⁴.

In den letzten Jahren merkt man verstärkt, dass Bibliotheken die Beantwortung von Anfragen nicht mehr allein bearbeiten, sondern dass sie zunehmend miteinander arbeiten, um die Fragen untereinander zu verteilen. Es entstanden zwei kooperative Dienste, die auf unterschiedliche Art und Weise eingesetzt werden: die Deutsche Internetbibliothek⁵ und QuestionPoint⁶.

Bis jetzt wurde die Deutsche Internetbibliothek nur von öffentlichen Bibliotheken

¹ Instant Messenger.

² Voice over Internet Protocol.

³ Diese Form von Spam-Mail wurde bis jetzt in Deutschland nicht untersucht. In letzter Zeit wurde in verschiedenen englischsprachigen Mailinglisten, die sich mit eAuskunft befassen, über eine andere Art von Spam berichtet: Offenbar geltungsbedürftige Benutzer überschütten E-Mail-Auskunftsdiene ständig mit Fragen, um die Bibliothekare zu beschäftigen. Bis jetzt beschränken sich in Deutschland ähnliche Nutzungen von E-Mail-Diensten entweder auf Studenten in der Bibliotheksausbildung, die die Aufgabe haben, die Qualität der Dienste zu untersuchen oder auf Reaktionen auf Veröffentlichungen von solchen Diensten in überregionalen Zeitschriften, wie z.B. nach der Erscheinung des Berichts «Gezielt fragen statt googeln. Schnell und kostenlos beantworten wissenschaftliche Büchereien online Fragen aller Art. Jeder kann den Service nutzen», im Focus, Ausgabe 15 (11. April 2005), S. 92–93. Hier wurden von einigen Benutzern gleichzeitig identische Fragen an alle Auskunftsdiene gestellt.

⁴ Die Wiederholung von identischen Fragen in der Auskunfts-Mailingliste RABE, im Auskunftsdiens der Deutschen Internetbibliothek und in QuestionPoint deutet sogar an, dass dieses Verhalten auch mit verschiedenen Bibliotheken praktiziert wird.

⁵ Weil die Dienste der Deutschen Internetbibliothek in diesem Heft in einem eigenen Aufsatz beschrieben werden, wird darauf verzichtet, eine umfangreichere Beschreibung zu geben.

⁶ <http://www.questionpoint.org> In den meisten deutschen Bibliotheken wird der QuestionPoint-Dienst InfoPoint genannt, um eine bessere Assoziation zum In-

betrieben. Das Fragenformular wird ausschliesslich auf der Portalseite der Deutschen Internetbibliothek⁷ – nicht von den Bibliotheken selbst – angeboten; die eingehenden Fragen werden nach einem festgelegten Algorithmus an die teilnehmenden Bibliotheken weitergeleitet, die für die Beantwortung der Fragen verantwortlich sind.

Das von der Library of Congress und OCLC entwickelte QuestionPoint⁸ wird gegenwärtig nur von einigen Bibliotheken in Deutschland verwendet⁹. Die Bibliotheken, die QuestionPoint einsetzen, bieten den Dienst auf ihrer eigenen Webseite an, und die Fragen werden dann an diese Bibliothek gesendet. Wenn die Bibliothek die Fragen selbst nicht beantworten kann, hat sie die Möglichkeit, die Fragen an andere deutsche bzw. internationale Bibliotheken weiterzuleiten, die an QuestionPoint teilnehmen. Der Fragende bekommt ein Konto bei QuestionPoint, wo er den aktuellen Bearbeitungsstand aller seiner in QuestionPoint gestellten Fragen¹⁰ verfolgen kann; es ist

halt des Dienstes für den deutschsprachigen Raum herzustellen.

