

Bericht über einen Fachaufenthalt an der New York Public Library vom 21. Juni – 02. Juli 2004

von
Fabienne Kneifel
Stadtbücherei Frankfurt am Main



Von links oben nach rechts unten: Arbeitsplätze in der TelephoneReference-Abteilung; das Gebäude der Humanities and Social Sciences Library; weitere Arbeitsplätze; meine New Yorker Kollegen und ich; der erste Stock der Mid-Manhattan Library; meine ID-Card; Benutzerarbeitsplätze im ersten Stock der Mid-Manhattan Library; Blick aus der TelephoneReference-Abteilung auf die 5th Avenue

Inhaltsverzeichnis:

1. EINLEITUNG	2
2. DIE NEW YORK PUBLIC LIBRARY	4
2.1 Research Libraries	6
2.2 Local Libraries	6
2.2.1 Branch Libraries	6
2.2.2 Central Libraries	6
2.3 Telephone Reference (TelRef)	9
3. QUESTIONPOINT	10
3.1 Was ist QuestionPoint?	10
3.2 QuestionPoint in der Stadtbücherei Frankfurt am Main	13
3.3 QuestionPoint in der New York Public Library	15
3.3.1 Mein erster Tag – erste Einblicke in QP und die Arbeit des TelRef-Departments	15
3.3.2 Mein erster Tag – QP im TelRef-Department und QP-Module	16
3.3.3 Mein zweiter und dritter Tag – Beobachten, Beantworten, Recherchieren	20
3.3.4 Ab dem vierten Tag – Beantworten von Fragen und Abarbeiten meiner Fragenliste	22
3.4 QuestionPoint-Erfahrungen in New York für die InfoPoint-Arbeit in Frankfurt	28
4 SCHLUSS	35
5 LITERATURVERZEICHNIS	36
5.1 Links	36
5.2 Gedruckte Quellen	36
6 ANHANG	37
6.1 Fragen-Beispiele	37
6.2 Fragenliste	38

1. Einleitung¹

Dieser Bericht erzählt von meinem zweiwöchigen Fachaufenthalt an der New York Public Library (NYPL) im Sommer dieses Jahres, der dazu diente, dort den Einsatz von QuestionPoint (QP), einem Software-Tool mit „umfassenden Funktionalitäten zur Unterstützung und zum Management der Auskunftsdienste einer Bibliothek“², kennen zu lernen.

Zunächst werde ich kurz die NYPL, ihre Geschichte, ihr Bibliothekssystem und natürlich das Telephone Reference Department, in dem ich gearbeitet habe, beschreiben.

Der umfangreichste Teil dieses Berichts bildet dann das Kapitel 3, in dem ich QP und seine Funktionen sowie den Sachstand in der Stadtbücherei Frankfurt am Main vor meinem Aufenthalt beschreibe, über meinen Aufenthalt in New York berichte und schließlich die Erfahrungen aufzeige, die ich dort gemacht habe und in meine Arbeit hier in Deutschland einbringen kann.

Nicht fehlen darf zum Schluss natürlich ein kurzes Fazit, sowie ein Literaturverzeichnis.

Die Idee für diese Reise nach New York hatte ich, als ich im Frühjahr dieses Jahres auf den Internet-Seiten von Bibliothek & Information International³ las, dass es für deutsche Bibliothekare die Möglichkeit gibt, für ein- bis vierwöchige Fachaufenthalte ins Ausland zu gehen.

Das weckte sofort mein Interesse – und QP bot sich als optimales Thema für einen Fachaufenthalt an, weil ich in der Stadtbücherei Frankfurt am Main gerade mitten in die Arbeit rund um QP eingebunden war⁴ und dieses Software-Tool gerne einmal im Echtbetrieb erleben wollte.

Wieso aber ausgerechnet New York?

Während meines Studiums an der Bibliotheksschule in Frankfurt am Main habe ich bereits 2002 ein Praktikum in der Bibliothek des Goethe-Instituts in New York gemacht und gleichzeitig erste Kontakte zur NYPL geknüpft.

Ein viertägiger Besuch verschiedener Bibliotheken der NYPL hat mir damals Lust auf mehr gemacht, denn eine solche Großstadtbibliothek mit 85 Branch Libraries und vier Research Libraries von weltweiter Bekanntheit kann man in vier Tagen nun wirklich nicht richtig kennen lernen.

Die NYPL ist natürlich nur eine von vielen Bibliotheken weltweit, die QP nutzt, aber sie ist eine weltweit bekannte und zudem noch sehr große, facettenreiche Bibliothek mit wissenschaftlichem und öffentlichem Charakter, die schon seit längerem unterschiedliche Formen des virtuellen Auskunftsdienstes anbietet.

Außerdem machen schon vorhandene Kontakte die Organisation eines Aufenthaltes im Ausland doch um einiges leichter.

Und so entschied ich mich für die New York Public Library, um dort den alltäglichen Umgang mit QP zu erleben.

Nach erfolgreicher Bewerbung für einen Fachaufenthalt bei B&I International habe ich mir überlegt, was genau ich während meines Fachaufenthaltes in New York erfahren und lernen möchte.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden in diesem Bericht die männliche und weibliche Sprachform nicht nebeneinander aufgeführt. Alle personenbezogenen Aussagen gelten stets für Männer und Frauen, es sei denn, es wird ausdrücklich nur die weibliche Form verwendet.

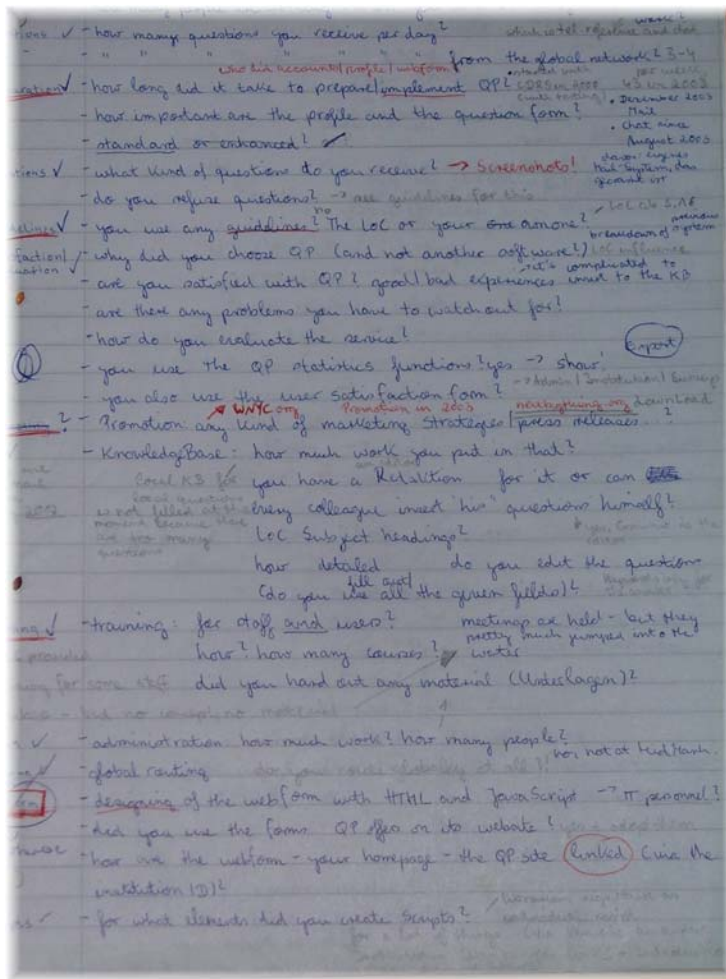
² InfoPoint-Trainingshandbuch der QP-Arbeitsgruppe Rhein-Main, S. 3

³ <http://www.bi-international.de/>

⁴ siehe dazu auch Kapitel 3.1

Zusammen mit Kristin McDonough, Leiterin der Science, Industry and Business Library der NYPL und Organisatorin meines Praktikums, erarbeitete ich einen Plan für meinen Aufenthalt, der folgende Punkte enthalten sollte:

- Hintergrundinformationen zu QP und dessen Einsatz in der NYPL;
- Kennen lernen der QP-Oberfläche und aller Funktionen;
- Beantworten von Fragen, die über QP eingegangen sind, um die tagtägliche Arbeit mit QP (mit allen Vorteilen und Problemen) kennen lernen zu können;
- Fragen, die ich zu QP und zur Organisation eines virtuellen Auskunftsdiensts habe.



Hier die Fragenliste, die ich zur Vorbereitung erstellt hatte. Im Laufe der zwei Wochen habe ich alle Fragen stellen können und auch zu allen Antworten bekommen, die mich manchmal jedoch sehr erstaunt haben.⁵

Innerhalb von nur zwei Monaten war dann der Fachaufenthalt organisiert, so dass ich bereits Ende Juni nach New York fliegen konnte.

⁵ mehr dazu in den Kapiteln 3.3 und 6.2

2. Die New York Public Library⁶

Die NYPL wurde 1895 durch die Zusammenführung der privaten Bibliotheken von John Jacob Astor und James Lenox mit dem Samuel Jones Tilden Trust gegründet.

Das damalige Hauptgebäude der NYPL an der 5th Avenue, in dem sich heute die Humanities and Social Sciences Library befindet⁷, wurde am 23. Mai 1911 für die Öffentlichkeit zugänglich gemacht.



Das weltweit bekannte Gebäude der Humanities and Social Sciences Library an der 5th Avenue: Zu sehen ist auch einer der beiden Löwen (im Bild: Patience), die mittlerweile zu Maskottchen der NYPL geworden sind. Weiter rechts sitzt der andere Löwe – Fortitude.

Bereits 1901 hatte die NYPL nach Konsolidierung mit der New York Free Circulating Library eine Ausleih-Abteilung eingerichtet.

Andrew Carnegie bot im selben Jahr die finanzielle Unterstützung für den Aufbau eines Zweigstellensystems in ganz New York City an, unter der Voraussetzung, dass die Stadt die Örtlichkeiten zur Verfügung stellt und den Betrieb der Bibliotheken finanziert.

Noch 1901 schloss die NYPL dann einen Vertrag mit der Stadt New York, um 39 Carnegie branch libraries in der Bronx, Manhattan und Staten Island zu betreiben.

So konnte schon seit Beginn der NYPL eine Partnerschaft mit der Stadt und gleichzeitig ein Hinausreichen in die Stadtteile hergestellt werden, was beides noch bis heute andauert.

Die NYPL war von Anfang an eine privat geleitete, gemeinnützige Körperschaft mit einem öffentlichen Auftrag, die sowohl privat als auch von öffentlicher Hand finanziert wird. Auch das ist sie heute noch.

Die NYPL besteht aus 89 Bibliotheken und einigen zentralen Verwaltungs- und Dienst-

⁶ nach <http://www.nypl.org/pr/history.cfm> , <http://www.nypl.org/pr/> und dem General Fact Sheet 2003: <http://www.nypl.org/pr/objects/pdf/2003nyplfacts.pdf>

⁷ siehe dazu auch Kapitel 2.1

leistungsabteilungen. Eine Besonderheit ist dabei sicher die Zusammenführung von wissenschaftlichen Forschungsbeständen mit einem Netzwerk von Zweigbibliotheken: Die Bestände der vier Research Libraries⁸ sind vergleichbar mit denen großer National- und Universitätsbibliotheken; das System der 85 Zweigstellen⁹ wiederum ähnelt den klassischen öffentlichen Bibliotheken in den USA.

Die zentralen Verwaltungsabteilungen umfassen Gebiete wie Buchhaltung, Erwerbung und Personalwesen. Sie befinden sich in den Bibliotheken in Midtown Manhattan.

Darüber hinaus baut die NYPL auch eine Digital Library auf¹⁰. Diese Kollektion von digitalisierten Bildern und Texten wird aus den Beständen der Research und Central Libraries ausgewählt und kontinuierlich erweitert.

Die NYPL ist von Anfang an ein lebendiger Bestandteil des intellektuellen Lebens in New York City und der gesamten USA gewesen.

Um die Größe der NYPL noch etwas deutlicher zu machen, hier ein paar „Facts & Figures“ aus dem Jahre 2002¹¹:

	The Research Libraries	The Branch Libraries
Anzahl der Bibliotheken <i>gesamt: 89</i>	4	85
Mitarbeiter <i>gesamt: 3.443</i>	899 Vollzeit 313 Teilzeit	1.634 Vollzeit 597 Teilzeit
Bestände <i>gesamt: 49 Millionen</i>	42.762.893 Medien (14.933.283 Bücher)	6.647.603 Medien (4.377.648 Bücher)
Benutzer <i>gesamt: 15 Millionen</i>	1.788.286	13.210.875
Benutzerausweise <i>gesamt: 1,86 Millionen</i>	k.A.	1.863.944
Programme (wie z.B. Lesungen und Workshops) <i>gesamt: 29.924</i>	1.514	28.410
Ausstellungen <i>gesamt: 2.259</i>	29	2.242
Finanzierung <i>gesamt: 273.543.000 \$</i>	130.479.000 \$ davon: Stadt New York: 63.626.000 \$ (48%) Staat New York: 11.327.000 \$ (9%) Bundesregierung: 1.368.000 \$ (1%) Kapitalerträge: 29.393.000 \$ (23%) Spenden: 17.955.000 \$ (14%) Sonstige Einkommensquellen: 6.810.000 \$ (5%)	143.064.000 \$ davon: Stadt New York: 114.518.000 \$ (80%) Staat New York: 10.547.000 \$ (7%) Bundesregierung: 534.000 \$ (>1%) Kapitalerträge: 29.393.000 \$ (23%) Spenden: 11.324.000 \$ (8%) Sonstige Einkommensquellen: 5.141.000 \$ (4%)
Stiftungsgelder 450.000.000 \$		
Ausgaben 290.921.000 \$		

⁸ siehe dazu auch Kapitel 2.1

⁹ Branch Libraries, siehe dazu auch Kapitel 2.2

¹⁰ siehe dazu auch <http://www.nypl.org/digital/>

¹¹ General Fact Sheet 2003: <http://www.nypl.org/pr/objects/pdf/2003nyplfacts.pdf>

2.1 Research Libraries¹²

Die vier Research Libraries der NYPL sind die Humanities and Social Sciences Library, die Science, Industry and Business Library (SIBL), die New York Public Library for the Performing Arts und das Schomburg Center for Research in Black Culture.

