

Vor nunmehr vier Jahren begann die Bayerische Staatsbibliothek, den OCLC-Service QuestionPoint zur Unterstützung ihrer Auskunftsdienstleistungen zu verwenden. Ganz sicherlich gehört die Erteilung von Auskünften für die Nutzer zu den Kernaufgaben einer Bibliothek, und als solche wurde und wird sie von der Bayerischen Staatsbibliothek mit hohem Aufwand betrieben. Wie in anderen Tätigkeitsfeldern auch steht die Bibliothek dabei vor der Aufgabe, flexibel auf Änderungen des Nutzerverhaltens zu reagieren, das vielfach durch äußere Faktoren – geänderte technologische Voraussetzungen, veränderte Gewohnheiten bei der Informationssuche usw. – induziert wird. Infolgedessen bestand in der Bayerischen Staatsbibliothek zum Zeitpunkt der Einführung von QuestionPoint im Bereich der schriftlichen Auskunftserteilung bereits eine gewissermaßen organisch gewachsene Infrastruktur. Man hatte immer wieder auf die neuen Möglichkeiten gerade im Zusammenhang mit dem Internet reagiert und E-Mailadressen für Benutzeranfragen an den verschiedensten Stellen der Webseiten eingefügt. Im Laufe der Zeit war dadurch jedoch ein verzweigtes System von Anfragemöglichkeiten an der Bibliothek entstanden, das auch einige Nachteile mit sich brachte:

- 1) Bei aller Orientierung am Bedarf blieb es in gewissem Ausmaß zufällig, ob an einer bestimmten Stelle der Webseiten eine Anfragemöglichkeit geboten wurde oder nicht, eben abhängig davon, ob der Bedarf auch schon einmal aufgefallen war oder nicht. Systematisch hatte man sich bis dahin die Frage nicht gestellt, wann es angemessen wäre, dem Benutzer die Möglichkeit einer Auskunftsanfrage zu bieten.
- 2) Bei einer sehr großen wissenschaftlichen Bibliothek wie der Bayerischen Staatsbibliothek müssen notwendigerweise von vielen verschiedenen Stellen Auskünfte erteilt werden, seien es die verschiedenen Servicestellen im Bereich der allgemeinen Benutzung, seien es die Spezialabteilungen. Ob der Benutzer sein spezielles Anliegen gleich an der richtigen Stelle platziert, ist jedoch oft unsicher. Wenn Anfragen nicht in einem einheitlichen System gebündelt werden, das Kontrolle und Überblick über die unterschiedlichen Auskunftsaktivitäten garantiert, ist folglich kaum zu vermeiden, dass es zu Verzögerungen und Schwierigkeiten in der Bearbeitung der Anfragen kommt.
- 3) Zwar wurden selbstverständlich auch in dem organisch gewachsenen Auskunftssystem der Bayerischen Staatsbibliothek Standards der Bearbeitung vorgegeben, doch entsprach es bereits vor vier Jahren nicht mehr den aktuellen Möglichkeiten, nicht auch durch eine technische Unterstützung eine gewisse Qualitätssicherung zu erreichen, so z. B. durch eine automatische Information des Benutzers über den Stand der Bearbeitung einer Anfrage.
- 4) Werden zur Erteilung von Auskünften Mailadressen auf der Homepage veröffentlicht, eröffnet das nicht selten Einfallstore für unerwünschte Spammails. Zudem kann den Anfragen auf diese Weise keine bestimmte Struktur vorgegeben werden, so dass es dem Benutzer überlassen bleibt, ob er z. B. seine Benutzernummer angeben möchte oder nicht. Oftmals dringend benötigte Informationen müssen dann erst in einem zeitaufwändigen Dialog eingeholt werden.

Auskunft geben, wenn sie gebraucht wird

Teil 1: Management der Benutzeranfragen an der Bayerischen Staatsbibliothek mit QuestionPoint

Von Berthold Gillitzer



Das Anfrageformular für QuestionPoint kann bei der Bayerischen Staatsbibliothek auf jeder Seite der Homepage vom Benutzer aufgerufen werden.