⁷ <http://www.deutscheinternetbibliothek.de/>

⁸ Für eine ausführliche Beschreibung von QuestionPoint, siehe: Paul S. Ulrich: «Einsatz und Erfahrungen mit QuestionPoint in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin», in: Bibliotheksdienst 38 (2004) 1, S. 54–61

⁹ Die deutschsprachige Oberfläche wurde von der Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB) übersetzt. Gegenwärtig verwenden folgende Bibliotheken in Deutschland QuestionPoint: Zentral- und Landesbibliothek Berlin, Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, ein Konsortium von Bibliotheken in Frankfurt/Main (die Deutsche Bibliothek, die Stadt und Universität Frankfurt, die Stadtbibliothek Frankfurt und die Universität Mainz) und die Universitätsbibliothek Cottbus. Demnächst werden die Bibliothek des Weltwirtschaftsinstituts in Kiel und die Universitätsbibliothek Potsdam dazu kommen. In Bayern sollen auch einzelne Pilotbibliotheken an QuestionPoint teilnehmen. Auch die Schweizerische Landesbibliothek wird demnächst QuestionPoint einsetzen. Eine Liste der Bibliotheken in Deutschland, die QuestionPoint verwenden, befindet sich in der Linkssammlung der ZLB <http://linkssammlungen.zlb.de/1.2.1.100.9.html>.

¹⁰ Dieses Konto gilt für alle gestellten Fragen, die an alle an QuestionPoint teilnehmenden Bibliotheken gehen. Damit kann er nicht nur den jeweiligen Bearbeitungsstatus aller seiner Fragen verfolgen, er hat auch die Möglichkeit, Änderungen bzw. Ergänzungen zur Frage hinzuzufügen und der antwortende Bibliothekar kann immer den aktuellen Stand der Frage sehen.

ihm auch möglich, die Frage zu kommentieren oder nachträglich zu ergänzen. Ein weiteres Merkmal von QuestionPoint ist, dass sowohl der Benutzer als auch der Bibliothekar selbst entscheiden kann, in welcher Sprache er die Oberfläche betrachten möchte¹¹. Die Bibliotheken haben dadurch auch die Möglichkeit, ihren Dienst in unterschiedlichen Sprachen anzubieten¹².

Bis jetzt hält sich die Inanspruchnahme der E-Mail-Auskunftsmöglichkeiten in deutschen Bibliotheken in Grenzen. Nach öffentlicher Bekanntgabe des Dienstes gibt es eine sprunghafte Zunahme der Anfragen¹³. Innerhalb kurzer Zeit sinkt die Anzahl wieder. Bis jetzt liegt die Anzahl der gestellten Fragen weit unter der Menge, die amerikanische, besonders die Universitätsbibliotheken erhalten.

Chat-Auskunft

Bis jetzt wird Chat-Auskunft in Deutschland ausschließlich in wissenschaftlichen Bibliotheken angeboten¹⁴. Der Einsatz von Chat-Auskunft in öffentlichen Bibliotheken wurde bis jetzt aus verschiedenen Gründen als nicht dringend notwendig erachtet: im Gegensatz zu wissenschaftlichen Bibliotheken, wo Chat-Auskunft vorwiegend parallel zur normalen Auskunft im Lesesaal stattfindet, ist dies in öffentlichen Bibliotheken kaum umzusetzen, weil eine wesentlich höhere Inanspruchnahme des Personals an den Auskunftspulten stattfindet. Sollten öffentliche Bibliotheken Chat-Auskunft anbieten¹⁵, bedeutete dies, dass ein gesonderter Arbeitsplatz geschaffen werden muss. Denn: Chat-Auskunft im Lesesaal durchzuführen, wird zu einem Konflikt zwischen den Benutzern vor Ort, die eine sofortige Aufmerksamkeit erwarten, und dem Chat-

partner, der die Arbeitsumgebung des Bibliothekars nicht sieht, führen.