Die enormen (aber nur präsent nutzbaren) Bestände der Humanities and Social Sciences Library umfassen wissenschaftliche und populärwissenschaftliche, gedruckte sowie digitale Materialien aus dem Bereich der Geistes- und Sozialwissenschaften.¹³

Die Research Library for the Performing Arts beherbergt die weltweit umfangreichste Zusammenführung von ausleihbaren und nicht ausleihbaren allgemeinen Auskunftsmitteln und Forschungsbeständen zu den Gebieten Musik, Tanz, Theater und den anderen darstellenden Künsten.¹⁴

Die SIBL ist das größte nordamerikanische öffentliche Informationszentrum ausschließlich für Wissenschaft und Business. Sie wurde erst 1996 durch die Zusammenlegung der bis dahin in der NYPL existierenden Bestände und Angeboten in diesem Bereich geschaffen.¹⁵

Das Schomburg Center for Research in Black Culture hat zur Aufgabe, alle Ressourcen, die das Leben und die Erlebnisse der Menschen mit afrikanischer Abstammung weltweit dokumentieren, zu sammeln, bewahren und zugänglich zu machen.¹⁶

2.2 Local Libraries

Insgesamt gibt es 85 Local Libraries im Bibliothekssystem der NYPL. Alle 85 dieser Bibliotheken sind Branch Libraries, aber fünf von ihnen werden als Central Libraries bezeichnet:

2.2.1 Branch Libraries¹⁷

Es gibt 80 Zweigstellen der NYPL in den Stadtteilen Manhattan, der Bronx und auf Staten Island. Brooklyn und Queens haben eigene Stadtbibliotheken¹⁸.

Die Bestände der Zweigstellen sind ausleihbar; darüber hinaus bieten fast alle Bibliotheken kostenlose Veranstaltungen und Ausstellungen an.

2.2.2 Central Libraries¹⁹

Werden detaillierte Informationen zu bestimmten Themen benötigt, so können sich die Benutzer an die fünf Stellen der Central Library wenden: die Mid-Manhattan Library, das Donnell Library Center, die Andrew Heiskell Braille and Talking Book Library, die SIBL und die New York Public Library for the Performing Arts.

Alle fünf Bibliotheken sind in Manhattan zu finden und haben Bestände, die zu den besten und umfangreichsten in New York City und der USA zählen – und die außerdem

¹² nach <http://www.nypl.org/research/>

¹³ siehe dazu auch <http://www.nypl.org/research/chss/about/index.html>

¹⁴ siehe dazu auch <http://www.nypl.org/research/lpa/general/>

¹⁵ siehe dazu auch <http://www.nypl.org/sibl/admin/about.html>

¹⁶ siehe dazu auch <http://www.nypl.org/research/sc/about/index.html>

¹⁷ nach <http://www.nypl.org/branch/>

¹⁸ <http://www.brooklynpubliclibrary.org/> und <http://www.queenslibrary.org/>

¹⁹ nach <http://www.nypl.org/branch/central/>; zur Beschreibung der SIBL und der NYPL of the Performing Arts siehe auch 2.1

der gesamten New Yorker Bevölkerung kostenlos und zur Ausleihe zur Verfügung stehen.

Die Central Libraries helfen bei Fragen und Recherchen jeglicher Art und besonders im Hinblick auf Verbraucher- und Gesundheitsinformationen, beim Planen der beruflichen Zukunft, bei der Suche nach einem Job und beim Navigieren im Internet.



Die Mid-Manhattan Library²⁰ bietet den größten Bestand an ausleihbaren und Präsenzbeständen im gesamten Zweigstellensystem der NYPL. Auf fünf Etagen findet sich ein großer Bestand an Sachliteratur – neben Büchern, Zeitschriften und Zeitungen sowie Mikroformen natürlich auch Datenbanken und audio-visuelle Medien. Außerdem befindet sich hier das Telephone Reference-Department²¹.

Erster Stock der Mid-Manhattan Library mit der Reference Collection und Arbeitsplätzen für die Benutzer



Blick aus dem ersten Stock der Mid-Manhattan Library auf die 5th Avenue; hinter den Bäumen zu sehen: das Gebäude der Humanities and Social Sciences Library.



Informationstheken im ersten Stock der Mid-Manhattan Library

Im Donnell Library Center²² findet sich die größte Sammlung ausleihbarer fremdsprachiger Medien, sowie Filme und Medien für Kinder und Jugendliche. Auch hier findet sich eine große Anzahl an präsent nutzbarer Auskunftsliteratur und

²⁰ <http://www.nypl.org/branch/central/mml/>

²¹ siehe dazu auch Kapitel 2.3

²² <http://www.nypl.org/branch/central/dlc/>

außerdem ein stark genutzter ausleihbarer Bestand an schöner und Sachliteratur für Erwachsene.

Mit der Andrew Heiskell Braille and Talking Book Library²³ wurde 1991 eine (auch architektonisch) vollkommen barrierefreie Bibliothek für Menschen mit Behinderungen geschaffen, die dafür weltweit einen neuen Standard geschaffen hat.

Obwohl das Format der entleihbaren Medien ein völlig anderes ist (z.B. großformatig oder in Blindenschrift), so bietet der Bestand dieser Bibliothek doch die gängige Literatur einer traditionellen öffentlichen Bibliothek, mit allen dazugehörigen Dienstleistungen – inklusive komfortablen Lesesälen, großen ausleihbaren Beständen besonderer Formate, Abspielgeräte für Hörbücher und -magazine, sowie eine Reihe anderer elektronischer Lesegeräte.

²³ <http://talkingbooks.nypl.org/>

2.3 Telephone Reference (TelRef)²⁴

Falls Benutzer die Antworten auf ihre Fragen mal nicht finden sollten, bietet das TelRef-Department mit dem 'Ask Librarians Online'-Service (ALO) Recherchen und Beantwortung dieser Fragen an. Die Mitarbeiter des TelRef-Departments finden Fakten zu allem und jedem (oder aber die Stelle, die die Antwort haben könnte) – aus den Bereichen Biographie, Entertainment, Sport Grammatik, Geschichte und Ernährung.²⁵ Zu erreichen ist der TelRef-Service telefonisch oder aber auch online (via E-Mail und Chat)²⁶.



Zwei der neun Arbeitsplätze des TelRef Departments; hier werden die telefonischen Anfragen bearbeitet.

Ask a question via e-mail:

Please read [About our Service](#) before filling out form. Complete all fields marked with an asterisk (*).

What is your name?
What is your e-mail address? *
Please re-enter your e-mail address for verification. *

Ask the Question *

Please tell us as much as you can; the more you tell us, the better our answer will be. Instead of asking a question such as "Please tell me about the Empire State Building," you could ask "How long did it take to build the Empire State Building?"

How will you use this information?

If we have some idea about how you will use this information, we can provide a more focused answer.

School K-6 School 7-12 College/Graduate
 Business/Professional Just Curious Other

Add additional information about your question below:

Sources Consulted:

Do you have an NYPL library card? Yes No

Where do you live? [City/State/Country]

If you live in one of the five boroughs of New York City, please select from the following:
 Brooklyn the Bronx
 Manhattan Queens
 Staten Island

What is your zip code?

I won't need this information after [mm/dd/yy]

Asterisk (*) denotes required field.

Möchten Benutzer Fragen online beantworten lassen, können sie entweder ein Frageformular ausfüllen oder aber über <http://www.nypl.org/questions/> eine Chat-Session mit einem der TelRef-Mitarbeiter starten.



Neun der elf Mitarbeiter des TelRef-Departments; ich bin die Dritte von links.

ALO-Frageformular

²⁴ Informationen zu der Organisation und den Arbeitsabläufen in der Abteilung siehe Kapitel 3.3

²⁵ nach <http://www.nypl.org/branch/central/>

²⁶ per QP; siehe dazu auch Kapitel 3.3

3. QuestionPoint²⁷

Virtuelle Auskunft wird auch in Deutschland ein fester Bestandteil innerhalb der bereits existierenden Auskunftsformen werden.

Und immer mehr Menschen nutzen jetzt schon das Internet (und hier besonders Suchmaschinen wie z.B. Google) als Auskunftsmittel.

Bibliotheken müssen in der Lage sein, in der heutigen Zeit die Informations- und Auskunftsbedürfnisse aller Bibliotheksbenutzer dort und dann zu stillen, wo und wann diese entstehen: also nicht nur in der Bibliothek vor Ort, sondern auch außerhalb – zu Hause oder im Büro.

Über virtuelle Auskunftswege (z.B. E-Mail oder Chat) können die Benutzer genau dort erreicht werden, wo sie gerade sind und ihre Informationen benötigen. Außerdem können Bibliotheken ihren Benutzern eine qualitativ bessere (da fachlich fundierte) Auskunft als die Zufallsergebnisse bekannter Internet-Suchmaschinen bieten.

QuestionPoint ist für diese Aufgabe ein optimal geeignetes Instrument.

3.1 Was ist QuestionPoint?

QP ist aus einem im Jahr 2000 begonnenen Projekt der Library of Congress (LoC) hervorgegangen, das sich Collaborative Digital Reference Service (CRDS) nannte. An diesem Projekt waren insgesamt 260 Bibliotheken aus 20 Ländern beteiligt.

Ziel dieses Projektes war es, einen weltweiten, webbasierten Auskunftsdienst sowie die dafür benötigten Verwaltungswerkzeuge vor Ort zu erstellen.

Die LoC definierte dafür die bibliothekarischen Anforderungen, während die technische Entwicklung von OCLC (Online Computer Library Center) übernommen wurde.

Nach einer Vielzahl von Systemtests wurde im Juni 2002 die erste Version von QP als Nachfolger des CDRS freigegeben.

QP bleibt auch weiterhin ein Gemeinschaftsunternehmen von LoC und OCLC: Die LoC macht bibliothekarische Vorgaben zur Weiterentwicklung, OCLC verantwortet die technische Realisierung und betreibt außerdem die Rechner des Dienstes.

Derzeit²⁸ gibt es 844 Mitgliedsinstitutionen (National-, Hochschul-, Öffentliche, Spezialbibliotheken, ...) aus zahlreichen Ländern (wie z.B. USA, Kanada, Norwegen, Großbritannien, Niederlande, Australien, Südafrika, Japan, Deutschland, ...).

Die deutschen Teilnehmer sind²⁹: Die Deutsche Bibliothek, die HeBIS-Verbundzentrale, die Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen, die Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt am Main, die Stadtbücherei Frankfurt am Main, die USA-Bibliothek der Universität Mainz, die U.S. Army Europe Regional Library Heidelberg und die Zentral- und Landesbibliothek Berlin.

Ziel von QP ist ein weltweiter, kooperativer Auskunfts- und Informationsservice, bei dem auf das breite Wissensspektrum der beteiligten Bibliotheken zurückgegriffen werden kann.

Somit arbeitet QP auf zwei Ebenen: Zum einen gibt es ein globales Netzwerk aller an QP teilnehmenden Bibliotheken, zum anderen bietet jede Bibliothek (entweder alleine oder mit anderen Bibliothek vor Ort) lokal einen virtuellen Auskunftsdienst an.

Dafür wird den Teilnehmern eine leistungsfähige Software zur Verfügung gestellt, die diesen Auskunftsdienst unterstützt und für Bibliothekare und Benutzer viele

²⁷ <http://www.questionpoint.org>

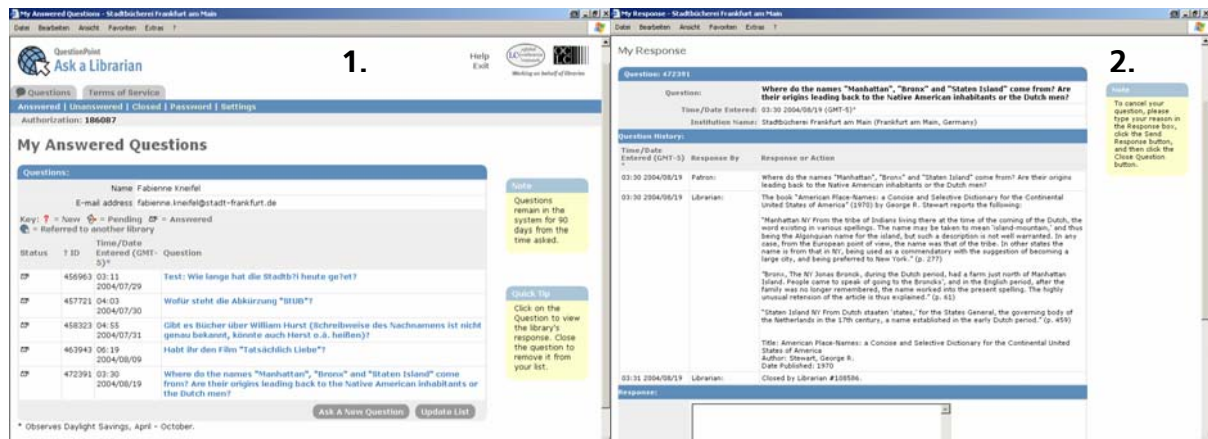
²⁸ Stand: 23.07.2004

²⁹ Stand: September 2004

Funktionen bereithält:

Benutzer haben durch QP die Möglichkeit, über das Internet – und damit jederzeit und überall – Fragen an ihr lokales Bibliothekssystem zu stellen, die Antworten schnell per E-Mail oder Chat zu erhalten und in einem persönlichen Online-Konto zu speichern.

Außerdem können die Benutzer über das Konto alle ihre Fragen verfolgen und jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstand ihrer gestellten Fragen anschauen. In Zukunft sollen sie sogar direkten Zugriff auf die globale und die lokale Wissensdatenbank (Knowledge Base) haben.



Die drei Sichtweisen des Benutzers:

1. Die Liste seiner Fragen in seinem QP-Konto.
2. Die Vollanzeige einer Antwort mit der Möglichkeit, darauf zu reagieren (weitere Frage stellen, Antwort senden, Frage schließen).
3. Zusendung der Antwort per E-Mail an die vom Benutzer angegebene E-Mail-Adresse.