Die obige Aufzählung ist sicherlich nicht erschöpfend, macht aber vermutlich deutlich, warum an der Bayerischen Staatsbibliothek Handlungsbedarf bestand und die Einführung eines Systems erforderlich war, das es gestatten würde, sowohl die vorhandenen Aktivitäten sinnvoll zu strukturieren als auch neue Wege für die Zukunft zu eröffnen.

QuestionPoint: ein Requesttracking-System für Bibliotheken

Die Erteilung von Auskünften ist nun sicherlich keine Tätigkeit, die allein das Bibliothekswesen auszeichnet, sondern fällt in vielen Bereichen unseres serviceorientierten Wirtschaftswesens an. Software, die sie unterstützt, muss also, könnte man meinen, nicht neu erfunden werden. Wie aber auch bei anderen Belangen bringt das Bibliothekswesen oftmals so viele Eigenheiten mit sich, dass Standardlösungen kaum übernommen werden können – auch die Magazine der Bibliotheken sind beispielsweise ein Lager, können aber nicht einfach mit einer Lagerverwaltungssoftware bewirtschaftet werden. OCLC hatte deshalb in Zusammenarbeit mit der Library of Congress mit

QuestionPoint ein „Requesttracking-System“ entwickelt, das nicht nur die speziellen Belange einer Bibliothek berücksichtigt, sondern auch eine Kooperation von Bibliotheken im internationalen Raum ermöglichen sollte. Für eine internationale Forschungsbibliothek gab es und gibt es bis heute dazu kein konkurrierendes Angebot.

An dieser Stelle soll nicht auf alle Aspekte eingegangen werden, die mit der Einführung eines solchen Systems zusammenhängen. Lediglich die wichtigsten Merkmale von QuestionPoint seien erwähnt:

- 1) Als „Requesttracking-System“ speichert QuestionPoint die Anfragen, die vom Benutzer über Webformulare eingegeben werden, in einer Datenbank. Dabei wird für den Nutzer automatisch ein Konto eröffnet, zu dem er passwortgeschützt Zugang erhält. Hier wird er nicht nur über den Eingang seiner Frage, sondern über den gesamten Verlauf der Bearbeitung informiert. Er hat die Möglichkeit, alte Fragen über einen gewissen Zeitraum in seinem Konto einzusehen, und kann auch beantwortete und abgeschlossene Anfragen jederzeit mit einer Rückfrage wieder aktivieren. Zusätzlich erhält der Benutzer die Antworten der Bibliothek per Mail an seinen persönlichen Account. Den gesamten virtuellen Auskunftsdiallog kann er, von der ersten Anfrage abgesehen, auch nur

über Mails abwickeln. Mit diesen Funktionen von QuestionPoint schließen die Bibliotheken zu einem Standard auf, den ihre Nutzer von anderen Serviceportalen im Internet, wie z. B. Amazon, längst gewöhnt sind.

- 2) QuestionPoint dient vor allem auch der Unterstützung der internen Abläufe der Bibliothek. Dazu gehört, dass die Anfragen der Benutzer nach bestimmten Merkmalen, z. B. dem vom Nutzer aus einer Liste ausgewählten Thema der Anfrage oder auch abhängig vom gewählten Anfrageformular, automatisch bestimmten Bearbeitern in der Bibliothek zugeordnet werden können. Diese Zuordnung ist bei Bedarf selbstverständlich manuell veränderbar, so dass Anfragen von einem Mitarbeiter an einen anderen übergeben werden können. Bei entsprechender Organisation innerhalb einer Einrichtung kann so sichergestellt werden, dass keine Anfragen verloren gehen oder unbearbeitet liegen bleiben.
- 3) Zur Unterstützung der Anfragenbearbeitung in der Bibliothek dienen auch Funktionen, die den einzelnen Bearbeitungsvorgang strukturieren. So können sowohl individuelle Textbausteine abgespeichert werden als auch Textbausteine, die für die gesamte Institution gültig sind. Interne Rückfragen können zwischen Kollegen ausgetauscht werden, per Mail auch über die eigene Institution hinaus. Der Dialog mit dem Nutzer ist so strukturiert, dass auch hier gezielt Rückfragen möglich sind. Standardantworten können in einer lokalen oder auch globalen Wissensdatenbank gespeichert werden, die entweder nur zu internen Zwecken genutzt oder auch gegebenenfalls dem Nutzer zur Recherche zur Verfügung gestellt wird.
- 4) Ein wesentliches Anliegen war es schon bei der Konzeption und Implementierung des QuestionPoint-Service durch die Library of Congress und OCLC, Kooperationen zwischen den Bibliotheken bei der Auskunftserteilung zu ermöglichen. Zunächst stand dabei eine globale Kooperation im Vordergrund, bei der die Bibliotheken die Möglichkeit haben, ihre Anfragen fachlich, regional und sprachlich zu klassifizieren und dann zur automatischen Weiterleitung an ein Netzwerk von Bibliotheken zu übergeben, wo die klassifizierte Anfrage mit entsprechenden Bibliotheksprofilen abgeglichen wird. Die Zuweisung an die jeweils kompetente Bibliothek erfolgt dann automatisch. Daneben unterstützt QuestionPoint aber auch engere Kooperationen zwischen Bibliotheken,