Obwohl Chat-Auskunft vorwiegend als Auskunftsmittel für Benutzer ausserhalb der Bibliothek gedacht ist, zeigt sich, dass sehr viele Fragende in der Bibliothek sitzen: Sie wollen ihren PC-Arbeitsplatz nicht aufgeben, wenn sie eine Frage haben, und gehen daher nicht zu den Auskunftspulten! Zumindest für Bibliotheken mit vielen PC-Arbeitsplätzen in der Bibliothek, scheint es, als ob ein Umdenken in der Präsentation von Chat-Auskunft angebracht wäre: Chat-Auskunft könnte als ein virtueller «roving librarian»¹⁶ eingesetzt werden um Online-Hilfe anzubieten, damit man direkt dort unterstützt, wo Probleme entstehen und Fragen auftauchen. Eine weitere Art, Chat-Auskunft anzubieten, wäre z.B. ein «Erste-Hilfe»-Angebot im Umgang mit elektronischen Datenquellen für Bibliotheksmitarbeiter¹⁷.

Eine weitere Form der Chat-Auskunft ist der Einsatz eines Chatbot (auch Chatterbot), um per Programme Chat-Fragen zu beantworten¹⁸. Obwohl die bisherigen Erfahrungen mit Chatbots interessant sind,

ist deren Entwicklung und Pflege sehr kostspielig. Eventuell hätten sie grössere Einsatzmöglichkeiten in Bibliotheken, wenn sie als Ergänzung zum menschlichen Chat-Dienst eingesetzt werden, und zwar zu Zeiten, zu denen die personelle Besetzung nicht möglich ist bzw. in denen die Anzahl der Chat-Sitzungen zu gross wird.

Kooperative Auskunftsdiene

Gerade im Bereich kooperative Auskunftsdiene dürften die interessantesten Entwicklungen in den kommenden Jahren zu erwarten sein. Mit Konsortien ist es mit der entsprechenden Vorarbeit und den entsprechenden Vereinbarungen möglich, wesentlich interessantere und innovativere Entwicklungen für den Auskunftsdiens zu erreichen.

Das QuestionPoint-Konsortium in Frankfurt a. Main ist eine Mischung von National-, Universitäts- und Stadtbibliothek. Durch die Struktur der Konsortien wird das Problem der Behandlung von zu spezialisierten bzw. zu allgemeinen Fragen automatisch geklärt: Die Fragen werden dem Inhalt und dem Bedürfnis der Fragen-

¹¹ Chinesisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Japanisch, Koreanisch, Niederländisch oder Slowenisch. Demnächst sollen auch andere Sprachen (z.B. Türkisch) zur Auswahl angeboten werden.

¹² Seit 1. April 2005 bietet die ZLB ihr Formular dreisprachig an: Deutsch, Englisch und Französisch. Demnächst wird auch Türkisch angeboten werden. Im Sommer 2005 wird die ZLB zusammen mit der Bibliothèque Public d'Information (BPI) in Paris eine erweiterte Zusammenarbeit im Rahmen ihres Auskunftsdiens anbieten: Die französischen Fragen werden direkt an die BPI weitergeleitet und umgekehrt – die deutschsprachigen Fragen werden von der BPI an die ZLB direkt weitergeleitet. Weitere mehrsprachige Zusammenarbeiten mit anderen Bibliotheken sind möglich und werden angestrebt.

¹³ Wie Rita Albrecht (Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt a. Main) in ihrem Vortrag «Aufbau einer virtuellen Auskunft über Bibliotheksgrenzen hinweg» am 17. März 2005 während des Bibliothekartags in Düsseldorf berichtete, wurden in der ersten Woche sehr viele Fragen gestellt, nachher reduzierte sich die Anzahl der Anfragen. Auch nach dem Bericht über die E-Mail-Auskunft in deutschen Bibliotheken im Focus am 11. April 2005 («Gezielt fragen statt googeln. Schnell und kostenlos beantworten wissenschaftliche Büchereien online Fragen aller Art. Jeder kann den Service nutzen», Ausgabe 15 (11. April 2005, S. 92–93) stieg die Anzahl der Anfragen bei der Deutschen Internetbibliothek und den Bibliotheken, die QuestionPoint verwendeten, stark.