Eine **Bibliothek** kann durch QP mit den Benutzern über das Web interaktiv kommunizieren: Sie erhält Fragen von Benutzern über das Internet (entweder asynchron – also per E-Mail, oder synchron – per Chat) und kann diese unter einer Oberfläche online beantworten, verfolgen und verwalten.

Unbeantwortete Fragen oder solche, die ein besonderes Expertenwissen erfordern, können an andere Bibliotheken vor Ort, in der Region oder weltweit (in das oben erwähnte globale Netzwerk aller an QP teilnehmenden Bibliotheken) weitergeleitet werden.

So kann eine Bibliothek durch QP ihren virtuellen Auskunftsdienst mit der angebotenen Software ihren eigenen Bedürfnissen und denen ihrer Benutzer anpassen (z.B. Einbindung in ein WebPortal oder die Homepage der Bibliothek über Links, web-basiertes Frageformular, E-Mail-basierte Kommunikation, Chat, ...), durch die Komponenten von QP ihre bisherigen Formen des Auskunftsdienstes erweitern und

diese dann sowohl lokal als auch in Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken koordinieren und verwalten.

Des Weiteren können eine globale sowie eine lokale Knowledge Base aufgebaut und durchsucht werden; diese Wissensdatenbanken enthalten schon gestellte und beantwortete Fragen, wodurch einmal abgefragtes Wissen gespeichert und wieder abrufbar gemacht werden kann.

Insgesamt bedeutet eine Teilnahme an QP für Bibliotheken, ihre bisherigen klassischen Auskunftsformen dank einer leistungsfähigen Software durch die Einbindung von modernen Kommunikationstechniken (wie E-Mail und Chat) sinnvoll ergänzen und erweitern zu können.

Darüber hinaus können alle Formen des Auskunftsdienstes mit QP professionell gemanagt werden, da auch telefonisch, mündlich oder schriftlich gestellte Fragen in das System eingebracht und weiterbearbeitet werden können.

Durch die Möglichkeit, alle Fragen bis zu ihrer endgültigen Beantwortung zu verfolgen, wird für Bibliothekare und Benutzer eine höchstmögliche Transparenz in allen Stufen des virtuellen Auskunftsvorgangs ermöglicht.

Auch statistische Auswertungen und das Erstellen von Berichten, sowie eine Feedback-Funktion für die Benutzer werden durch QP ermöglicht und geben Auskunft über die Nutzung von QP und die Zufriedenheit der Benutzer.

Und schließlich müssen Bibliotheken für die Nutzung von QP keinerlei Hardware und Serverkapazitäten bereitstellen.

QP ist also Software und globales Auskunftsnetzwerk zugleich. Wie QP nun praktisch funktioniert, welche Funktionen in ihrer Handhabung problematisch bzw. nicht zufriedenstellend sind – all dies konnte ich in New York erfahren.

3.2 QuestionPoint in der Stadtbücherei Frankfurt am Main

Die Stadtbücherei Frankfurt am Main bietet ihren Benutzern verschiedene Möglichkeiten, ihre Fragen zu stellen und Auskünfte zu bekommen:

Während der Öffnungszeiten der Bibliotheken³⁰ können die Benutzer vor Ort Informationstheken in Anspruch nehmen. Diese Informationstheken sind auch telefonisch zu erreichen; außerdem gibt es ein Info-Telefon.

Des Weiteren können Anfragen per Post, über einen Internet-Recherche-Dienst und über die Deutsche Internetbibliothek³¹ gestellt werden.

Allerdings gibt es bisher noch keine umfassend angelegte und organisierte Form des virtuellen Auskunftsdienstes.

Hier soll QuestionPoint Abhilfe schaffen.

Ausgangspunkt für die Teilnahme der Stadtbücherei an QP war ein Librarians' Roundtable mit Diane Kresh von der LoC im Sommer 2003. Sie präsentierte bei dieser Veranstaltung QP – und begeisterte die Teilnehmer aus verschiedenen Bibliotheken der Rhein-Main-Region sofort für dieses Projekt bzw. die QP-Software.

Schon im Oktober 2003 folgte ein Follow-up Meeting, an dem die interessierten Bibliothekare teilnahmen und sich darauf einigten, dass sie ein „lokales QP-Konsortium für Bibliotheken in Frankfurt“³² wollen, um gemeinsam einen Internet-basierten Auskunftsdienst aufzubauen und anzubieten. Dadurch sollte ihren Benutzern die Möglichkeit gegeben werden, auch online eine kompetente Beratung und Informationsvermittlung in Anspruch nehmen zu können.

Grund für eine konsortiale Zusammenschließung ist die Heterogenität der Bibliotheken in der Rhein-Main-Region: Es gibt zahlreiche Bibliotheken verschiedenen Typs, verschiedener Größe, die unterschiedliche Sammelschwerpunkte und Ausrichtungen haben. Außerdem haben die Benutzer dieser Bibliotheken unterschiedliche Auskunftsbedürfnisse (z.B. für Schule, Studium, Beruf oder Hobby).

Die Bibliotheken müssen schon längst nicht mehr zwangsläufig vor Ort benutzt werden, denn die meisten bieten webbasierte Services an (wie z.B. einen OPAC).

Allerdings wird gerade den Benutzern, die diese Services nutzen und die Bibliotheken gar nicht mehr besuchen, bisher keine Beratung oder Auskunft auf virtuellem Wege angeboten.

Auch dies soll durch QP geändert werden.

Um nun ein solches Konsortium zu schaffen, wurden während des Follow-up Meetings folgende Aufgaben formuliert:

- „We formed a QP committee, consisting of representatives of each library that would like to participate
- Committee meets regularly [...] and works on concept that can be presented to decision makers at libraries as well as to other libraries in Frankfurt that are interested in participating
[...]
- Get in touch with librarians in [...] Berlin [...] to learn from their experiences [with QP]

³⁰ siehe dazu und zu weiteren Informationen über die Stadtbücherei:

<http://www.stadtbuecherei.frankfurt.de>

³¹ <http://www.internetbibliothek.de>

³² Outcome QuestionPoint Follow-up Meeting, 14. Oktober 2003

- Time Schedule:
 - [...]
 - o Presentation of concept February of 2004
 - o Yay or Nay by decision makers by end of March 2004³³.

Das erste Treffen dieses „committee“ – seitdem bezeichnet als QP-Arbeitsgruppe Rhein-Main³⁴ – fand im November desselben Jahres statt.

Seitdem wurde innerhalb eines Jahres ein Konzept ausgearbeitet, dieses den Entscheidungsträgern vorgelegt, der Vertrag mit OCLC geschlossen und mittlerweile sogar die Profile eingerichtet und aktiviert.

Vier Bibliotheken nehmen jetzt an QP teil: Die Deutsche Bibliothek, die Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt am Main, die Stadtbücherei Frankfurt am Main und die USA-Bibliothek der Universität Mainz. Hinzu kommt die HeBIS-Verbundzentrale als Gruppenadministrator und –koordinator.



InfoPoint

... fragen Sie die Informationsprofis

Der offizielle Start des mit QP betriebenen virtuellen Auskunftsdienstes „InfoPoint“ wird im Oktober diesen Jahres stattfinden.

³³ ebenda

³⁴ Teilnehmer der Arbeitsgruppe sind (Stand: September 2004): Die Deutsche Bibliothek, die Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt am Main, die Stadtbücherei Frankfurt am Main, die USA-Bibliothek der Universität Mainz, die Museumsbibliotheken Frankfurt am Main vertreten durch die Bibliothek des Filmmuseums und das Information Resource Center des Amerika-Hauses Frankfurt

3.3 QuestionPoint in der New York Public Library

3.3.1 Mein erster Tag – erste Einblicke in QP und die Arbeit des TelRef-Departments

Am ersten Tag meines zweiwöchigen Praktikums begrüßte mich zunächst Kristin McDonough und besprach mit mir den Praktikumsablauf.

Anschließend wurde ich von Erminio D’Onofrio, Leiter der Abteilung Information Services in der SIBL, zur **Human resources orientation** begleitet. Dies bedeutete das Ausfüllen verschiedener Formulare, das Erstellen meiner ID-Card und das Lesen des „Unpaid Intern Handbook“.

Nach Abschluss all dieser Formalitäten verschaffte mir Erminio einen ersten Einblick in die Arbeit mit **QP**:

Kurz nach Start des CDRS-Projekts im Jahr 2000 begann auch die NYPL, an diesem Projekt mitzuarbeiten und nimmt daher seit 2002 auch an QP teil.

Die NYPL hat insgesamt drei verschiedene QP-Accounts: einen für ALO, einen für die Bibliothekare der Research Libraries und einen Gruppen-Account³⁵.

Während die Kollegen des TelRef-Departments die Anfragen bearbeiten, die über das Webformular eingehen, werden in der SIBL und der Humanities and Social Sciences Library die Fragen beantwortet, die aus dem globalen Netzwerk an die NYPL weitergeleitet wurden oder vom TelRef-Department nicht beantwortet werden konnten.

Die Teilnahme an einem globalen Netzwerk war beim Start des CDRS die wichtigste Komponente dieses virtual reference service. Heute spielt jedoch die lokale Komponente – also das Anbieten eines Webformulars – eine viel größere Rolle. So werden von der NYPL nur selten Fragen an das globale Netzwerk weitergeleitet, und aus diesem Netzwerk gingen 2003 nur ca. 43 Fragen an die NYPL – im Schnitt also drei bis vier pro Monat.

Dennoch ist die Weiterleitungsfunktion, die QP anbietet, unverzichtbar, da damit Fragen nicht nur an das globale Netzwerk weitergeleitet werden können, sondern auch an Partner außerhalb dieses Netzwerks und an die Bibliotheken der eigenen Gruppe (daher der Gruppen-Account).

Zum Abschluss dieses Vormittags hatte ich dann die Möglichkeit, in Erminios CDRS- und QP-Unterlagen zu blättern und mir einen weiteren Einblick in die Entwicklung von CDRS hin zu QP und dem Einsatz der NYPL an diesem Projekt – inklusive vieler Testphasen – zu verschaffen.

Nach einem Lunch mit Kristin ging es dann weiter zum **TelRef-Department** in der Mid-Manhattan Library, wo ich zunächst meinen 11 Kollegen vorgestellt wurde und dann zusammen mit Carol Anshien und Harriet Shalat, der Abteilungsleiterin, erste Einblicke in die Abteilung selbst und ihre Arbeit mit QP werfen konnte:

Von den 11 Mitarbeitern des TelRef-Departments sind nur Carol und Harriet Bibliothekarinnen, während die Berufsbezeichnung der restlichen 9 Mitarbeiter „Information Assistant“ lautet.

Aber alle sind gleichermaßen zuständig für die Beantwortung der Fragen, die per E-Mail, Chat oder Telefon gestellt werden.

Für die Abdeckung der Chat- und Telefonbesetzung (Chat Mo – Fr, 10:00 – 17:00; Telefon Mo – Sa, 09:00 – 18:00) gibt es einen Plan mit stundenweisem Einsatz der Mitarbeiter – meist je eine Stunde Chat- und eine Stunde Telefonauskunft pro Tag.

³⁵ Ein Gruppen-Account verbindet mehrere Einzelaccounts miteinander und kommt bei größeren Bibliothekssystemen vor (wie z.B. der NYPL und der LoC), bei Konsortien oder bei sonstigen Institutionen, die sich zu einer Gruppe zusammenschließen, um von der Weiterleitungsfunktion zu profitieren.

Während der verbleibenden Arbeitszeit werden die E-Mail-Anfragen beantwortet.³⁶ Manchmal hilft das TelRef-Department auch dem Reference Department der Mid-Manhattan Library aus, so dass einige der Kollegen auch mal eine Stunde an den Infotheken der Bibliothek verbringen.



Ein Teil der quick reference collection

Wichtig für die gesamte Auskunftsarbeit dieser Abteilung ist eine quick reference collection mit einigen hundert Titeln zu fast allen Sachgebieten, aufgestellt nach der Dewey-Dezimal-Klassifikation. Darüber hinaus werden zur Beantwortung der gestellten Fragen natürlich auch das Internet (z.B. Google) und Datenbanken³⁷ (CD-ROM- und Internetdatenbanken, wie z.B. das Archiv der New York Times, WorldCat, AncestryPlus u.v.a.m.) benutzt.

3.3.2 Mein erster Tag – QP im TelRef-Department und QP-Module

Schon bevor die NYPL die virtuelle Auskunftserteilung via **E-Mail und Chat** auf QP umstellte, gab es ein eigenes Programm zur Beantwortung von E-Mail-Anfragen, über das auch heute noch – wenn auch nur ganz selten – die ein oder andere Frage gestellt wird.

Damals wurde der Dienst allerdings noch nicht sehr markant platziert: Er konnte lange Zeit nur als simpler Link am Ende einer jeden Seite der NYPL-Homepage gefunden werden.

Dies hat sich aber mit dem Umstieg auf QP und der Erneuerung der Homepage geändert, so dass der ALO-Service nun direkt über die Einstiegsseite der NYPL³⁸ zu erreichen ist.

Seit August 2002 (also kurz nachdem QP im Sommer desselben Jahres gestartet wurde) wird in der NYPL die Chat-Funktion über QP angeboten.

Grund für die Umstellung war, dass das eigene Programm nicht mehr leistungsfähig genug war und aufgrund der Vielzahl von Anfragen zusammengebrochen ist.

Im November 2003 wurden dann testweise die ersten E-Mail-Fragen über ein Webformular gestellt; der Echtbetrieb konnte Anfang Dezember desselben Jahres gestartet werden.

Seitdem sind insgesamt ca. 14.000 E-Mail- und Chat-Anfragen eingegangen – ca. 4.700 Chat-Sitzungen und 9.300 E-Mail-Anfragen mit bzw. von Benutzern aus der ganzen Welt.

Fragen werden also nicht nur von Lesern der NYPL gestellt, sondern auch aus anderen Städten und Staaten der USA sowie weltweit. Ich z.B. hatte Anfragen aus Frankreich, China, Holland und Spanien.

