

Das Auskunftsginterview im Kontext des Online Information Retrieval: Ein Überblick aus bibliothekarischer Sicht

von Otto Oberhauser, Wien

Informationsbedarf; Informationsvermittlung; Beratung; Befragung; Informationsbarriere; Datenbankbenutzung; Online-Informationsdienst

Zusammenfassung

Nicht nur das traditionelle bibliothekarische Auskunftsginterview, sondern auch die Befragung bzw. Beratung, die im Zusammenhang mit der bibliothekarischen Dienstleistung des Online Information Retrieval zwischen Rechercheur und Endbenutzer abläuft, ist in der Literatur Gegenstand vielfach praxisbezogener, aber auch theoretischer Abhandlungen. Der gesamte Interviewprozeß läßt sich in vier Phasen gliedern, deren zweite, das der Recherche vorausgehende „Presearch-Interview“ im engeren Sinn, für das Gelingen der Online-Suche besonders wichtig ist. Die dabei inhaltlich und formal wesentlichen Aspekte können in Form praktischer Gebrauchsanweisungen aufgelistet werden. Weiter sind Interview-Stil und -Verhalten von Bedeutung; auftretende Kommunikationsbarrieren können durch Einsatz nichtverbaler Kommunikationstechniken und einfühlsames Beraterverhalten überwunden werden. Eine neue Variante des Auskunftsginterviews ist das sog. „Presearch-Counseling“, das bei der Beratung von Bibliotheksbenutzern, die endbenutzergerechte Online-Retrievalsysteme verwenden, erforderlich ist.

Summary

The reference interview in the context of online information retrieval: A review from the librarian's point of view

The process of interviewing and counseling taking place in libraries in the context of online services, as well as the traditional library reference interview, have been treated in the literature both practically and theoretically. The process can be divided into four phases, the second of which – the „presearch-interview“ in a narrower sense – is most important for the results of an online search. The essential components of this presearch-interview can be summarised in handy lists of Do's and Don'ts. Also the style of interviewing and the behaviour of the interviewer are important; communication barriers can be overcome by techniques of nonverbal communication and empathic advising. A new variation of the presearch-interview is the so-called „presearch-counseling“ which is necessary for end-users searching online information systems themselves in the library.

Das Auskunftsginterview in der Bibliothek

Die Beschäftigung mit dem bibliothekarischen Auskunftsginterview* datiert bis ins vorige Jahrhundert zurück: Bereits 1897 analysierte die Amerikanerin Eleanor Woodruff die Vorgänge am Auskunftsgplatz (reference desk) ihrer Bibliothek und fand heraus, daß es oft sehr schwierig für die Bibliothekare war, die tatsächlichen Informationsbedürfnisse ihrer Benutzer zu erkennen. Diese stellten z.B. ihre Anfragen zu umständlich, verschleierten sie oder fragten thematisch „breit“, obwohl es um enge Spezialfragen ging. Woodruff meinte daher, daß viel Erfahrung und besondere Fähigkeiten erforderlich seien, um die Informationswünsche der Benutzer richtig zu interpretieren [4]. Die in der Folge immer zahlreicher erscheinende Literatur beinhaltet daher auch meist Darlegungen persönlicher Erfahrungen und Ratschläge zur Führung von Benutzergesprächen.

* Überarbeitete Fassung eines Vortrags, gehalten anläßlich des Ersten Österreichischen Online-Informationstreffens, Neustift im Stubaital, Tirol, 3. bis 5. September 1985.

Erst in den sechziger Jahren wurde die Diskussion mit der Arbeit von Robert S. Taylor [21] theoretischer. Es wurde erkannt, daß Informationssuchende ihre Fragen auf vier Bedürfnisseebenen entwickelten. Taylor unterschied hierbei:

- *visceral need*: ein konkretes, aber noch nicht ausgedrücktes Informationsbedürfnis;
- *conscious need*: die bewußte, im Denken vorhandene Beschreibung des Informationsbedürfnisses;
- *formalized need*: der formale Ausdruck des Informationsbedürfnisses und
- *compromised need*: die Fragestellung, wie sie dem Informationssystem präsentiert wird.

Nach Taylor ist es die Aufgabe des Bibliothekars, dem Benutzer zu helfen, die vierte Stufe zu erreichen, indem die Frage durch eine Reihe von „Filtern gepreßt“ wird. Diese sind unter anderem die Bestimmung des Themas, die Zielsetzung der Suche, die Motivation und die Persönlichkeitsmerkmale des Benutzers, die Beziehung zwischen der Frage und der Art, in der Informationen

organisiert sind, sowie vom Benutzer antizipierte bzw. für ihn akzeptable Antworten.