¹⁴ Universitätsbibliothek Bielefeld, Universitätsbibliothek Bochum, Universitätsbibliothek Dortmund, Sächsische Landesbibliothek Dresden, Universitätsbibliothek Düsseldorf, Universitätsbibliothek der Technischen Universität Hamburg-Harburg, Bibliothek der Helmut Schmidt Universität Hamburg, Universitätsbibliothek der Universität der Bundeswehr Hamburg, Universitäts- und Landesbibliothek Münster, Bibliotheks- und Informationssystem Oldenburg, Universitätsbibliothek Trier und Universitätsbibliothek Wuppertal. Die Stadtbibliothek Würzburg hat ihren Chat-Dienst eingestellt.

¹⁵ Zusätzlich zur Verwaltung von den E-Mail-Anfragen, kann man mit QuestionPoint auch Chat-Auskunft machen. Die Protokolle der Chat-Sitzungen landen in derselben Datenbank wie die E-Mail-Fragen und können so weiterbearbeitet werden, als ob die Fragen E-Mail-Fragen wären.

¹⁶ Ein «roving librarian» wandert durch die Bibliothek, um Benutzern mit Problemen vor Ort zu helfen, und zwar direkt dort, wo die Probleme entstehen; dadurch müssen Benutzer nicht die Barriere überwinden, zu den Bibliothekaren zu gehen.

¹⁷ Der Einsatz ist besonders in Einrichtungen in verschiedenen Orten bzw. in sehr grossen Einrichtungen, wo die Wege zu den Kollegen sehr weit sind, zu überlegen.

¹⁸ Beispiele von Chatbots in Deutschland sind u.a. «Stella» der Stadt- und Universitätsbibliothek Hamburg, «ASKademicus» der Universitätsbibliothek Dortmund (<http://www.ub.uni-dortmund.de/chatterbot/>) und «Stefanie Fischer», die Bundeswehrdienstberaterin.

Arbido Hotline
für Insertionsaufträge
Tel. 031 300 63 89, Fax 031 300 63 90
E-Mail: inserate@staempfli.com

Anzeige

ARCHIV-DIENSTLEISTUNGEN VOR ORT

...falls Ihre Originale das Haus nicht verlassen dürfen.

DIE AUFGABE

Die wertvollsten Originale können oft nicht transportiert werden, sei es aufgrund der Beschaffenheit, aus Geheimhaltungsgründen oder wegen des Versicherungsschutzes. Also müssen sie vor Ort bearbeitet werden. Dazu möchten Sie Ihre eigenen Ressourcen verstärken.

DIE LÖSUNG

Wir kommen mit unserem Fachpersonal und mit unseren Gerätschaften bei Ihnen vorbei und erledigen alle Arbeiten bei Ihnen vor Ort: Erfassung und Indizierung, Verschlagwortung, Umverpacken, Digitalisieren, Mikroverfilmen. Ganz nach Ihrem Bedarf.

IMAGING GUBLER
Fachlabor Gubler AG
CH-8552 Felben-Wellhausen
www.mikrosave.ch

den entsprechend an die dafür geeignete Bibliothek geschickt¹⁹.

Durch solche Kooperationen können Bibliotheken nicht nur das Zeitproblem überwinden (Inanspruchnahme der Dienste aller Zeitzonen der Erde/Dienstzeiten des

Personals), es lassen sich auch die sprachlichen Probleme überwinden: Die Dienste werden von allen sprachlichen Gruppierungen der Bevölkerung in Anspruch genommen – dagegen stehen die eventuell fehlenden Sprachkenntnisse des Personals.

Andere Formen von eAuskunft

Zunehmend probieren amerikanische Bibliotheken aus, wie sie ihre Auskundendienste attraktiver gestalten könnten – insbesondere im Hinblick auf die jüngeren Benutzer, die sich ständig für die neuesten technologischen Angebote, die auf den Markt kommen, begeistern:²⁰ IM²¹, SMS²², VoIP oder Videokonferenz. Die ersten Anwendungen solcher neuen Methoden, eAuskunft zu erteilen, finden vorwiegend in Universitätsumgebungen statt und werden von einem begrenzten, überschaubaren Benutzerkreis verwendet. Eine weite Verbreitung scheint sich nicht durchgesetzt zu haben, und diese Methoden dürften mehr als Versuche betrachtet werden²³.