³⁶ mehr zur Beantwortung der Fragen im Kapitel 3.3.3

³⁷ Übersicht der in der NYPL vorhandenen Datenbanken unter <http://www.nypl.org/databases/>

³⁸ von <http://www.nypl.org> über „Ask us“ zu <http://www.nypl.org/questions/>

Täglich befinden sich zwischen 30 bis 100 aktive (d.h. neue und/oder noch nicht beantwortete) Fragen in der Fragenliste.

Jeder Mitarbeiter braucht zum Beantworten von Fragen eine eigene Kennung, ein sogenanntes **Bibliothekar-Konto**. Damit kann er sich in QP einloggen, verschiedene persönliche Einstellungen vornehmen und die QP-Module mit deren Funktionen nutzen, sofern er von seinem Administrator dafür die entsprechenden Berechtigungen erhalten hat.

Auf das **Administrations-Modul** kann man nur mit einer Administrationskennung zugreifen, die auf den Namen der Abteilungsleiterin eingerichtet ist. Im Administrations-Modul können neue Bibliothekar-Konten angelegt, den existierenden Konten verschiedene Zugriffsrechte zugewiesen, Statistiken erstellt und einige weitere administrative Einstellungen vorgenommen werden.

Alle Mitarbeiter haben Zugriff auf folgende **Module**:

1. Home-Modul
2. Frage-Modul
3. Knowledge Base-Modul
4. Profil-Modul

Das **Home-Modul** kann man auch als QP-Einstiegsseite bezeichnen. Denn hier lassen sich persönliche Einstellungen vornehmen, das Passwort ändern, statistische Berichte anschauen, wichtige QP-News und Ankündigungen lesen sowie alle anderen Module erreichen.

In der NYPL ist für jedes Konto die selbe E-Mail-Adresse hinterlegt (statt der persönlichen E-Mail-Adresse des jeweiligen Mitarbeiters).

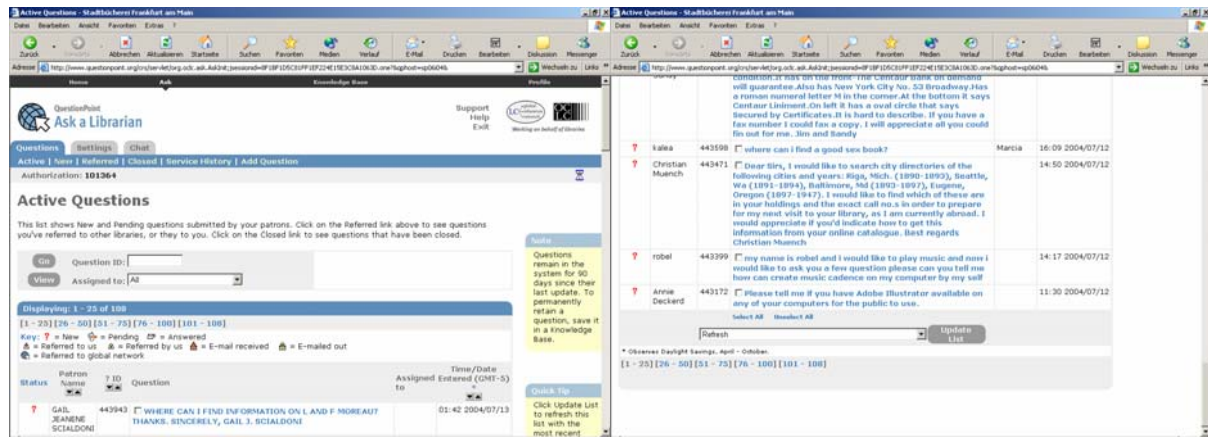
Der Grund hierfür ist, dass so nur ein Mitarbeiter ein Mal täglich die an diese Adresse gehenden Nachrichten (z.B. Eingang neuer Fragen oder Rückfragen der Benutzer, Hinweis auf falsche E-Mail-Adressen usw.) durcharbeiten muss. Diese Bündelung führt vor allem in Krankheitsfällen oder Urlaubszeiten zu einer übersichtlicheren Abarbeitung aller eingehenden Mails.

Noch eine Besonderheit ist die Einrichtung dreier Kennungen speziell für den Chat (genannt Nick, Nora und Asta).

Diese unpersönlichen Kennungen sollen die Mitarbeiter beim Chatten vor persönlichen Angriffen von Seiten der Benutzer schützen.

Dies lässt sich wohl damit vergleichen, dass das Personal an den Info- und Ausleihtheben einer Bibliothek oft lieber Schilder ohne Namen tragen möchte.

Während meiner Zeit im TelRef-Department habe ich übrigens Fragen mit Nicks Kennung beantwortet.



Anzeige der Liste mit den aktiven, d.h. neuen und/oder bisher noch nicht bearbeiteten Fragen

Im **Frage-Modul** stehen verschiedene Funktionen zur Verfügung: Man kann sich die Fragenliste anzeigen lassen, wobei man zwischen aktiven, neuen, weitergeleiteten und abgeschlossenen Fragen wählen kann.

Jede Liste ist aufgeteilt nach Status der Frage, Name des Benutzers, ID der Frage (wird automatisch von QP vergeben), Frage, Zuweisung an Bibliothekar XY und Eingangsdatum. Die Liste lässt sich nach Benutzernamen, Frage-ID und Eingangsdatum sortieren.

Unter „Add question“ findet sich ein Eingabeformular, mit dem man eine Frage ins QP-System einfügen und weiterverarbeiten kann, die in Form einer persönlichen Anfrage, eines Anrufs, Faxes oder auf anderen Wegen außerhalb von QP gestellt wurde.

Unter der „Service history“ kann man Fragen suchen, die älter als 90 Tage sind. Denn alle Fragen werden aus der Liste der abgeschlossenen Fragen in den Serviceverlauf verschoben, sobald 90 Tage seit dem Datum der letzten Bearbeitung einer Frage vergangen sind.

Auch im **Frage-Modul** können persönliche Einstellungen vorgenommen werden, wie z.B. das Anlegen eines eigenen Adressbuches oder das Anlegen von sogenannten Textbausteinen. Solche Textbausteine helfen den Bibliothekaren, häufig gestellte Fragen (z.B. nach den Öffnungszeiten, Adressen oder Ausleihmodalitäten) schneller zu beantworten bzw. häufig gebrauchte Formulierungen schneller einzugeben.

Denn ist für eine solche Frage erst einmal eine Antwort in Form eines Textbausteins hinterlegt, muss die Antwort bei Bedarf nicht immer wieder manuell getippt werden, sondern kann einfach per Mausklick übernommen werden.

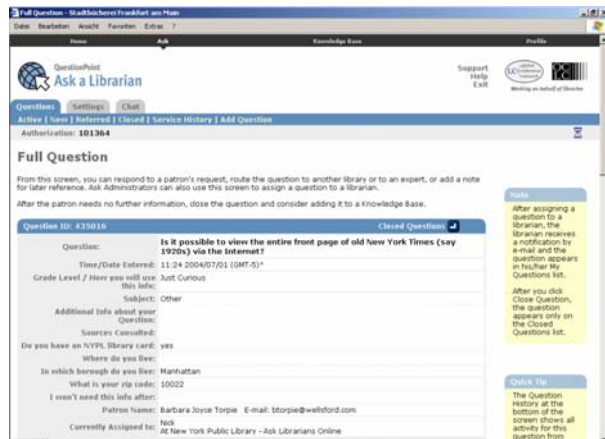
Dies ist vor allem beim Chatten sehr hilfreich, um den Benutzern auch wirklich in Echtzeit antworten zu können.³⁹

Das Zuweisen der Fragen übernimmt nicht die Abteilungsleiterin, sondern jeder Mitarbeiter kann sich selbst die Fragen auswählen, die er beantworten möchte. Bleiben

³⁹ Textbausteine gibt es in der NYPL z.B. für folgende FAQs bzw. Formulierungen:

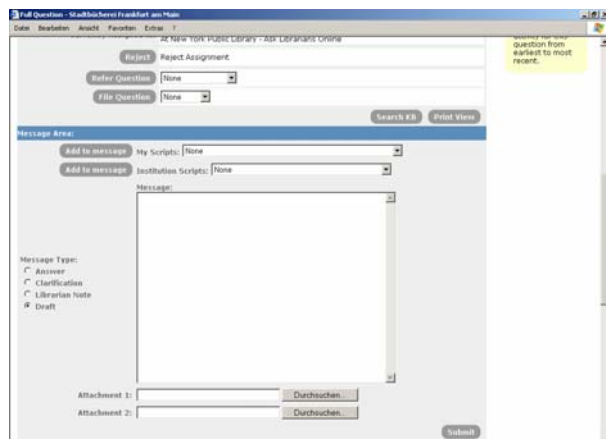
- Kontaktinformationen anderer Abteilungen oder Zweigstellen der NYPL sowie anderer Bibliotheken und Services (z.B. NYPL Express)
- Links zu den Bibliothekskatalogen und Datenbanken
- Wie suche ich in den Katalogen?, Wie leihe ich Medien aus?, Öffnungszeiten
- Probleme mit PIN-Nummern, Benutzerdaten, Mahngebühren
- „Willkommen beim Chat“ u.ä.

Fragen übrig, werden sie entweder von der Abteilungsleiterin beantwortet oder von ihr an die Mitarbeiter zugewiesen.



Vollanzeige der Frage

Aber auch wenn eine Frage beantwortet wurde, so wird sie zunächst als Entwurf abgespeichert, da die Abteilungsleiterin die Antworten noch mal auf Inhalt und Rechtschreibung überprüft. Wenn sie mit der Antwort zufrieden ist, sendet sie diese endgültig als Antwort an den Benutzer.



Beantworten einer Frage: Möglichkeiten zur Weiterleitung einer Frage, zum Einbinden von Textbausteinen, zum Anhängen von Dokumenten und zum Suchen in den Knowledge Bases

Einen großen Nachteil dieser Vorgehensweise konnte ich während meiner zweiten Praktikumswoche selbst erleben: Fragen, für die Benutzer um eine möglichst schnelle Antwort baten, hatte ich zwar auch dementsprechend schnell beantwortet – aber da die Abteilungsleiterin mit dem Überprüfen der Antworten aller Mitarbeiter nicht mehr nachkam, dauerte es manchmal bis zu zwei oder gar drei Tagen, bis die Antwort endlich an den Benutzer ging.

Abgesehen von diesem enormen Mehraufwand für die Abteilungsleiterin und dem Nachteil für die Benutzer wurde diese „Überwachung“ von den Mitarbeitern zwar weitestgehend akzeptiert, aber dennoch als durchaus unangenehm empfunden – vor allem, wenn Antworten ohne einen entsprechenden Hinweis an die Kollegen einfach geändert wurden. Das führte verständlicherweise zu einigem Unmut.

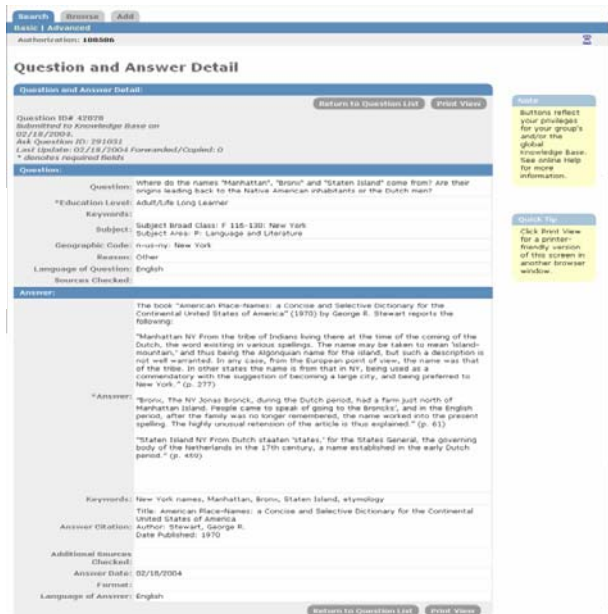
Wieso dieses Überprüfen für notwendig erachtet wird, ist mir nicht ganz klar geworden. Vielleicht liegt es aber daran, dass die Mitarbeiter „nur“ Information Assistants sind und deshalb diese Vorgehensweise ein Muss ist.

QP bietet zwei Typen von Wissensdatenbanken an: eine lokale und eine globale.



Die Suche in den Knowledge Bases ist möglich über eine einfache oder erweiterte Suche, Suche nach ID-Nummern oder aber durch Blättern

Im **Knowledge Base-Modul** können abgespeicherte Datensätze auf verschiedenen Wegen gesucht und Fragen in die Knowledge Base eingefügt werden.⁴⁰



Vollanzeige eines Datensatzes in der Knowledge Base

Wichtig für das automatische Weiterleiten einer Frage in das globale Netzwerk sind die von den Bibliotheken angelegten Profile:

Eine Bibliothek macht in ihrem Profil Angaben zu ihrer Institution, zu verfügbaren Zeiten, zu Sprachen, in denen Anfragen gestellt werden können, zu Bestands-, Sprach- und Format-Schwerpunkten sowie weiteren Besonderheiten.

Im **Profil-Modul** können solche Angaben geändert, angeschaut, ausgedruckt oder durchsucht werden.

Nachdem ich alle Module kennen gelernt hatte, bleib mir noch Zeit für Gespräche mit den Kollegen; dann war mein erster Tag als Volunteer in der NYPL auch schon erfolgreich beendet.

3.3.3 Mein zweiter und dritter Tag – Beobachten, Beantworten, Recherchieren

Bevor ich selbst Fragen beantworten konnte, begann ich den zweiten Tag damit, die Kolleginnen beim **Chatten** mit den Benutzern zu beobachten.

Die Anzahl der eingehenden Chat-Sitzungen ist unterschiedlich; manchmal wird während einer einstündigen Schicht keine einzige Frage gestellt. Eine Stoßzeit ist jedoch der Spätnachmittag: Ab ca. 16:00 Uhr steigt die Anzahl der Chat-Sitzungen auch mal bis zu drei gleichzeitig.

Wie schon weiter oben erwähnt, werden vor allem beim Chat die eingerichteten Textbausteine verwendet – denn der Chat erfordert eine gewisse Schnelligkeit im Lesen, Verstehen und Beantworten der Anfrage.