die den Service in einem gemeinsamen Konsortium lizenziert oder sich zu bestimmten Gruppen zusammengeschlossen haben. An dieser Stelle sei aber angemerkt, dass die Weitergabe von Benutzeranfragen an andere Bibliotheken in der Praxis eher selten genutzt wird. Die Gründe hierfür wurden nie genau untersucht, aber die Annahme ist nicht unplausibel, dass unter anderem der Ehrgeiz der Bibliothekare, auch schwierige Fragen selbst zu beantworten, hier eine gewisse Rolle spielt.

- 5) Nicht zuletzt muss hervorgehoben werden, dass QuestionPoint neben der Auskunft per Mail auch eine Auskunftserteilung über ein ausgefeiltes Chatsystem unterstützt, das vollständig mit der Mailauskunft integriert ist. Die Nutzer der Bibliothek können ihre Anfragen über ein Chatformular eingeben und erhalten die gewünschte Antwort optimaler Weise dann sofort. Für die Bibliothek verwaltet QuestionPoint eine sogenannte Chat-Queue, in der sich die Anfragenden virtuell beim Auskunftsbibliothekar anstellen. Auch hier gibt es die Möglichkeit, Fragen an Kollegen weiterzuleiten. Besondere Vorteile bieten die Funktionen des Co-Browsing und Page-Pushing: dabei kann sich der Bearbeiter in der Bibliothek z. B. die Bildschirmansicht des Benutzers aus seiner Rechercheumgebung zusenden lassen und ihm umgekehrt auch nützliche Webseiten oder Rechercheergebnisse direkt auf den Rechner zurücksenden. Probleme, die manchmal nicht gelöst werden können, weil der Auskunftserteilende einfach nicht sieht, worum es sich bei den Schwierigkeiten des Nutzers handelt, können so doch behoben werden. Zuletzt können Chatanfragen in Mailanfragen überführt werden, wenn eine zeitnahe Beantwortung nicht möglich sein sollte. Obwohl eine Chatauskunft für den Nutzer sicherlich große Vorteile bietet, weil er die gewünschte Information sofort erhält, wird diese Komponente an der Bayerischen Staatsbibliothek derzeit noch nicht eingesetzt. Entscheidend ist hierbei, dass Personal eingeplant werden muss, welches exklusiv für diesen Service zur Verfügung steht, selbst dann, wenn der Service gerade nicht intensiv nachgefragt wird. Das Angebot will deshalb sorgfältig erwogen werden.

Konzeptionelle Überlegungen für den Einsatz an der Bayerischen Staatsbibliothek

Bei mehr als 2.000 teilnehmenden Bibliotheken in QuestionPoint erledigt die Bayerische Staatsbibliothek mehr als 1% der Anfragen, also mehr als das Zwanzigfache des durchschnittlichen Aufkommens. Ein entscheidender Grund hierfür liegt vermutlich darin, dass man bei der Einführung größten Wert auf eine möglichst lückenlose Einbindung in die webbasierten Angebote der Bibliothek legte:

Zunächst galt es, statt nur eines einzigen Auskunftslinks (z. B. auf der Startseite), auf jeder einzelnen Webseite, die irgendwie für den Benutzer von Belang sein könnte, auch die Möglichkeit anzubieten, eine Anfrage abzusetzen. Es sollte unbedingt vermieden werden, dass ein Nutzer ein Bibliotheksangebot nicht zu nutzen versteht, aber auch den Weg zum Anfrageformular nicht findet. Deshalb wurde über das Content-Management-System der Webseiten sichergestellt, dass alle benutzerrelevanten Zweige der Webseiten gleichermaßen mit einem Link zum Anfrageformular versorgt sind. Ein zweiter Schritt war die weitgehende Ersetzung aller Kontaktmailadressen, z. B. von Abteilungen oder Servicestellen, durch QuestionPoint-Anfrageformulare. Auch in allen Rechercheinstrumenten wie dem OPAC oder Fachportalen ist ein Anfrageformular verlinkt. Damit werden die Anfragen, die die Bibliothek erreichen, in einem System gebündelt, was nicht nur einen Überblick über die Auskunftstätigkeit ermöglicht, sondern zu einem gewissen Ausmaß auch die Abarbeitung nach einheitlichen Standards sicherstellt und die Unterstützung der Arbeitsabläufe durch das System überhaupt erst ermöglicht.

Eine schon sehr früh durchgeführte Evaluation der Arbeit mit QuestionPoint hat die konzeptionellen Ausgangsüberlegungen bestätigt. Die hohe Menge der Anfragen zeigt, dass das System durch die Nutzer gut angenommen wird. Unsinnige oder irrelevante Anfragen kommen kaum vor, und eine Auswertung nach Nutzergruppen hat ergeben, dass sich in den eingehenden Fragen auch die typische Nutzerstruktur der Bayerischen Staatsbibliothek widerspiegelt. Ganz überwiegend kommen die Anfragen von akademischen Nutzern, mit einem gewissen Schwerpunkt bei den lokalen Nutzern vor Ort, aber auch das Frageaufkommen aus dem nationalen und internationalen Raum ist relevant. Die meisten Fragen betreffen die allgemeine Benutzung der Bibliothek, fachliche und bibliographische Anfragen spielen jedoch auch eine große Rolle. Hier sind es vor allem die Auskünfte der Sonderabteilungen, allen voran der Handschriftenabteilung, die stark nachgefragt sind.

Zuletzt sei noch auf eine überwundene Schwierigkeit hingewiesen: QuestionPoint ist ein zentraler Service, für den lokal außer den eigenen Anfrageformularen keinerlei Software betrieben werden muss. Die Dienstleistung wird über einen zentralen Server bei OCLC in den USA zur Verfügung gestellt, auf dem auch die gesamten Daten zentral gehalten werden. Deutschen Behörden ist eine solche externe Datenhaltung nur in Deutschland und in sicheren Drittländern (vor allem die Staaten der EU) gestattet, zu denen die USA nicht generell gerechnet werden. Damit dadurch keine unüberwindlichen Barrieren im internationalen Handel entstehen, gibt es zwischen der Europäischen Union und den Vereinigten Staaten das sogenannte Safe-Harbor-Abkommen. US-amerikanische Firmen, die ihre Services in Übereinstimmung mit diesem Abkommen betreiben, werden behandelt wie Firmen aus sicheren Drittstaaten. Da OCLC sich als Non-Profit-Unternehmen nicht an Safe Harbor beteiligen kann, wurde zwischen der Bayerischen Staatsbibliothek und OCLC nach der Vorgabe eines EU-Standardvertrages ein Vertrag geschlossen, der die Einhaltung der europäischen Datenschutzbedingungen sicherstellt. Dies war ein wesentlicher Schritt, um den hervorragenden Service, der mit QuestionPoint angeboten wird, beibehalten und zukünftig z. B. durch die Nutzung der Chatkomponente noch ausbauen zu können.

www.questionpoint.org

Durch die Auswahl eines Themas wird bei fachlichen Anfragen die Frage automatisch dem richtigen Bearbeiter zugeordnet.



DER AUTOR
Dr. Berthold Gillitzer ist Leiter des Referats Dokumentlieferung und IT-Anwendungen der Abteilung Benutzungsdienste der Bayerischen Staatsbibliothek.