Mit dem Einzug der modernen Technologien in Bibliotheken spielen die Einschränkungen «Zeit und Ort» nicht mehr eine so entscheidende Rolle. Durch den Einsatz der verschiedenen neuen Arten, Fragen

von Benutzern entgegenzunehmen und Auskunft zu erteilen, haben deutsche Bibliotheken ihre Aktivitäten wesentlich erweitert, auch wenn sie immer noch nicht den Bekanntheitsgrad und die Wichtigkeit erreicht haben, die in anderen Ländern vorhanden sind. Durch die Erhöhung der Anzahl Zugangspunkte – sowohl auf ihren eigenen Webseiten als auch durch die Präsenz auf anderen Webseiten – können deutsche Bibliotheken unterstreichen, dass die eDienste Bestandteil eines Gesamtangebots sind, und sie können so gleichzeitig die Nutzung der Dienste erhöhen.

Durch die zunehmende Kooperation mit anderen Bibliotheken und die Beteiligung neuer Partner können die Bibliotheken die globalen Zeitzonen und die sprachliche Vielfalt in den unterschiedlichen Ländern so einsetzen, dass nicht nur alle Bibliotheken davon profitieren, sondern dass deren Benutzer die Bibliotheken immer mehr als wichtige Anlaufstellen anerkennen. ■

contact:

E-Mail: ulrich@zlb.de

Dossier «Virtuelle Portale / Portails virtuels»

Le Guichet du Savoir



■ **Patrick Bazin**

Directeur
de la Bibliothèque municipale
de Lyon

Lorsque nous avons ouvert le *Guichet du Savoir* (GdS), en avril 2004, le projet de créer un service de renseignement à distance était déjà ancien au sein de la Bibliothèque municipale de Lyon. Dès le début des années 90, dans le cadre de la réflexion sur la réorganisation de la Part-Dieu en départements thématiques, liée à un repositionnement autour des contenus, nous avions imaginé de faire rayonner vers l'extérieur la fonction référence car elle rencontrait déjà un très grand succès sur place.

L'objectif était d'atteindre davantage le public des actifs, voire certains professionnels, et de passer du stade d'un simple renseignement au coup par coup à celui d'un véritable service, respectueux d'une charte de qualité et débouchant sur une base de données réutilisables.

Ce projet, malheureusement, n'a pas pu voir le jour, sans doute parce que la technologie n'était pas encore au rendez-vous, mais aussi parce que les bibliothécaires n'étaient pas prêts à établir la jonction avec les documentalistes.

Lorsque nous avons repris l'idée, au début des années 2000, Internet avait pris l'essor que l'on sait et des services de type Ask a librarian, où le chat jouait souvent un rôle d'appât, apparaissaient dans certaines bibliothèques anglo-saxonnes.

Mais, à la différence de ces exemples, nous ne souhaitions pas en rester à un effet de mode. Notre réflexion sur la révolution numérique et plus spécialement sur les réseaux du savoir nous amenait à penser que

l'enjeu principal pour les bibliothèques n'allait plus être uniquement, voire même principalement, l'accumulation et l'organisation des ressources documentaires, mais l'aptitude à intervenir de façon active dans le partage des connaissances et, donc, à inventer de nouvelles formes de médiation dans le champ d'Internet.

Cette réflexion revêtait un caractère presque politique et se résumait ainsi: comment, à l'époque d'Internet, faire en sorte que les bibliothèques, et surtout les bibliothécaires, fort de leurs compétences, continuent à jouer un rôle de premier plan dans l'aménagement d'un espace public de la connaissance?

Le *Guichet du Savoir* tel qu'il fonctionne actuellement ne répond évidemment que très partiellement à la question. Il n'est que le premier étage d'une fusée qui en comportera sans doute beaucoup d'autres. Mais son succès auprès du public, son impact sur des média et, surtout, la réflexion passionnée qu'il entraîne parmi mes collègues sur l'évo-