Parallel zu *Taylor's* Ansatz, der auch heute noch als fundamental gilt und nach wie vor zur Analyse von Auskunftsprozessen herangezogen wird [14], entdeckte man das Problem der *Kommunikationsbarrieren* zwischen Fragesteller und Bibliothekar [4]. Beide Teile, besonders aber der Fragesteller, stehen häufig vor Barrieren, die dazu beitragen, daß Anfragen schwer verständlich bzw. schwer beantwortbar sind. Solche Barrieren sind z. B. mangelndes Wissen über vorhandene Auskunftsmittel, Unkenntnis des Vokabulars, das für konkrete Informationsmittel erforderlich ist, mangelnde Bereitschaft, die Gründe für die Informationssuche aufzudecken, Mißtrauen in die Fähigkeit des Bibliothekars zu helfen, etc.

In diesem Zusammenhang wurde das Auskunftsgespräch unter anderem auf seine Parallelen zum klientenorientierten Beratungsgespräch, ganz besonders auch zum psychotherapeutischen Gespräch, untersucht. Im Englischen spricht man hier von *counseling*. Die Vertreter dieses Ansatzes legen nahe, spezifische Techniken des Beratungsgesprächs im Auskunftsgespräch zu verwenden. Hier spielt z. B. das Konzept der *Empathie* eine wichtige Rolle, worunter eine besondere Einfühlbarkeit, ein quasi inneres Mitmachen bei der Problemlösung verstanden wird. Weiter wurde in diesem Zusammenhang auch die Bedeutung der nichtverbalen Kommunikation betont: physische Distanz, Orientierung, physische Erscheinung, Körperhaltung, Kopfnicken, Gestik und Mimik – all dies und mehr wurden als bedeutsam erkannt [4] [16].

Online-Recherche und Auskunftsgespräch

In der zweiten Hälfte der 70er Jahre fand nunmehr die computerunterstützte Literatur- und Faktenrecherche Eingang in die meisten wissenschaftlichen Bibliotheken. Die Online-Recherche ließ hier eine neue Bibliotheks- und Informationsdienstleistung, einen neuen Typ des Auskunftsbibliothekars und letztlich auch eine neue Version des Auskunftsgesprächs entstehen. Für letzteres lassen sich in terminologischer Hinsicht folgende Umschreibungen finden:

- search interview (. . .) online retrieval [2] [4];
- online negotiation interview [3];
- interview process in online searching [5];
- pre-search interview before online searching [6];
- reference interview in the computer-based setting [11];
- online presearch interview [14];
- reference interview in computer searching [19];
- pre-search reference interview [20];
- online reference interview;
- information retrieval interview.

All dies sind Ausdrücke für das Auskunftsgespräch im Rahmen des Online Information Retrieval. Eine spezifische deutsche Bezeichnung hat sich noch nicht herausgebildet.

Phasen des Presearch-Interviews im Online-Kontext

Was wollen wir im folgenden unter dem Terminus *Presearch-Interview* verstehen? Es liegt nahe, den gesamten Interview-Prozess, der mit einer Online-Suche verbunden ist, auf die verschiedenen Phasen, aus denen er zusammengesetzt ist, zu untersuchen. Dabei zeigt sich, daß vier solche Phasen deutlich unterscheidbar sind [15]:

1. der Erstkontakt (initial reference interview);
2. das Presearch-Interview im engeren Sinn;
3. die Online-Recherche;
4. das Post-Search-Interview.

Die erste Phase ist der Erstkontakt zwischen Fragesteller und Informationsvermittlungsstelle, der häufig über Telefon oder über die Auskunftsstelle der Bibliothek verläuft. Fallweise wird er auch so zustandekommen, daß eine vom Benutzer an einen Auskunftsbibliothekar herangetragene Fragestellung den letzteren veranlaßt, eine Online-Suche vorzuschlagen.

Der Erstkontakt ist der Zeitpunkt, an dem – zumindest beim unerfahrenen Benutzer – eine erste Vorstellung von der computerunterstützten Recherche vermittelt werden muß. Vielleicht kann bereits bei dieser Gelegenheit entschieden werden, ob die Online-Recherche sinnvoll oder ein manuelles Nachschlagen die Methode der Wahl ist. Verwaltungstechnische Aspekte (Antragsformular, Bezahlungsmodalitäten) können geregelt werden, ein Termin wird vereinbart. Der Fragesteller muß sich über notwendige Vorbereitungsschritte im klaren sein (Erstellen von Stichwortlisten, Nachschlagen in diversen Verzeichnissen, etc.) Ein gewisses Problem dieser Phase kann sein, daß die erste Auskunft nicht immer durch den Informationsvermittler erfolgt, sondern durch Auskunftspersonal, das sich hierbei seiner Sache oft nicht sicher ist. Es ist daher heute eine unverzichtbare Forderung, daß Bibliothekare, die im Auskunftsdienst tätig sind, mit den Grundlagen der Online-Suche vertraut sein müssen, auch wenn sie selbst keine computergestützten Recherchen durchführen.

Die zweite Phase, das Presearch-Interview im engeren Sinn, ist jener Schritt, der meist mehr oder weniger unmittelbar vor der Online-Recherche erfolgt. Das „mehr oder weniger“ bezieht sich darauf, ob der Fragesteller während der Recherche anwesend ist oder nicht. In dieser Phase geht es um eine intensive Diskussion der Fragestellung des Benutzers, die in die Ausarbeitung einer Suchstrategie mündet. Ein großer Teil der Interaktion zwischen Bibliothekar und Benutzer wird *instructional*, also belehrend sein (sofern es sich nicht um einen erfahrenen Online-Kunden handelt).