⁴⁰ zum Einfügen von Fragen in die Knowledge Base siehe auch Kapitel 3.3.4

Da ist es hilfreich, für häufig zu benutzende Formulierungen mit nur einem Mausklick einen der Bausteine einfügen zu können.

Man muss für das Chatten nicht unbedingt das Zehn-Finger-System beherrschen (denn wie viele Nutzer können das schon?), sollte jedoch ein guter und vor allem sicherer Tipper sein.

Sicher sollte man auch im Umgang mit dem PC und den vielen Fenstern sein, die sich beim Chat auftun (mindestens drei: eins für QP, eins für den Chat und eins für den Internet-Browser) – damit man nicht aus Versehen das Chat-Fenster schließt, bevor der Chat zu Ende ist.

Erstaunlicherweise werden über den Chat – wie übrigens über das Webformular auch – nur wenige scherzhafte Fragen gestellt (obwohl es manchmal durchaus schwierig ist, den Unterschied zu erkennen).

Später habe ich mir das **Beantworten** von E-Mail-Fragen angeschaut und war erstaunt darüber, wie kurz und knapp Fragen beantwortet werden.

So werden Fragen z.B. nicht mit „Sehr geehrte/r Frau/Herr XY“ eingeleitet und mit „Mit freundlichen Grüßen“ beendet.

Jedoch wird immer – soweit möglich – die Frage (unter Nennung der Quellen und angewendeten Suchwegen sowie Verweisung an weitere Stellen bzw. Quellen) beantwortet. Außerdem werden gegebenenfalls kommentierte Internet-Links

Question History:		
Time/Date Entered (GMT-5)*	Response By	Response or Action
10:31 2004/06/30	Patron:	Good morning, I'm librarian in the french businnes school HEC and one of our teacher is looking for a book in german. It is a book of Bernhard Altmann : "Drei Jahre Aufbaurbeit in Wien" (New York, publisher : Eigenverlag, 1948). It has only been published in New York, and we can't find it in our european libranes. It haven't found it either in your catalog. Do you have an idea of where I could find it? Thank you very much for your help
17:22 2004/06/30	Librarian 1: Antwort + Suchstrategie Kontakt Quellennachweis	Unfortunately, the New York Public Library doesn't own this book and it can't be found in OCLC's WorldCat, either. But, according to a search in the 'Karlsruher Virtueller Katalog' (Karlsruher Virtual Catalogue, http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/hylib/en/kvk.html), the book can be found at the Austrian National Library with the following bibliographic record: "Author: Altmann, Bernhard Title: Drei Jahre Aufbaurbeit in Wien. - New York: Altmann 1948. 9 Bl. 8° Call No.: 235556-B. NEU Mag" Please contact the Austrian National Library for further information on this book and interlibrary loan possibilites (http://www.onb.ac.at/). Sources: Websites above accessed June 30, 2004.
17:25 2004/06/30	Librarian 1:	Closed by Librarian #100247489.

angegeben, die für den Benutzer interessant sein könnten.

Der Verzicht auf eine elaborierte Ausarbeitung inklusive Anrede, Schlussformel und Wiederholung der Frage ist jedoch verständlich bei der Menge der Fragen, die beantwortet werden müssen.

Beispiel für den Aufbau einer meiner Antworten

Außerdem ist für den Benutzer die Antwort auf seine Frage am wichtigsten.

Und da meiner Einschätzung nach auf diese Förmlichkeiten in den USA im Allgemeinen kein ganz so hoher Wert gelegt wird wie z.B. in Deutschland, ist diese Vorgehensweise auch gut nachvollziehbar.

Obwohl QP auch statistische Funktionen zum Erstellen einer Vielzahl von Berichten nach verschiedenen Gesichtspunkten bereitstellt – und diese von der NYPL auch genutzt werden, um einmal im Monat Statistiken auszudrucken – werden gleichzeitig Strichlisten geführt, jeweils für E-Mail-, Chat- und Telefonanfragen.

Zum Abschluss dieses Tages war ich noch bei der Vorstellung einer neuen Datenbank – ReferenceUSA – dabei. Hier wurde wieder einmal deutlich, wie wichtig neben all den gedruckten Quellen, die z.T. jährlich aktualisiert werden, die Online-Datenbanken sind, die ja stets auf dem allerneuesten Stand sind und außerdem vielfältige Sucheinstiege bieten.

Am dritten Tag fing ich dann an, nach Gesprächen mit den Kolleginnen und weiterer Observierung von Chat-Sitzungen und Beantwortung von E-Mail-Fragen auch nach Antworten auf QP-Fragen zu **recherchieren**, allerdings noch ohne diese Fragen dann auch zu beantworten.⁴¹

Unter anderem habe ich nach dem Ursprung der Namen vierer Brücken in New York recherchiert: der Bayonne-, der Goethals-, der Verrazano-Narrows-Brücke und der Outerbridge. Dies war eine gute Vorbereitung für den folgenden Tag, an dem ich dann zum ersten Mal selbst Fragen beantwortet habe.



Weitere Arbeitsplätze im TelRef-Department, links im Bild: mein Arbeitsplatz

3.3.4 Ab dem vierten Tag – Beantworten von Fragen und Abarbeiten meiner Fragenliste

Time/Date Entered (GMT-5)	Response By	Response or Action
16:24 2004/06/30	Patron:	To Whom It May Concern: I am interested in obtaining a graphic image of J. P. Morgan (1837-1913) at Jekyll Island, Georgia. Morgan wintered on Jekyll Island at the turn of the 20th century, along with the wealthiest families in the world. The Georgia Historical Society suggested I contact NYPL, since Morgan's private library became a part of NYPL upon his death. Is NYPL in possession of Morgan's papers (texts, documents, photographs, etc.)? Are such images available? I would be more than happy to provide you with additional background information if needed. Thank you in advance, Mark S. Horner Greenville, SC
17:28 2004/06/30	Librarian 1:	It's not the New York Public Library that owns Morgan's private library, it's the Pierpont Morgan Library (http://www.morganlibrary.org/index.html). According to their website (http://www.morganlibrary.org/collections/collectionsThumb.asp?idsArchives), "The Archives of the Morgan Library houses personal papers of Pierpont Morgan (1837-1913) and his immediate family, early records of the Morgan financial firms, and the records of the Morgan Library. Comprising correspondence, photographs and albums, documents, scrapbooks, and printed materials, the Archives is an important scholarly resource for the history of the Gilded Age, American economic development, and art collecting and ownership. [...] Family materials include substantial collections of papers of Pierpont Morgan, his son, J. P. Morgan, Jr., and his daughters Louisa Satterlee and Anne Morgan. [...]" For more information about the collection, check the Morgan's online catalog: http://sorsair.morganlibrary.org/ . Also, we recommend that you contact the library directly with your question: The Morgan Library 29 East 36th Street, New York, NY 10016 (212) 685-0630 media@morganlibrary.org or the appropriate e-mail address for one their research services: http://www.morganlibrary.org/research/Items/contacts.html Sources: Websites above accessed June 30, 2004.
17:28 2004/06/30	Librarian 1:	Closed by Librarian #100247489.
14:23 2004/07/01	Patron:	Thank you for your most informative response. I have made contact to the Pierpont Morgan Library. Sincerely yours, Mark Horner

Eine von mir beantwortete Frage, für die ich sogar ein „Thank you“ bekam.

Im Laufe der zwei Wochen habe ich insgesamt 24 Fragen beantwortet (sieben in der ersten und 17 in der letzten Woche), was mir großen Spaß gemacht hat und mich im alltäglichen Umgang mit QP sehr routiniert hat werden lassen.

Außerdem habe ich während der zweiten Woche meine Fragenliste abgearbeitet⁴³, die verschiedensten Probleme diskutiert, die bei der Arbeit mit QP auftauchen können, das Knowledge Base-Modul kennen gelernt und verschiedene Dokumente zu virtual reference service im Allgemeinen gelesen⁴⁴.

Zu Beginn meines Praktikums wurden Fragen noch nicht in die lokale **Knowledge Base** aufgenommen, da zum einen viel zu viele Fragen hätten bearbeitet werden müssen und

⁴¹ siehe dazu auch Kapitel 3.4

⁴² Eine Auswahl der Fragen, die ich während der zwei Wochen beantwortet habe, findet sich im Anhang (Kapitel 6.1).

⁴³ siehe dazu Kapitel 6.2

⁴⁴ siehe dazu Kapitel 3.4

zum anderen die Aufnahme von Fragen in die Knowledge Base viel zu lange dauert und recht umständlich ist.

Aber schließlich hat man sich doch für die Arbeit mit der Knowledge Base entschieden, da Fragen, die seit 90 Tagen nicht mehr bearbeitet wurden, automatisch in einem Serviceverlauf abgespeichert werden, wo sie nur noch nach rein formalen Kriterien auffindbar sind und nicht wie in der Knowledge Base über Schlagworte und Klassifikationen.

Um eine Frage in die Knowledge Base aufzunehmen, muss man zunächst die Frage aufrufen und kann dann in die Bearbeitungsmaske wechseln.

Dort sind einige optionale und Pflichtfelder auszufüllen, wie z.B. Schlagwörter für die Frage und die Antwort, das Thema der Frage (LoC-Klassifikation), Ausbildungsgrad des Fragenden, verwendete Quellen usw. Hier müssen auch personenbezogene Daten, sofern sie im Text der Frage oder der Antwort vorkommen, gelöscht werden.

Des Weiteren könnten sowohl die Frage als auch die Antwort inhaltlich oder grammatikalisch überarbeitet werden – sofern nötig und bei der Fülle an Fragen überhaupt zu leisten.

Sobald der fertig bearbeitete Datensatz gespeichert wurde, wird ihm der Status „Inaktiv“ zugewiesen, was bedeutet, dass er über die einfache und die erweiterte Suche noch nicht gefunden werden kann.

Deshalb ist jetzt noch ein zweiter Schritt notwendig, bei dem über die Blättern-Funktion der eingefügte Datensatz gesucht werden muss und dann editiert werden kann, so dass er aktiviert wird.

Schließlich könnte man diesen Datensatz dann gleich an die globale Knowledge Base weiterleiten. Für die Aufnahme von Fragen in die globale Knowledge Base sind allerdings die Kollegen der SIBL und der Humanities and Social Sciences Library verantwortlich. Fragen werden dafür genauso wie für die Aufnahme in die lokale Knowledge Base bearbeitet, gehen aber zunächst nur als Vorschlag zu einer Zentralredaktion an der LoC, die dann über die endgültige Aufnahme des Datensatzes in die globale Knowledge Base entscheidet.

Großes Interesse hatte ich auch an der Gestaltung und Implementierung des **ALO-Webformulars**⁴⁵. Um meine diesbezüglichen Fragen beantworten lassen zu können, traf ich mich mit Catherine Jones, die in der IT-Abteilung arbeitet und für das Webformular sowie die ALO-Webseiten zuständig ist.

Um das Webformular zu erstellen, wurden die von QP angebotenen Vorlagen⁴⁶ benutzt. Es stehen vier solcher sogenannter Templates zur Verfügung, die ohne weiteres überarbeitet bzw. den eigenen Bedürfnissen angepasst werden können – auch ohne Expertenwissen in HTML und JavaScript.

Denn auf den QP-Seiten werden auch die entsprechenden HTML-Tags für die Erweiterung der vorgegebenen Templates bereitgestellt, die man dann nur noch kopieren und einfügen sowie – falls nötig – anpassen muss.

Alle Felder, die man auf diese Weise ins Formular einbindet, können sowohl als optionale oder auch als Pflichtfelder programmiert werden und erscheinen automatisch in der Vollanzeige der Frage.

Das fertig gestaltete Webformular sollte immer getestet werden, bevor man es auf der Homepage zugänglich macht.

⁴⁵ siehe dazu auch Kapitel 2.3 oder <http://www.nypl.org/questions/#email>

⁴⁶ <http://www.questionpoint.org/support/implementation.html>

So kann man sichergehen, dass die Programmierung und die Verbindung zwischen Webformular und QP-Account der Bibliothek stimmen.

Diese Verbindung wird über die ID des Accounts der Bibliothek hergestellt, die in den HTML-Kode eingefügt werden muss.

Existierende Formulare anderer Bibliotheken könnte man auch übernehmen, sollte sie aber auf jeden Fall überarbeiten und vor allem auf die HTML- und JavaScript-Programmierung hin überprüfen.

Wichtige Felder im ALO-Webformular sind u.a. die Angabe der gewünschten Bearbeitungszeit⁴⁷, des Wohnorts und ob man einen NYPL-Benutzer ausweis besitzt.

Diese drei Felder sind keine Pflichtfelder, werden aber trotzdem von fast allen Benutzern ausgefüllt.

Sie sind deshalb so wichtig, weil dem Benutzer durch die Angabe des Wohnorts mit wohnortnahen Adressen bzw. Ressourcen weitergeholfen werden kann:

Kommen Benutzer aus New York und Umgebung, kann man sie auf die Bestände und Angebote der NYPL bzw. anderer New Yorker Bibliotheken hinweisen.

Kommen sie aber aus ganz anderen US-Bundesstaaten oder Ländern weltweit, kann man ihnen entsprechend der Angaben andere Adressen nennen.

Auch die Frage nach dem Benutzer ausweis zielt darauf ab, die Benutzer mit Ausweis auf die Angebote der NYPL hinzuweisen; Benutzer, die noch keinen Ausweis besitzen, können auf diese Möglichkeit aufmerksam gemacht werden.

Die Angabe der Bearbeitungszeit hat Vorteile für Benutzer und Bibliothekare:

Der Benutzer kann so kenntlich machen, ob seine Anfrage eilig ist oder ob er auch länger auf die Antwort warten kann.

Den Kollegen des TelRef-Departments bietet diese Angabe die Möglichkeit, die Fragen nach Dringlichkeit zu sortieren. Fragen, die eine längere Bearbeitungszeit erlauben, können in Stoßzeiten auch mal für einige Tage zurückgestellt werden.

Allerdings müssen die Kollegen eigenverantwortlich darauf achten, dass eilige Fragen – sofern möglich – auch dem angegebenen Datum entsprechend bearbeitet werden, da keine automatische Sortierung der Fragen nach Bearbeitungszeit möglich ist, sondern diese Angabe nur in der Vollanzeige der Frage zu sehen ist!