Über diese zweite Phase des Interview-Prozesses wurde bereits viel geschrieben, und detaillierte „Kochrezepte“ (Listen von DO's and DON'Ts – also Dingen, die zu tun bzw. zu vermeiden sind) liegen vor. Darauf wird unten noch näher Bezug genommen.

Als dritte Phase kann die Online-Suche selbst gesehen werden, sofern der Benutzer dabei anwesend ist. In diesem Fall kann sich der Online-Dialog wirklich interaktiv gestalten. Voraussetzung ist, daß der Benutzer die Mechanik der Online-Suche versteht (d. h. darüber instruiert worden ist), dem Dialog am Terminal zu folgen vermag und nicht nur zusehen, sondern tatsächlich auch eingreifen darf. Für den Informationsvermittler bedeutet dies, mit zwei Systemen gleichzeitig interagieren zu müssen, was durchaus nicht immer einfach ist.

Als vierte und letzte Phase kann jener Gesprächsteil bezeichnet werden, den man unter der Bezeichnung „Post-Search-Interview“ zusammenfassen könnte. Hierbei kann es sich um eine Diskussion unmittelbar nach der Online-Recherche oder auch zu einem späteren Zeitpunkt handeln. Themen werden hauptsächlich die Erläuterung der Rechercheschritte, die Interpretation und Evaluation der Ergebnisse sowie Probleme der Beschaffbarkeit der nachgewiesenen Literatur sein.

Das Presearch-Interview im engeren Sinn

Wie bereits angedeutet, wird der oben genannten zweiten Phase, dem Presearch-Interview im engeren Sinne, in der Literatur viel Platz eingeräumt, wobei es sich allerdings meist um deskriptive oder empfehlende Arbeiten handelt. Eine fundierte Übersicht bietet hingegen die Arbeit von Ethel Auster [3]. Generell besteht ein breiter Konsens darüber, daß das Presearch-Interview ein

besonders wichtiger Teil des gesamten Suchprozesses sei [3] [11] [20]. Allgemein wird die Hypothese akzeptiert:

Je erfolgreicher das Presearch-Interview, desto effizienter die Recherche.

Einschränkend zu bemerken wäre allenfalls, daß eine besondere fachliche Spezialisiertheit des Informationsvermittlers diese Bedeutung ein wenig relativieren kann. Natürlich sind auch ganz einfache oder rein formale Fragestellungen von dieser Betrachtung ausgenommen.

Was sind nun die Ziele des Presearch-Interviews? Das globale Ziel ist leicht zu formulieren: Es geht darum, die Frage des Benutzers so zu interpretieren, daß sie in eine effektive Suchstrategie umgesetzt werden kann. Diese Aufgabenstellung hat nach Katz [9] drei wesentliche Komponenten:

1. Es muß festgestellt werden, welche Information der Benutzer für eine bestimmte Frage bzw. ein bestimmtes Problem benötigt.
2. Die Frage muß in terminologischer Hinsicht abgeklärt werden, und zwar sowohl für sich genommen als auch im Hinblick auf die Eingabe in eine bestimmte Datenbasis.
3. Menge, Niveau, Schwierigkeitsgrad, sowie einige formale Kriterien der gewünschten Ergebnisse müssen festgelegt werden.

Was unterscheidet nunmehr ein solches Presearch-Interview von einem üblichen bibliothekarischen Auskunftinterview? Nach Knapp sind die Unterschiede nicht als grundsätzlich anzusehen [11]. Eine amerikanische Literaturstelle sagt in diesem Zusammenhang in nicht untypischer Weise: „Dollars are involved“ [20], was zweifellos ein Unterschied ist. Bedeutsamer erscheint allerdings hier das Kriterium der thematischen Involviertheit des Bibliothekars, der die Suche durchführt [20]. Im Vergleich zu einer sonstigen bibliothekarischen Auskunft – die in den Großbibliotheken doch meist nur auf das Auskunftsmittel verweisen und im Gegensatz zu kleineren oder Spezialbibliotheken nicht die Information selbst liefern kann – ist eine wesentlich tiefere Auseinandersetzung mit der Fragestellung nötig. Der Online-Rechercheur ist sehr oft der aktivere Partner als der Anfragesteller und trägt letztlich auch zumindest einen Teil der Verantwortung für das Ergebnis.

Weiter spielen Fehler oder Ungenauigkeiten im Presearch-Interview bzw. bei der Online-Recherche eine weit bedeutendere Rolle als bei der traditionellen Auskunft. Wenn ein Auskunftsbibliothekar sich beim Nachschlagen in einem Register irrt, kann er leicht darüber hinweggehen; ein Vorbereitungsfehler bei einer Online-Recherche kostet aber jedenfalls Computerzeit bzw. Geld und kann außerdem fatal sein, sofern er unbemerkt bleibt [20].

Als letztes Unterscheidungskriterium kann schließlich festgehalten werden, daß die Länge des Presearch-Interviews oft wesentlich größer sein wird als die eines normalen Auskunftinterviews, sofern es sich nicht um sehr einfache Anfragen handelt.

DO's und DON'Ts für das Presearch-Interview

Wie bereits oben angedeutet, ist zum Problemkreis, welche konkreten Fragen in einem Presearch-Interview abzuhandeln seien, eine Reihe von normativen Empfehlungen erschienen (z.B. [7] [12]), die z.T. ganze Themenkataloge in fein aufgelisteter Form enthalten. Spezifische Fragen im Presearch-Interview sind z.B. [10]:

- Welche Zeitparameter sind zu setzen?
- Wird eine retrospektive Suche oder ein periodisches SDI benötigt?
- Welche Sprachen der Originalarbeiten sind erwünscht?

- Welche Art des Materials (Dokumententyp) ist erwünscht?
- Wieviel Geld will der Benutzer ausgeben?
- Welches Ausgabeformat wird benötigt?
- Soll die Ergebnisausgabe offline oder online erfolgen?
- Ist eine thematisch enge oder breite Suche erforderlich?
- Bestehen geographische Restriktionen für das erwünschte Ergebnis?
- Welche Menge von Ergebnissen wird erwünscht bzw. erhofft?
- Sind bereits relevante Zitate vorhanden, die zur Vorbereitung der Recherche genutzt werden können?

Das ausführlichste „Rezept“ (genannt *step-by-step guide*) stammt von Arleen Somerville [19] [20]. Es enthält eine mehrseitige Dis-

DOs:

1. Make the user feel comfortable discussing his information needs. Utilize interviewing and counseling techniques.
2. Make sure that a computer search is appropriate.
3. Make sure that the user develops realistic expectations of the computer search.
4. Suggest all relevant sources available to answer the question.
5. Ask questions of the user to ensure your understanding of the subject.
6. Do whatever background reading is necessary to understand the question.
7. Determine if the user prefers a comprehensive search or a narrow one.
8. When developing search strategy, be sure the key concepts are identified, that all relevant synonyms are determined, and that you understand how the concepts relate to each other.
9. Make sure that you identify all the restrictions that the user wants placed on the search strategy.
10. Assume a strong role in developing search strategy.
11. Have a strategy worked out before going to the terminal.
12. Determine alternative strategies before going online.
13. Discuss the basic information of the relevant databases.
14. Make suggestions for potential tactics while at the terminal.
15. Check the references online for relevancy before ordering offline prints.
16. Make sure that the user can decipher the printout and understands the search strategy that was used.
17. Offer to get references on interlibrary loan if not owned by the library.

DON'Ts:

1. Make the user feel defensive or unknowledgeable.
2. Over-sell the possibilities of a computer search.
3. Try to save time by omitting parts of the interview.
4. Blindly accept the user's suggestions as to what databases to search.
5. Be reluctant to ask questions about the subject.
6. Try to save time by not doing the background reading.
7. Neglect to check thesauri, vocabulary guides, or word frequency lists.
8. Forget to ask if the user wants to restrict the search in any way.
9. Go to the terminal without a strategy worked out.
10. Neglect to develop alternative strategies before going to the terminal.
11. Allow the user to completely determine strategy unless the user is very experienced.
12. Forget to check references online for relevancy before ordering offline prints.
13. Overlook the need to follow through on further steps after evaluating the search results.

Abb. 1. Liste der DO's und DON'Ts nach Somerville (1982):

kussion jener Punkte, die allen Presearch-Interviews gemeinsam sein sollten, sowie jener Aspekte, die bei unerfahrenen Benutzern zusätzlich behandelt bzw. bei erfahrenen Benutzern weggelassen werden sollten und ist durchaus zur Lektüre zu empfehlen [20]. Die Quintessenz der Überlegungen *Somervilles* ist in einer Liste von DO's und DON'Ts komprimiert, die in Abb. 1 wiedergegeben ist. Auch wenn manches davon ein wenig banal klingen mag, dürfte es gar nicht so einfach sein, stets alle Punkte zu beherzigen.

Interview-Stil und Verhalten bei der interpersonellen Kommunikation

Die erste Anweisung aus der Liste *Somervilles* lautet: *Use interpersonal communication and negotiation skills*. Was ist konkret darunter zu verstehen? Ein sehr konkreter Gesichtspunkt ist die Art und Weise, in der der Auskunftsbibliothekar seine Fragen an den Benutzer richtet. Seit Anfang der 70er Jahre wird in der Literatur zum Auskunftsbibliothek die Rolle von sogenannten „offenen“ und „geschlossenen“ Fragen diskutiert. Unter den ersteren werden solche Fragen verstanden, die dem Antwortenden die Antwort offen lassen; geschlossene Fragen sind hingegen solche, die die Antwort bereits in ein vorgegebenes Schema pressen und im einfachsten Fall nur „Ja“ oder „Nein“ zulassen.