Neben der Webseite mit dem Frageformular und den Kontaktmöglichkeiten (E-Mail, Chat, Telefon) gibt es noch zwei weitere Seiten zum **ALO-Service**: eine Seite mit FAQs zur Benutzung der NYPL⁴⁸ und eine zweite mit Informationen zum Service selbst sowie dem Datenschutz⁴⁹:

Ask Librarians Online	About Ask Librarians Online
Using the Library	Ask Librarians Online enables you to ask questions online and receive answers via e-mail and chat. This project was initially funded with the support of Federal Library Services and Technology Act funds, awarded to The New York State Library by the Federal Institute of Museum and Library Services.
About Our Service	Who answers your questions?
Privacy Policy	The professional staff of the New York Public Library will receive and answer your questions.
Check Questions & Answers	When to expect a response
QUICK LINKS	Upon receipt of your question, you will receive e-mail verifying that your question has been submitted. The minimum turnaround time is 24 hours (Monday to Friday). If you need an answer by a certain date, please be sure to specify this on the question form.
▫ Live Chat with a Librarian	Questions for which we can provide sources only
TO VIEW YOUR LIBRARY'S HOURS AND LOCATIONS, CLICK THE MAP.	▫ Medical or law-related questions

Zusätzlich kann man eine Karte anklicken, um die Standorte und Öffnungszeiten aller Bibliotheken des NYPL-Systems aufzurufen.

⁴⁷ „I won't need this information after [mm/dd/yyyy]“ – Minimum sind aber 24 Stunden!

⁴⁸ <http://www.nypl.org/about/faq.html>

⁴⁹ <http://www.nypl.org/questions/about.html> und <http://www.nypl.org/questions/about.html#privacy>

Die FAQs behandeln Fragen:

- zur Bibliothek (Öffnungszeiten, Standorte, Arbeiten in der NYPL, Kontakt),
- zu Auskunfts- und Recherchemöglichkeiten (Kataloge, ALO),
- zu den NYPL-Benutzerausweisen,
- zur Ausleihe von Medien (Verlängern, Vorbestellen, Mahngebühren) und
- zu den weiteren Angeboten der Bibliotheken (Veranstaltungen usw.).

Diese Antworten zu häufig gestellten Fragen sollen Anfragen der Benutzer zu genau diesen Themen vermeiden.

Dennoch ist festzustellen, dass Benutzer trotz aller FAQs für Fragen vor allem zu den Benutzerausweisen immer wieder mühevoll das Frageformular ausfüllen, obwohl die Kollegen des TelRef-Departments nichts weiter tun können, als den Benutzern in solchen Fällen die Telefonnummern oder E-Mail-Adressen der dafür zuständigen Abteilungen zukommen zu lassen.

Natürlich dauert es auf diesem Wege für den Benutzer viel länger, die entsprechenden Kontakte zu bekommen, als wenn er sich über die FAQs gleich bis zur richtigen Stelle durchgeklickt hätte. Trotzdem müssen über QP immer wieder solche Fragen beantwortet werden.

Die Informationen zum ALO-Service beschreiben:

- wer die Fragen beantwortet,
- wie schnell Fragen beantwortet werden,
- für welche Fragen nur Ressourcen angeboten werden (wenn z.B. um medizinische Auskünfte gebeten wird) und
- was der Service nicht anbietet (z.B. die Zusendung von Materialien per Post oder Fax).

Auch die allgemeinen Geschäftsbedingungen dieses Services sowie Hinweise zum Datenschutz sind auf dieser Webseite zu finden.

Diese Informationen zum Service sind für den Benutzer eine sehr hilfreiche Beschreibung des Dienstes; dadurch weiß er genau, wer ihm auf welche seiner Fragen wie antworten wird. Die Angabe der AGB sowie die Hinweise zum Datenschutz sind in der NYPL rechtlich zwingend notwendig.

Abgesehen von organisatorischen **Problemen**, die beim Angebot eines Auskunftsdienstes welcher Form auch immer auftreten können (z.B. Verteilung der Schichten bzw. Fragen, oder Korrektur der Antworten), und kleineren Problemen mit QP (wie z.B. extrem lange Antwortzeiten des OCLC-Servers), gibt es u.a. drei Problempunkte, die den Kollegen des TelRef-Departments immer wieder Schwierigkeiten bereiten:

- die Formatierung der Antworten,
- die Arbeit mit der Knowledge Base und
- die Weiterleitung von Fragen innerhalb des NYPL-Bibliothekssystems.

Um die Antworten für die Benutzer vor allem bei der Angabe einer Vielzahl von Links übersichtlich zu gestalten, werden diese mittels Zeilenumbrüchen **formatiert**.

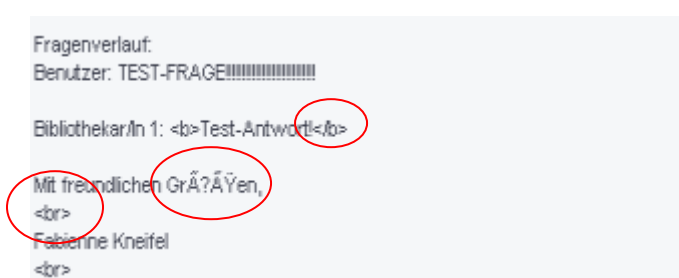
Allerdings kann es sein, dass das E-Mail-Programm des Benutzers diese Umbrüche dann ganz anders anzeigt, so dass letztlich doch wieder Unübersichtlichkeit herrscht.

Es wäre möglich, die Antworten darüber hinaus mittels HTML-Kodierung zu formatieren. So könnten z.B. auch Fettdruck und unterschiedliche Schriftgrößen eingesetzt und die Zeilenumbrüche an der richtigen Stelle fixiert werden. Leider ist auch hier die Anzeige der Formatierung abhängig vom E-Mail-Programm bzw. Browser des

Benutzers: Wird die HTML-Kodierung richtig interpretiert, wird der Text genauso angezeigt, wie er formatiert wurde. Wird die Kodierung aber nicht richtig interpretiert, sieht der Benutzer sämtliche eingesetzte HTML-Tags und verliert damit völlig den Überblick.

Zunächst war das den Kollegen der NYPL gar nicht bewusst, so dass alle Textbausteine mit Hilfe von HTML formatiert wurden; dabei wurden vor allem Zeilenumbrüche und Fettdruck eingesetzt.

Nachdem das Problem der falschen Interpretation der HTML-Befehle bekannt wurde, war es meine Aufgabe, sämtliche HTML-Tags aus allen Textbausteinen zu entfernen.



Hier ein Beispiel für eine nicht-interpretierte HTML-Kodierung: Die HTML-Befehle werden nicht umgesetzt, sondern nur als Tags in Spitzwinkelklammern angezeigt. Auch zu erkennen ist, dass die Anzeige von Umlauten ebenfalls abhängig vom E-Mail-Programm des Benutzers ist.

Obwohl man sich letztlich (wie weiter oben schon beschrieben) doch zur Arbeit mit der **Knowledge Base** entschieden hat, hat dies mehr als ein halbes Jahr lang Unmut bei den Kollegen hervorgerufen: Immer wieder wurde OCLC nicht nur von der NYPL auf das umständliche Vorgehen zur Aufnahme von Fragen in die Knowledge Base hingewiesen, aber erst für den Herbst dieses Jahres wurde eine Veränderung versprochen.

Natürlich ist man sehr froh darüber, dass bei OCLC überhaupt ein offenes Ohr für dieses sowie weitere Anliegen herrscht – aber dies bedeutet auch, alle Fragen, die seit Dezember 2003 gestellt wurden, erst jetzt probeweise und ab Herbst dann generell in die Knowledge Base einfügen zu können. Und die Zahl der nachträglich aufzunehmenden Fragen ist sehr hoch.

Ein weiteres Problem der **Zusammenarbeit** mit OCLC ist, das auf Anregungen der QP-Bibliotheken hin zwar meistens Veränderungen an der Software durchgeführt, aber nicht immer alle Bibliotheken auch darüber informiert werden.

Dies bedeutet für die nicht-informierten Bibliotheken, sich manchmal unvorhergesehen die Bedeutung und Funktion neuer Buttons selbst erarbeiten zu müssen.

Aber nicht nur die Kommunikation bzw. der Austausch mit OCLC verläuft manchmal problematisch:

Auch die Zusammenarbeit zwischen dem TelRef-Department und der SIBL sowie der Humanities and Social Sciences Library funktioniert beim Weiterleiten von Fragen nicht ganz unproblematisch.

Werden Fragen vom TelRef-Department weitergeleitet, haben die Kollegen keinerlei Einfluss darauf, wie und wie schnell und ob Fragen überhaupt in den anderen beiden Bibliotheken bearbeitet werden.

Hier fehlen zum einen Festlegungen zum Weiterleiten der Fragen innerhalb der NYPL sowie zum Beantworten und zum anderen ein regelmäßiger Austausch der Kollegen untereinander.

Dennoch werden erste Schritte unternommen, um die Situation zu verbessern:

An meinem vorletzten Praktikumstag fand ein gemeinsamer Lunch von Kollegen aus dem TelRef-Department, der Humanities and Social Sciences Library und der SIBL statt. Auch ich war dazu eingeladen und konnte erleben, wie tatsächlich ein Erfahrungs- und Meinungsaustausch zwischen den Kollegen stattfand. Für die Zukunft ist geplant, solche Treffen in regelmäßigen Abständen abzuhalten.

Natürlich sind dies nicht die einzigen Probleme, die die NYPL bei ihrer Arbeit mit QP hat. Da jedoch nicht alle Probleme schon im Voraus abgewehrt werden können, ist es am wichtigsten, sich immer über mögliche Problemfaktoren zu informieren und darüber zu diskutieren – sei es mit OCLC, mit Kollegen vor Ort oder anderer Bibliotheken, oder über Mailinglisten zum Thema „virtual reference“. Und schließlich sollte immer auch an die Benutzer gedacht werden, für die der ganze Service ja überhaupt angeboten wird und auf deren Bedürfnisse er stets ausgerichtet sein sollte.

Dieser Blick auf die Benutzer ist mir während meiner Zeit in New York wieder ganz neu ins Bewusstsein gerückt worden – denn schließlich sind wir darauf angewiesen, dass die Benutzer unsere Services annehmen und auch rege nutzen. Das trifft auf den ALO-Service in hohem Maße zu, und die immer wieder eingehenden Danksagungen der Benutzer zeigen, dass der Service nicht nur angenommen sondern auch sehr positiv bewertet wird. Ich konnte während meines Praktikums aktiv meinen Teil dazu beitragen und werde daher – und natürlich aufgrund aller gemachten Erfahrungen – diese zwei Wochen in der NYPL nie vergessen.

3.4 QuestionPoint-Erfahrungen in New York für die InfoPoint-Arbeit in Frankfurt

Während meiner Arbeit im TelRef-Department habe ich viele verschiedene Erfahrungen gemacht. Die wichtigste war sicherlich, alle Module und Funktionen von QP sowie deren täglichen Einsatz kennen zu lernen – theoretisch und vor allem praktisch!

Auch im Recherchieren und Formulieren einer Antwort von guter Qualität in möglichst kurzer Zeit bin ich routinierter geworden.

Ich habe einige Unterlagen sowie Richtlinien zu diesen beiden Themen und zur Organisation eines virtuellen Auskunftsdienstes gelesen, um mir weitere Denkanstöße zu holen:

- Guidelines for information specialists of K-12 digital reference services⁵⁰
→ Modell zur Beantwortung von Reference-Fragen, die über virtuelle bzw. digitale Wege gestellt werden: Hinweise zur Recherche und Übertragung der Recherche-Ergebnisse in eine Antwort; mit vielen Praxis-Beispielen.

- Core competencies for virtual reference⁵¹
→ 13 der wichtigsten Kompetenzen, die ein Bibliothekar, der virtuell Auskünfte gibt, haben sollte – neben auch im normalen Auskunftsdienst gebrauchten Fähigkeiten ist das besonders das Geschick im Umgang mit dem PC und seinen Anwendungen.

- IFLA Digital reference guidelines⁵²
→ Diese Richtlinien geben „best practices“ zum Angebot eines virtuellen Auskunftsdienstes auf internationaler Basis (gegliedert in administrative und praktische Richtlinien).

- RUSA reference guidelines – Guidelines for the introduction of electronic information resources to users⁵³
→ Dieses Dokument gibt Hinweise darüber, wie neue elektronische Informationsmittel den Benutzern nähergebracht werden können (Planung und Datenschutz, Schulungen bzw. Einführungen für Personal und Benutzer, Öffentlichkeitsarbeit, Beurteilung und Evaluation).

- MARS Ad Hoc Committee on Virtual Reference Guidelines – Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services⁵⁴
→ Richtlinien zur Implementierung und zum Angebot eines virtuellen Auskunftsdienstes, die folgende Themen umfassen: Definition des Begriffs „virtual reference“, Vorbereitung, Bestimmung und Organisation des Services, Datenschutz.

- Bernie Sloan – Electronic reference service: some suggested guidelines⁵⁵
→ Auch Bernie Sloan macht Vorschläge zum Aufbau eines virtuellen Auskunftsdienstes und geht auf die Gebiete Administration, anzubietende Services, Klientel, Personal, Infrastruktur, Finanzierung und Evaluation ein.

⁵⁰ <http://www.vrd.org/training/guide.shtml>

⁵¹ <http://vrstrain.spl.org/textdocs/vrscompetencies.pdf>

⁵² <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>

⁵³ <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinesintroduction.htm>

⁵⁴ <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm>

⁵⁵ <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html>

Wichtig war es auch, meine konkreten Fragen an die New Yorker Kollegen zu stellen, darüber hinaus aber auch über Probleme, die auftauchen können, zu diskutieren.⁵⁶

Während meiner Zeit in New York wurde deutlich, das zwar eine gewisse Planung für die Einführung von QP auf jeden Fall nötig ist, man aber selbst durch intensive Testphasen nie alle möglichen Probleme schon im Voraus abwehren kann.

Allerdings bin ich jetzt auch über eine Vielzahl von Problemen informiert, so dass ich in Zukunft genau darauf achten kann.