Eine umfangreiche Analyse bibliothekarischer Auskunftsgespräche in amerikanischen Public Libraries aus dem Jahre 1978 erbrachte, daß 90% der Fragen, die die Bibliothekare am Auskunftspunkt den Benutzern stellten, dem geschlossenen Typ angehörten und nur 8% offene Fragen waren [4]. Sowohl ganz allgemein das Auskunftsbibliothek betreffend, als auch in der gesamten Literatur zum Presearch-Interview wird dagegen einhellig die Meinung vertreten, daß vor allem *offene Fragen* gestellt werden sollten [10]. Diese geben dem Benutzer mehr Zeit, sein Anliegen zu formulieren und veranlassen den Bibliothekar stärker zum Zuhören. Das gezielte Stellen offener Fragen kann im übrigen relativ leicht trainiert werden.

Eine der ganz wenigen empirischen Untersuchungen, die zum hier behandelten Thema vorliegen, vermochte diesen Aspekt zu bekräftigen. Es handelt sich um ein Experiment, das von *Auster* und *Lawton* Ende der 70er Jahre in Toronto durchgeführt wurde, wobei offene und geschlossene Fragen systematisch variiert wurden [1] [2] [4]. Es zeigte sich, daß Recherchen, in deren Verlauf vor allem offene Fragen gestellt worden waren, bei den Benutzern mehr Zufriedenheit erzeugten und auch durch die Rechercheergebnisse ein größerer Informationszuwachs im Hinblick auf die Themenstellung resultierte. Nebenbei sei allerdings bemerkt, daß diese Untersuchung, wie viele sozialwissenschaftliche Experimente, auf eher schwachen Beinen steht und einige methodische Mängel aufweist. Dies trifft leider auch auf eine empirische Untersuchung von *Pauline Cochrane* zu, bei der versucht wurde, die im Presearch-Interview begründeten Faktoren für Benutzerzufriedenheit zu isolieren [5] [6].

Ein weiterer Aspekt, der im Zusammenhang mit Fragen der Gesprächstechnik immer wieder hervorgehoben wird, ist das *Wiederholen* der vom Benutzer geäußerten Inhalte. Es dient dazu, das eigene Verständnis zu überprüfen und dem Benutzer Gelegenheit zu geben, auf die Interpretation seiner Fragen durch den Gesprächspartner nochmals zu reagieren. Außerdem wird dadurch das Eingehen auf die Fragestellung, also die Teilnahme an der Problemaufarbeitung, deutlich signalisiert. Als Techniken dieser Wiederholung werden genannt [10]:

- das *Wort-für-Wort-Wiederholen*, im Englischen als *parrotting* (Nachplappern) bezeichnet, sowie
- das *Paraphrasieren*, also das In-eigene-Worte-kleiden, der Fragestellung des Benutzers.

Kommunikationsbarrieren und ihre Überwindung

Aus der täglichen Praxis vieler Informationsvermittler ist bekannt, daß es trotz aller Bemühungen nicht immer leicht ist, an den Benutzer „heranzukommen“, da vielfältige Kommunikationsbarrieren die verbale Interaktion beeinträchtigen können. Als Gründe für derartige Barrieren sind beispielsweise zu nennen [10]:

- mangelhafte Kenntnis des themenspezifischen Fachvokabulars beim Benutzer;
- der Benutzer (oder auch der Bibliothekar) hat sich für den Recherche-Termin zuwenig Zeit reserviert;
- Statusdifferenzen zwischen Benutzer und Bibliothekar;
- fehlende Bereitschaft des Fragestellers, die Gründe für seine Informationssuche zu enthüllen;
- Unsicherheit über die eigenen Informationsbedürfnisse;
- Hemmungen, Fragen zu stellen (z.B. bei sensiblen Themen);
- Antipathien zwischen Benutzer und Bibliothekar;
- mangelndes Vertrauen in die Fähigkeiten des Bibliothekars.

Eine der Möglichkeiten, Probleme wie diese zu überwinden, könnte in den verschiedenen Möglichkeiten der nichtverbalen Kommunikation liegen, die bereits eingangs erwähnt wurden (also z.B. Körperhaltung, Mimik, Gestik, etc.). *Kent* gibt z.B. folgende Ratschläge:

- man verwende häufigen Augenkontakt;
- der Rechercheur soll eine entspannte, aber nicht zu lässige Körperhaltung einnehmen;
- er soll häufig nicken, um den Benutzer zu bestärken;
- seine Stimme soll freundlich klingen;
- der Rechercheur soll sich ruhig auf die Inhalte, die der Benutzer kommuniziert, konzentrieren, und nonverbalen Kommunikationsaspekten wenig Beachtung schenken;
- er soll stets Teilnahme und Einfühlungsvermögen signalisieren.

Die einzige deutsche Arbeit, die hier zu zitieren ist (*Volker Preuss*, UB Bremen), greift in diesem Zusammenhang auf das Konzept der sogenannten *klientenzentrierten Beratung* des amerikanischen Psychotherapeuten *Carl Rogers* aus den 40er Jahren zurück [17] [18]. Dieser definierte als Grundbedingungen jeder Beratungssituation die Variablen Akzeptanz, Empathie und Kongruenz:

- *Akzeptanz* bedeutet eine nicht an Bedingungen gebundene Wertschätzung gegenüber dem Klienten. Daraus folgt, daß der Berater weder über den Klienten noch über dessen Fragestellung urteilen darf, was in der Realität natürlich äußerst schwer zu verwirklichen ist.
- *Empathie* meint ein präzises, einführendes Verstehen in den spezifischen Gedankengang des Benutzers. Ihre Anwendung vermittelt ein Gefühl der partnerschaftlichen Zusammenarbeit und reduziert das Gefühl der Hilflosigkeit und Unterlegenheit.
- *Konsequenz* drückt die Transparenz des Beraterverhaltens aus. Konkret ist gemeint, dem Benutzer alle Stufen des Handelns manifest zu erklären, so daß durch das Vermeiden eines professionellen Gehabes eine offene Atmosphäre geschaffen werden soll.

Preuss entwickelte ein Flußdiagramm des Presearch-Interviews unter Berücksichtigung dieser Variablen. Er nennt sein Modell, das in Abb. 2 dargestellt ist, in Anlehnung an *Rogers Benutzerzentrierte Online-Informationsberatung*.

Endbenutzersysteme und Presearch-Counseling

Seit etwa vier Jahren bieten zwei der bedeutendsten Hosts, Dialog und BRS, sogenannte Endbenutzersysteme (auch *user friendly systems* genannt) parallel zu ihrem normalen Suchsystem

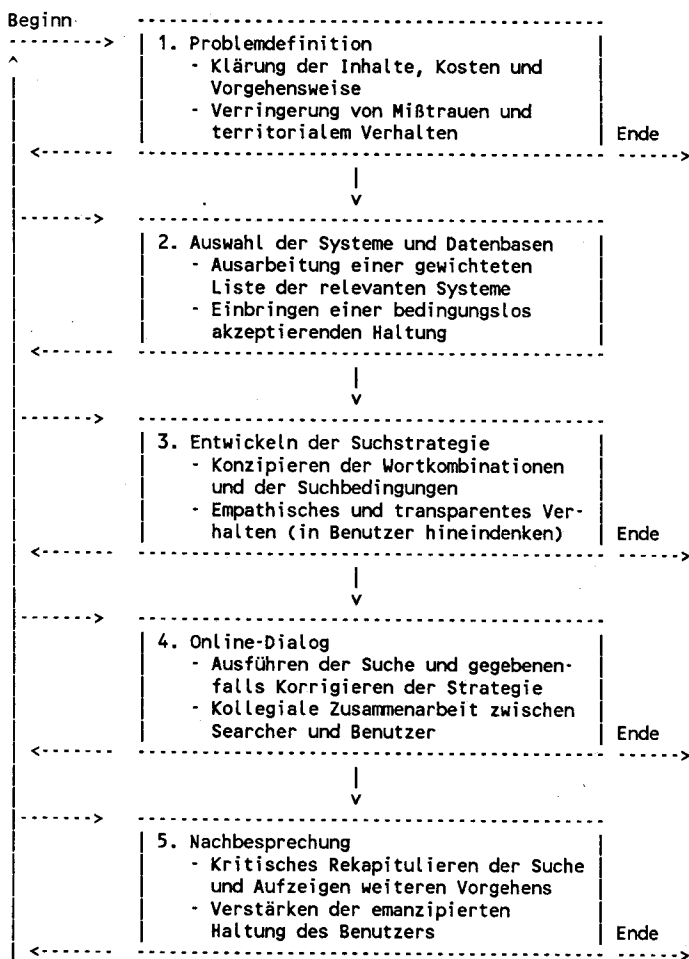


Abb. 2. Flußdiagramm der „Benutzerzentrierten Online-Informationberatung“ nach Preuss (1984)

an. Die beiden Systeme, die unter den Bezeichnungen *Knowledge Index* (von Dialog) bzw. *After Dark* (von BRS) vermarktet werden, wenden sich hauptsächlich an die Zielgruppe der privaten Besitzer telekommunikationsfähiger Mikrocomputer. Diesen wird ein Systemzugang in den betriebsärmeren Abendstunden zu wesentlich billigeren Tarifen als im Normalsystem geboten, wobei allerdings nicht alle im Repertoire der Hosts befindlichen Datenbanken angesprochen werden können. Für die Abfrage stehen eine stark vereinfachte Kommandosprache (Dialog) bzw. eine menügesteuerte Abfragetechnik (BRS) zur Verfügung [22].

Inzwischen haben sich in Amerika nicht nur viele Endbenutzer an diese Systeme angeschlossen, sondern auch etliche Bibliotheken, denen es ein Anliegen ist, ihrem Publikum den Zugriff zu diesen billigen Online-Systemen zu vermitteln. Voraussetzungen sind natürlich eine entsprechende Raum-, Personal- und Geräteausstattung sowie ausreichende Öffnungszeiten in den Abendstunden.