Für die Organisation des InfoPoint-Dienstes in Frankfurt habe ich durch meine Erfahrungen in New York folgende Anstöße mitgenommen:

Das **Zuweisen** von Fragen muss nicht durch einen Administrator vorgenommen werden; das selbständige Auswählen von Fragen trägt zu einem guten Arbeitsklima bei. Allerdings muss jeder Mitarbeiter auch verantwortlich gegenüber seinen Kollegen und den Benutzern handeln, d.h. nicht immer nur „leichte“ Fragen z.B. zur Benutzung der Bibliothek auswählen oder nur Fragen, bei denen die Benutzer eine lange Bearbeitungszeit zulassen.

Einen Administrator muss es aber trotzdem geben, damit er die nicht ausgewählten Fragen verteilen kann.

Außerdem braucht man einen oder mehrere Verantwortliche für die Instandhaltung des Webformulars und aller anderen zum Service gehörenden Webseiten sowie einen Ansprechpartner bei Problemen, der dann Kontakt mit OCLC aufnehmen kann.

Diese Tätigkeiten können vom Administrator übernommen oder auf Mitarbeiter der eigenen sowie anderer Abteilungen (z.B. dem IT-Service) verteilt werden.

Das **Frageformular** sollte mit Hilfe der QP-Templates programmiert und anschließend umfassend getestet werden.

Felder, die auf jeden Fall enthalten sein sollten, sind:

- Name
- E-Mail-Adresse (von QP vorgegebenes Pflichtfeld)
- Wiederholung der E-Mail-Adresse (um Tippfehlern vorzubeugen)
- Frage (von QP vorgegebenes Pflichtfeld)
- Grund der Frage (z.B. Schule, Studium, Forschung, Beruf, Hobby, Sonstiges)
- Quellen, in denen schon gesucht wurde
- Wohnort
- Bearbeitungszeit

Außerdem sollten die Benutzer gefragt werden, ob sie einer Weiterleitung sowie Archivierung ihrer Frage in den Knowledge Bases erlauben.

Welche dieser Felder neben den zwei von QP vorgegebenen Pflichtfeldern auch zwingend vom Benutzer auszufüllen sein sollten, ist abhängig von den Bedürfnissen und Erfahrungen der Bibliothek, die ein solches Formular anbietet.

Damit eine Wiederholung der E-Mail-Adresse überhaupt ihren Zweck erfüllt, muss dies als Pflichtfeld programmiert werden. Alle weiteren Felder könnten auch nur fakultativ auszufüllen sein:

Die Benutzer, die das ALO-Formular ausfüllten, gaben meist mehr als nur die unbedingt nötigen Angaben ein, so dass die Kollegen auch genug Hintergrundinformation zur Beantwortung der Frage hatten.

⁵⁶ siehe dazu auch die Kapitel 3.3.4 und 6.2

Außerdem liegt es ja im Interesse des Benutzers, so viele Angaben wie nur möglich zu machen, damit er auch eine befriedigende Antwort erhält.

Wenn alle weiteren Felder jedoch als optionale Felder angeboten werden und man dann merkt, dass die Benutzer nicht genügend Informationen geben, muss man entweder Rückfragen stellen oder einige Felder doch zu Pflichtfeldern machen.

Müssen Benutzer viele Felder ausfüllen, ist es durchaus sinnvoll, neben den Eingabefeldern kurz darauf hinzuweisen, wieso diese Angaben gemacht werden müssen (z.B. Wohnort => wohnortnahe Adressen) und wie die Felder auszufüllen sind (z.B. Name => Nachname, Vorname; oder: Frage => nicht in Stichwörtern, sondern in ganzen Sätzen). Hingewiesen werden sollte auch auf den Service selbst – also was er ist, wie er funktioniert, was beantwortet wird und was nicht und wie schnell geantwortet werden kann. Nicht fehlen darf natürlich ein Haftungsausschluss z.B. in Form einer AGB.

Um Fragen adäquat beantworten zu können, werden **Auskunftsmittel** verschiedenster Art benötigt und sollten in der Nähe der Arbeitsplätze zu finden sein. Häufig gebraucht werden z.B. Allgemeinlexika und Wörterbücher (gedruckt oder online), einführende Literatur zu allen Wissensgebieten (wie z.B. „Deutsche Geschichte von 1945 bis zur Gegenwart“), Zugriff zu vielen Bibliothekskatalogen und Datenbanken (Referenz-, Fakten- oder Volltextdatenbanken) sowie Internet-Suchmaschinen.

Des Weiteren sollten andere Mitarbeiter der eigenen Bibliothek, die nicht unmittelbar in QP eingebunden sind, bei Bedarf zur Beantwortung von Fragen herangezogen werden können (z.B. Fachreferenten bzw. lektorierende Bibliothekare).

Auch Kontakte zu anderen Bibliotheken und Institutionen können hilfreich sein, um entweder den Benutzer an diese Stellen zu verweisen oder um diese Stellen direkt um Beantwortung einer Frage bitten zu können.

Was ist nun wichtig fürs **Recherchieren** und damit letztlich das Beantworten einer Frage?

Zunächst muss man sich klar darüber werden, was der Benutzer eigentlich will und was ihm weiterhelfen wird:

- entweder ein Hinweis auf andere Quellen,
- eine sachliche Antwort,
- eine Expertenmeinung oder –wissen oder
- eine Kombination daraus.

Danach überlegt man sich die möglichen Informationsquellen, die die Antwort enthalten könnten:

- Internetquellen,
- gedruckte Texte,
- Bücher,
- Zeitschriftenartikel,
- Datenbanken,
- Bibliothekskataloge.

Aus diesen möglichen Quellen muss nun die passendste gesucht werden. Diese Wahl fällt natürlich umso leichter, je mehr Erfahrung man hat.

Hat man dann mehrere angemessene Quellen ausgewählt, muss diese erst lokalisiert und daraus schließlich die Informationen gefiltert werden – und zwar aus der Fülle der Informationen nur die für die Auskunftgebung relevantesten.

Hilfreich ist es für den Benutzer, auch die Suchwege mitanzugeben, d.h. wie und wo man die Quellen bzw. die darin enthaltenen Informationen gefunden hat.

Ganz wichtig bei der Nutzung von Suchmaschinen, Katalogen, Datenbanken und dergleichen ist die Angabe von Name, URL und den verwendeten Stich- bzw. Schlagwörtern.

Genauso wichtig ist die Angabe der Quellen – und zwar so vollständig wie nötig (Titel, Autor, URL, Erscheinungsjahr bzw. Zugriffsdatum bei Internetquellen).

Am besten gibt man mindestens zwei bis drei Quellen pro Antwort an – obwohl die Anzahl natürlich immer auch von der Benutzerfrage abhängig ist.

Falls möglich bzw. nötig, sollte immer auch mehr als eine Internetquelle und sowohl Internet- als auch gedruckte Quellen angegeben werden.

Beim Recherchieren muss man manchmal ganz schön hartnäckig sein; und trotzdem kommt es vor, dass man gar nichts findet.

Dann sollte aus dem, was man herausgefunden hat, zumindest einen Entwurf anfertigt werden. Dann kann man sich entweder einer anderen Frage widmen, um später mit neuer Energie wieder zu dieser Frage zurückzukehren – oder die Kollegen zu Rate ziehen.

Wenn man trotzdem immer noch keine Antwort findet, kann man die Frage entweder über QP weiterleiten oder dem Benutzer andere Services (im Fall der NYPL z.B. NYPL Express) oder Institutionen listen, die hilfreich sein könnten.

Denn manchmal lassen sich Fragen mit dem Wissen und den Quellen vor Ort einfach nicht beantworten.

Zum **Aufbau einer Antwort** habe ich während meiner Zeit in New York ein Dokument des britischen „Ask a Librarian“-Services⁵⁷ gelesen, der u.a. auch folgenden Vorschlag zur Beantwortung macht, den ich für sehr gut halte:

- "Dear [name of enquirer]
- Thank you for using Ask a Librarian.
[...]
- Answer [...]
 - a) the answer to the question and the source. This should be a web source in the first instance [...]. A source must be included.
 - b) [...] We suggest that you contact ... [...] who will be able to assist you
 - c) The information you require is available in ... [...]. We suggest that you contact your local library with the details provided. They will be able to obtain a copy of the documents for you.
- Best wishes
- Finally [...] a 'signature' at the bottom of your email message [...]."⁵⁸

Dieses Beispiel lässt sich sehr gute ins Deutsche übertragen und hat gegenüber der Vorgehensweise der New Yorker Kollegen den Vorteil, etwas förmlicher strukturiert und um einiges höflicher zu sein.

Wie jedoch schon weiter oben ausgeführt, dauert eine solche elaborierte Ausarbeitung jedoch auch viel länger und kommt deswegen für die NYPL nicht (mehr) in Frage.

In wie weit man schriftlich fixierte Festlegungen zur Formulierung einer Antwort trifft, die für alle Mitarbeiter verbindlich sind, ist abhängig davon, wie qualitativ gleichwertig und ähnlich strukturiert Antworten sein sollen.

⁵⁷ nach <http://www.ask-a-librarian.org.uk/manual.pdf>

⁵⁸ ebenda, S. 7

Sinnvoll sind Festlegungen z.B.:

- zur Anrede
- zum Schluss
- zur Signatur und
- zu Besonderheiten (wie z.B. Auflösung von Umlauten).

Ob auch der Aufbau einer Antwort fest vorgegeben wird (z.B. nach dem obigen Vorschlag), muss jede Bibliothek selbst entscheiden. Hier kommt es auch auf die Erfahrung der Mitarbeiter an: Sind sie noch unerfahren im schriftlichen Formulieren und Ausarbeiten einer Antwort, können feste Vorgaben durchaus sinnvoll, da eine Art Orientierungshilfe, sein.

Haben die Mitarbeiter aber schon Erfahrungen damit, wissen sie in der Regel, wie eine Antwort aufzubauen ist und was diese enthalten sollte.

Sollte jedoch die Qualität der Antworten sehr unterschiedlich sein, können auch im Nachhinein noch bestimmte Festlegungen getroffen oder aber die Mitarbeiter vom Administrator darauf hingewiesen werden.

Wird man letztlich mit Fragen überschüttet werden, kann entweder die festgelegte Vorgehensweise überdacht oder für möglichst viele, immer gleiche Formulierungen Textbausteine angelegt werden.

Textbausteine sollte es darüber hinaus zu folgenden Themen geben:

- Kontakte zu anderen Institutionen,
- Datenbanken, Kataloge und Suchmaschinen, die für Recherchen hilfreich sein könnten,
- Hinweis auf andere Auskunftsmöglichkeiten (z.B. Telefonnummern der Infotheken),
- FAQs zur Benutzung der Bibliothek (Ausleihe, Verlängerung, Mahnungen),
- Hinweis zur Recherche im Online-Katalog der Bibliothek (also eine Art Hilfe-Text).

Diese Textbausteine sollten als Institutions-Textbausteine eingerichtet werden, während Textbausteine wie Anrede, Dankeschön und Signatur als persönliche Bausteine angelegt werden können.

Ein **Überprüfen** der fertigen Antworten halte ich für wenig sinnvoll. Natürlich sollte ein Administrator die gesamte Arbeit mit QP im Blick haben – aber jede Antwort zu kontrollieren kostet zum einen viel zu viel Zeit und kann zum anderen die Stimmung unter den Mitarbeitern (und dadurch letztlich ihre Motivation) verschlechtern.

Und wenn Mitarbeiter in der Auswahl der Fragen genug Eigenverantwortlichkeit aufbringen, dann können sie dies genauso für die Bearbeitung der Fragen und die Ausarbeitung einer Antwort.

Sollte jedoch eine Durchsicht der Fragen nötig bzw. wegen existierender Regelungen der Bibliothek zwingend durchzuführen sein, so muss auch ein Austausch mit den Kollegen stattfinden, damit diese über inhaltliche Überarbeitungen oder grammatikalische Verbesserungen informiert werden und aus ihren Fehlern bzw. den gemachten Hinweisen lernen können.

Schulungen sollten unbedingt durchgeführt werden, auch wenn die QP-Oberfläche mittels „Learning by doing“ kennen gelernt werden kann.

Aber einführende Schulungen erleichtern dieses Kennenlernen um ein Vielfaches – und außerdem helfen Schulungsunterlagen, sich auch nach den Schulungen in QP zurecht-

zufinden.

Des Weiteren können in den Unterlagen Festlegungen z.B. zum Zuweisen und Beantworten von Fragen getroffen und allen Mitarbeitern gleichermaßen bekannt gemacht werden.

Für Benutzer sollte es entweder eine InfoPoint-Einführung geben (ähnlich den OPAC-Führungen), oder aber zumindest einen Flyer, der über diesen Service informiert.

Da in der Stadtbücherei Frankfurt – im Gegensatz zur NYPL – bisher noch kein virtueller Auskunftsdienst existiert, muss für den InfoPoint-Service auch neben der Auslage von Flyern geworben werden (z.B. durch Pressemitteilungen), um dieses Angebot bekannt zu machen.

Denn für viele Bibliotheksbenutzer in ganz Deutschland ist diese Form der Auskunftsgabe gänzlich neu.

Wichtig ist auch die **Evaluation** des Services. Dies kann auf zwei Wegen mit Hilfe von QP geschehen:

- 1.) Benutzer-Umfrageformular, das individuell gestaltet werden kann und regelmäßig ausgewertet werden muss.

- 2.) Monatlicher Ausdruck von Statistiken.

Zusätzlich zur QP-Statistik-Funktion brauchen keine gesonderten Strichlisten geführt werden, da Statistiken zu den verschiedensten Gesichtspunkten erstellt werden können (z.B. Anzahl der eingegangenen, zugewiesenen, weitergeleiteten Fragen, aufgeschlüsselt nach Tagen oder Monaten des laufenden oder vorigen Jahres und verteilt auf die Bibliothekare oder für die Bibliothek insgesamt).

Was konnte ich bisher konkret einbringen?

Durch meine hohe praktische Erfahrung im Umgang mit QP konnte ich bereits einige Schulungen und Informationsveranstaltungen zu QP in der Stadtbücherei und anderen Bibliotheken in Frankfurt durchführen und so mein Wissen an die Kollegen weitergeben. Auch in Zukunft werde ich immer wieder Veranstaltung zu QP und InfoPoint anbieten.