Eine Stelle, die diesen Dienst unter der Bezeichnung *Online Self-Service* ganz besonders ausgebaut hat, ist die Universitätsbibliothek Ottawa. Der Leiter dieser Einrichtung, Richard Janke, hat die bibliothekarische Beratungstätigkeit, die den Benutzern des Self-Service geboten wird, als *Presearch-Counseling* bezeichnet [8]. Er versteht darunter den Prozeß, in welchem ein Bibliothekar in einer rein beratenden Funktion dem Endbenutzer bei der Ausarbeitung seiner Suchstrategie hilft, bevor dieser, allein und selbständig, an das Online-System herangeht. Diese Beratung hat mit einem normalen Presearch-Interview manche Gemeinsamkeiten, aber auch markante Unterschiede, die im Überblick in Abb. 3 dargestellt sind.

Was sind nun die wesentlichsten Schritte in einem solchen Beratungsgespräch? Janke beantwortet diese Frage wie folgt [8]:

- Man sollte ein leeres Arbeitsblatt bereithalten, das den Ablauf der Suche demonstriert und dem Endbenutzer die Möglichkeit gibt, seine eigene Recherche schriftlich zu antizipieren.
- Man sollte alle Benutzungsbedingungen (zugelassene Benutzerkategorien, offerierte Recherchedauer, Wartezeiten, Bezahlungsmodalitäten) deutlich erklären.
- Das Kostensystem sollte so einfach wie möglich sein. In Ottawa ist es z.B. so geregelt, daß – unabhängig von Datenbasis und Zahl der Ergebnisausgaben – alle angebrochenen fünf Minuten \$ 2.00 kosten.
- Bei der Analyse des Themas muß unbedingt darauf geachtet werden, ob es eventuell zu komplex für eine einfache Endbenutzersuche ist. Auch erlauben die sogenannten „benutzerfreundlichen“ Systeme nicht immer, alle Möglichkeiten der einzelnen Datenbanken wirklich auszunutzen. In solchen Fällen ist auf die normale Informationsvermittlungsstelle zu verweisen.
- Unter Umständen sollten Registersysteme wie *Dialindex* (Dialog) oder *Cros Index* (BRS) konsultiert werden, um zu sehen, ob die Frage überhaupt online recherchierbar sein wird.
- Ein gründlicher Gebrauch von Thesauri und anderen Suchhilfen wird empfohlen. Der Umfang des Online-Self-Service in Ottawa kann an der Tatsache ermessen werden, daß alle wichtigen Thesauri für diese Servicestelle ein zweites Mal angeschafft wurden.
- Als schwierigstes Problem wird die Erläuterung der Boole'schen Logik gesehen, ohne die auch die Endbenutzersysteme nicht auskommen.
- Eine weitere Empfehlung ist die Erstellung eines sogenannten *Pathfinders*, also eines Merkblattes mit einfachen Erklärungen des Suchsystems und aller Suchkommandos, eventuell mit Seitenhinweisen auf vorhandene System-Handbücher.

Presearch Interview

Presearch Counseling

1. Bibliothekar (B) führt Interview und hat zentrale Rolle	B berät bloß, Endbenutzer (E) ist voll verantwortlich
2. Kosten werden erläutert, sind aber für E oft nur nominell	E muß bezahlen, daher mehr Interesse an Kosten-Nutzen
3. B verwendet Thesauri etc., E gibt bloß Begriffe an	Beide verwenden Suchhilfen und E ist viel aktiver in die Entwicklung der Suchstrategie involviert
4. B hat volle Kontrolle über alle logischen Verknüpfungen	E muß AND/OR/NOT und ev. auch Proximity- und Field-Operatoren anwenden können
5. Suchformulierung und -logik können oft sehr kompliziert werden	sollen so einfach und direkt wie möglich sein
6. Bibliothek trägt Verantwortung für Probleme und Kosten	E trägt diese Verantwortung selbst
7. B muß das Vertrauen von E in seine Searcher-Qualitäten gewinnen	Kompetenz von B als Berater ist gefordert
8. B wiederholt/überprüft am Ende die Suchformulierung, um sich abzusichern	am Ende muß E wissen, was zu tun ist
9. Zweck: Ermutigen von E, sich durch einen Vermittler bedienen zu lassen	Zweck: Ermutigen von E, selbst Suchen durchzuführen (aber seine Grenzen zu erkennen)

Abb. 3. Unterschiede zwischen Presearch-Interview und Presearch-Counseling nach Janke (1985)

- Wenn alle erforderlichen Suchbegriffe im Arbeitsblatt eingetragen bzw. der Suchvorgang und die Ausgabe der Ergebnisse erklärt sind, sollte eine Wiederholung – am besten durch den Endbenutzer – erfolgen, um dessen Verständnis zu überprüfen.
- Eventuell ist es erforderlich, auf Datenbasen zu verweisen, die nicht über das Endbenutzersystem, sondern nur über normale Online-Systeme angeboten werden.
- Schließlich sollten für Antragsteller, die sich selbst an eines der Endbenutzersysteme anschließen wollen, die entsprechenden Vertragsunterlagen bereitgehalten werden.