In der Stadtbücherei werde ich außerdem als einer von zwei QP-Administratoren fungieren und für diese Tätigkeit die weiter oben beschriebenen Anregungen nun in Pläne für die Organisation von InfoPoint sowie die Erledigung der noch ausstehenden Arbeiten umsetzen.

Was bleibt jetzt noch zu tun?

Ein Webformular muss gestaltet, implementiert und getestet werden. Außerdem werden wir, die QP-AG Rhein-Main, weiterhin Schulungen durchführen und unser bereits erarbeitetes Trainingshandbuch nach dem Umstieg auf die neue QP-Version überarbeiten.

Bevor dann im Herbst 2004 offiziell mit QP gestartet werden kann, müssen sämtliche Funktionalitäten getestet und Marketingstrategien entwickelt werden.

Dann kann mit Pressemitteilungen und einer gemeinsamen Pressekonferenz der QP-AG Rhein-Main auf den InfoPoint-Service aufmerksam gemacht werden.

Nach dem offiziellen Start von QP sollen natürlich noch weitere Bibliotheken für diesen Service gewonnen werden. Daher wird es auch weiterhin Informationsveranstaltungen zu QP und InfoPoint geben.

Während des kommenden Jahres wird der InfoPoint-Service kontinuierlich evaluiert werden, um Fehler entdecken und verbessern sowie damit das Angebot optimieren zu können. Nach zwölf Monaten wird es dann eine umfassende Evaluation des Services

geben. Wird dieser gut angenommen, werden wir auch die Chat-Komponente anbieten. Bleibt natürlich zu hoffen, dass unsere Benutzer den InfoPoint-Service dann auch so stark nutzen, wie es in New York der Fall ist.

Durch meine in New York gemachten Erfahrungen versuche ich, mein Möglichstes dazu beizutragen.

Darüber hinaus war mein Fachaufenthalt natürlich auch reich an persönlichen Erfahrungen: Ich habe mich mit den Kollegen des TelRef-Departments nicht nur über QP, sondern auch über das deutsche Bibliothekswesen (v.a. im Vergleich zum amerikanischen) sowie das Leben in New York unterhalten.

Daraus sind Kontakte entstanden, die immer noch andauern und mir viel bedeuten.

So werde ich bei meiner nächsten Reise nach New York auf jeden Fall auch einen Besuch der Kollegen der Mid-Manhattan Library einplanen – denn dann gibt es sicherlich einiges über InfoPoint zu berichten!

4 Schluss

Der Fachaufenthalt war eine überaus gute Erfahrung – sowohl persönlich als auch für meine Arbeit mit QP und InfoPoint. Allerdings wäre er ohne die Hilfe einer Vielzahl von Personen nicht durchführbar gewesen.

Daher gilt ein ganz besonderes Dankeschön Ulrike Lang von B & I International, durch die der Fachaufenthalt überhaupt möglich wurde, meinen Kollegen der Stadtbücherei Frankfurt am Main, die mich in meinem Vorhaben immer wieder bestärkt haben, Kristin McDonough von der SIBL, die das Praktikum vor Ort organisiert hat, meinen Kollegen des TelRef-Departments unter Leitung von Harriet Shalat und allen anderen Kollegen der NYPL, die diesen Fachaufenthalt zu einem unvergesslichen und gleichzeitig sehr lehrreichen Erlebnis gemacht haben.

Und so schließe ich meinen Bericht mit den Worten, die schon Frank Sinatra über New York gesungen hat:

If I can make it there, I'll make it anywhere!

und bin überzeugt, dass dies auch für meine QP-Arbeit in der Stadtbücherei Frankfurt am Main gilt.

Fabienne Kneifel
September 2004



Stadtbücherei
Frankfurt am Main

Fabienne Kneifel
44.32 ZMB - Katalog
Zeil 17 - 21
60313 Frankfurt am Main

Tel.: 069 / 212 - 38408
E-Mail: fabienne.kneifel@stadt-frankfurt.de

www.stadtbuecherei.frankfurt.de

5 Literaturverzeichnis

5.1 Links⁵⁹

<http://talkingbooks.nypl.org/>
<http://vrstrain.spl.org/textdocs/vrscompetencies.pdf>
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesintroduction.htm>
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>
<http://www.ask-a-librarian.org.uk/manual.pdf>
<http://www.bi-international.de/>
<http://www.brooklynpubliclibrary.org/>
<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>
<http://www.internetbibliothek.de>
<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html>
<http://www.nextbigthing.org>
<http://www.nypl.org>
<http://www.nypl.org/about/faq.html>
<http://www.nypl.org/branch/>
<http://www.nypl.org/branch/central/>
<http://www.nypl.org/branch/central/dlc/>
<http://www.nypl.org/branch/central/mml/>
<http://www.nypl.org/databases/>
<http://www.nypl.org/digital/>
<http://www.nypl.org/pr/>
<http://www.nypl.org/pr/history.cfm>
<http://www.nypl.org/pr/objects/pdf/2003nyplfacts.pdf> (General Fact Sheet 2003)
<http://www.nypl.org/questions/>
<http://www.nypl.org/questions/#email>
<http://www.nypl.org/questions/about.html>
<http://www.nypl.org/questions/about.html#privacy>
<http://www.nypl.org/research/>
<http://www.nypl.org/research/chss/about/index.html>
<http://www.nypl.org/research/lpa/general/>
<http://www.nypl.org/research/sc/about/index.html>
<http://www.nypl.org/sibl/admin/about.html>
<http://www.queenslibrary.org/>
<http://www.questionpoint.org>
<http://www.questionpoint.org/support/implementation.html>
<http://www.stadtbuecherei.frankfurt.de>
<http://www.vrd.org/training/guide.shtml>
<http://www.wnyc.org>

5.2 Gedruckte Quellen

Virtuelle Auskunft mit QuestionPoint : Trainingshandbuch für Auskunftsbibliothekare / erarbeitet nach einer Vorlage der Library of Congress von der Arbeitsgruppe Rhein-Main. – Stand: September 2004

Outcome QuestionPoint Follow-up Meeting. – October 14, 2003

⁵⁹ alle Links vom 27.09.2004

6 Anhang

6.1 Fragen-Beispiele⁶⁰

Bücher	<p>“Do you have Aristotle’s Poetics – the Francis Fergusson edition available? If so, is it available for checkout, or just to read in the library? [...]”</p> <p>10 titles of books on library advocacy</p> <p>Drei Jahre Aufbauarbeit in Wien – Bernhard Altmann</p> <p>Books by W.G. VandeHulst – “[...] Do you have them in the Library or do you perhaps know a shop where I can get them?”</p> <p>English-Kikongo dictionary</p> <p>The New Yorker War Album – “[...] I [...] am curious to know if it is now rare and has any value as a collectable.”</p> <p>“I’m trying to find information about a book I own written by Irena Bednarek. [...] The name of the book is Kulisy Wielkiej Zbrodni. [...]”</p> <p>The Annals of the Kingdom of Ireland – “[...] Any information you can furnish me with about this book would be highly appreciated. [...]”</p>
Genealogie	<p>Francis Soete – “Looking for an obit[uary] on the following! [...]”</p> <p>Birth and death certificates</p>
Fakten	<p>“What play was Abraham Lincoln watching at the Ford Theater before he was assassinated? [...]”</p> <p>“Which musical featured the song “Old man river”?”</p>
New York	<p>List of the quotes on the “Library walk”</p> <p>Names of the lion statues at the 42nd Street location</p>
Personen	<p>Graphic image of J.P. Morgan at Jekyll Island</p> <p>Biography of William Randolph Hurst⁶¹</p> <p>Information about Harry Mazer</p>

⁶⁰ Fragen bzw. die Teile von Fragen in Anführungszeichen wurden wortwörtlich wiedergegeben.

⁶¹ Nach umfangreicher Recherche fand ich heraus, dass die korrekte Schreibweise des Nachnamens „Hearst“ lautet.

6.2 Fragenliste

Personal

Wie viele Mitarbeiter beantworten Fragen? Arbeiten die Mitarbeiter Vollzeit an QP oder haben sie nebenher noch andere Tätigkeiten?	11 Alle TelRef-Mitarbeiter sind Vollzeit mit der Beantwortung von Fragen beschäftigt; dies umfasst aber sowohl E-Mail-, Chat- als auch Telefonanfragen.
---	--

Fragen

Wie viele Fragen gehen pro Tag ein?	ca. 30 bis 100
Wie viele Fragen gehen aus dem globalen Netzwerk pro Monat ein?	nur ca. drei bis vier
Welche Art von Fragen werden gestellt?	siehe dazu Fragen-Beispiele, Kapitel 6.1
Werden Fragen auch zurückgewiesen?	Nein: Auch die Frage „Werde ich nass, wenn ich in meinem Cabrio bei Regen mit offenem Verdeck fahre?“ wurde beantwortet!

Vorbereitung

Wie lange hat die Vorbereitung bzw. die Implementierung von QP gedauert?	2000 – CDRS-Testphase 2002 – QP-Chat 2003 – QP-E-Mail
Wie bedeutend sind das Profil und das Webformular?	Das Profil ist weniger bedeutend, da über das globale Netzwerk sowieso nicht sehr viele Fragen eingehen. Das Webformular hingegen ist unverzichtbar, damit der Benutzer vor Ort überhaupt Fragen stellen kann; daher sollte die Gestaltung des Formulars gut durchdacht sein, damit der Benutzer auch all die Angaben eintragen kann, die zur Beantwortung seiner Frage benötigt werden.
Wird die Standard- oder die Enhanced-Version von QP subskribiert?	Nur die Standard-Version wird subskribiert, welche E-Mail- und Chat-Funktionen anbietet. ⁶²

⁶² Die Enhanced-Version umfasst z.B. Chatten mit Webcam.

Guidelines

Werden zur Beantwortung guidelines benutzt?	Nein – zumindest keine festgeschriebenen. Allerdings gibt es Absprachen zum Aufbau einer Antwort (z.B. Zitieren von Quellen am Ende der Antwort).
---	---

Zufriedenheit/Evaluierung

Wieso hat man sich für QP entschieden?	Weil das eigene Programm nicht mehr leistungsfähig genug war und unter der Flut von Fragen zusammengebrochen ist. Außerdem wurde QP von Bibliothekaren für Bibliothekare entwickelt und umfasst somit alle Funktionen, die für einen professionellen virtuellen Auskunftsdienst benötigt werden. Durch OCLC wurde eine leistungsfähige Software entwickelt, die kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert wird. Und natürlich war nach der Teilnahme am CDRS auch ein Umstieg auf QP selbstverständlich
Sind Sie zufrieden mit QP? Gibt es gute und schlechte Erfahrungen?	Im großen und ganzen herrscht Zufriedenheit. Schlechte Erfahrungen werden immer wieder gemacht (u.a. laden die QP-Seiten je nach Serverbelastung nur sehr langsam) – aber OCLC ist offen für Kritik und Verbesserungsvorschläge.
Welche Probleme muss man beachten?	siehe dazu Kapitel 3.3.4
Wie wird dieser Service ausgewertet?	Es werden Strichlisten geführt und einmal im Monat über die QP-Berichtsfunktion Statistiken ausgedruckt.
Wird die von QP angebotene Benutzerumfrage genutzt?	Ja.

Knowledge Base⁶³

Wie viel Arbeit wird in die KB gesteckt?	Noch nicht besonders viel, da die Aufnahme von Fragen in die KB sehr viel Arbeit erfordert. Dies wird sich aber mit der neuen QP-Version und der vereinfachten Vorgehensweise zum Einfügen von Fragen ändern
Gibt es eine Redaktion für die Aufnahme von Fragen in die KB – oder kann jeder Mitarbeiter Fragen einfügen?	Nein, nur eine Mitarbeiterin hat Fragen eingefügt. Somit erübrigt sich auch eine Redaktion.
Wie detailliert werden die Fragen bei der Aufnahme in die KB bearbeitet?	Personenbezogene Daten werden gelöscht, Schlagwörter und LoC-Klassifikation vergeben, Tippfehler u.ä. verbessert.

⁶³ siehe dazu auch Kapitel 3.3.4

Werbung

Wie wird der Service promotet? Gibt es Strategien dafür?	Nicht gezielt. Durch die prominente Platzierung und den Bekanntheitsgrad des Services sind durchdachte Marketingstrategien nicht notwendig. Allerdings wurde im Juni ein kurzes Interview mit einem lokalen Radiosender gemacht („Next big thing“, eine Show von WNYC) ⁶⁴ .
--	--

Schulungen

Gab es Schulungen für die Mitarbeiter? Wenn ja, wie wurden diese organisiert und durchgeführt?	Es gab nur für die Abteilungsleiterin eine Einführung in QP durch OCLC. Die Mitarbeiter wurden dann von ihr für die praktische Arbeit geschult. Seitdem gibt es immer wieder Dienstbesprechungen, in denen Organisatorisches oder neue bzw. veränderte QP-Funktionen sowie Probleme besprochen werden.
Gibt es Schulungsunterlagen?	Nein.

Webformular⁶⁵

Administration

Wie viele Administratoren gibt es?	Es gibt eigentlich keinen festen Administrator. Die Abteilungsleiterin übernimmt administrative Aufgaben entweder selbst oder verteilt sie an die Mitarbeiter.
Wie viel Arbeit kostet das Administrieren?	Da keine Mitarbeiter nur für die Administration zuständig ist, sondern alles verteilt wird, ist das schwer zu sagen.

Weiterleiten

Werden Fragen in das globale Netzwerk weitergeleitet? Wenn ja, wie viele?	Nur ganz selten – wenn eine Frage absolut nicht innerhalb des NYPL-Systems beantwortet werden kann.
Werden Fragen innerhalb des Bibliothekssystems der NYPL weitergeleitet?	Nur selten, da das interne Weiterleiten noch nicht richtig organisiert ist und daher oft nicht funktioniert.

⁶⁴ <http://www.nextbigthing.org> und <http://www.wnyc.org>

⁶⁵ siehe dazu Kapitel 3.3.4