Schlußbemerkungen

Die zuletzt dargestellte Endbenutzerberatung stellt einen zukunftsorientierten oder zumindest sehr modernen Aspekt des Auskunftsgesprächs im Online-Kontext dar. Zwar sind die erwähnten Endbenutzersysteme zur Zeit in Mitteleuropa noch kaum in Gebrauch bzw. auch nicht zugänglich; dies könnte sich jedoch leicht ändern und bibliothekarische Dienstleistungen wie die eben beschriebenen erforderlich machen. Gewisse Parallelen sind auch zu den immer stärker in die Bibliotheksrealität eindringenden Online-Publikumskatalogen (OPACs) zu erkennen [13], deren Benutzeroberflächen für die Katalogrecherche bei den meisten Systemen derzeit alles andere als endbenutzerfreundlich bzw. leistungsfähig sind, so daß sich auch hier eine ähnliche Beratungsnotwendigkeit ergibt.

Anschrift des Autors:

Dr. Otto Oberhauser, Universitätsbibliothek der Technischen Universität Wien, Karlsplatz 13, A-1040 Wien, Österreich.

Literatur

- [1] Auster, E.; Lawton, S. B.: The negotiation process in on-line bibliographic retrieval. *Canad. J. of Inform. Sci.*, vol. 4, 1979, May, S. 86-98
- [2] Auster, E.; Lawton, S. B.; Currie, A. B.: The development of procedures to analyse the relationships among search interview techniques, information gain, and client satisfaction with online bibliographic retrieval services. *Proc. of the 10th Ann. Canad. Conf. on Inform. Sci.*, Ottawa/Ontario, 2-6 May 1982. Calgary: Canad. Assoc. Inform. Sci. 1982. S. 98-117
- [3] Auster, E.: User satisfaction with the online negotiation interview: Contemporary concern in traditional perspective. – *RQ*, vol. 23, 1983, no. 1, S. 47-59
- [4] Auster, E.; Lawton, S. B.: Search interview techniques and information gain as antecedents of user satisfaction with online bibliographic retrieval. *J. of the Amer. Soc. Inform. Sci.*, vol. 35, 1984, no. 2, S. 90-103
- [5] Cochrane, P.: Presearch interview project: Executive summary. Syracuse/NY: Syracuse Univ., School of Libr. and Inform. Studies, 1981. 88 S. (ED 205190)
- [6] Cochrane, P.: Study of events and tasks in pre-search interviews before online searching. *Proc. of the 2nd Nat. Online Meet.*, New York/NY, 24-26 March 1981. Medford/NJ: Learned Inform. 1981. S. 133-147
- [7] Dommer, J. M.; McCaghy, M. D.: Techniques for conducting effective search interviews with thesis and dissertation candidates. *Online*, vol. 6, 1982, no. 2, S. 44-47
- [8] Janke, R. V.: Presearch counseling for client searchers (end-users). *Online*, vol. 9, 1985, no. 5, S. 13-26
- [9] Katz, W.: Introduction to reference work. Vol. 2. 3rd ed. New York: McGraw-Hill 1978. [hier: S. 68]
- [10] Kent, E. L.: The search interview. – Online searching. The basics, settings, & management. Ed. by J. H. Lee. Littleton/CO: Librar. Unlimited 1984. S. 34-40
- [11] Knapp, S. D.: The reference interview in the computer-based setting. *RQ*, vol. 17, 1978, no. 4, S. 320-324
- [12] Kolner, S. J.: Improving the MEDLARS search interview: a checklist approach. *Bull. of the Med. Libr. Assoc.*, vol. 69, 1981, no. 1, S. 26-33
- [13] Langefeld, J.: Zur Benutzung von Online-Katalogen in den USA. *Bibliothek*, 10, 1986, Nr. 1/2, S. 20-61
- [14] Markey, K.: Levels of question formulation in negotiation of information need during the online presearch interview: A proposed model. *Inform. Process. and Managem.*, vol. 17, 1981, no. 5, S. 215-225
- [15] Maxted, L. R.: The interview process in online searching. – Online searching technique and management. Ed. by J. J. Maloney. Chicago/IL: Amer. Libr. Assoc. 1983. S. 50-56
- [16] Norman, O. G.: The reference interview: An annotated bibliography. *Ref. Serv. Rev.*, vol. 7, 1979, no. 1, S. 71-77
- [17] Preuss, V.: User-centered counseling in online retrieval: practise and training. – 7th Internat. Online Inform. Meet., London, 6-8 Dec. 1983. – Oxford: Learned Inform. 1983. S. 329-340
- [18] Preuss, V.: Benutzerzentrierte Informationsberatung. 6. Frühjahrstagung der Online-Benutzergruppe der DGD, Neu-Isenburg, 8.-10. 5. 1984. – Frankfurt/M.: DGD 1984. S. 141-149
- [19] Somerville, A. N.: The place of the reference interview in computer searching: The academic setting. *Online*, vol. 1, 1977, no. 4, S. 14-23
- [20] Somerville, A. N.: The pre-search reference interview: A step by step guide. *Database*, vol. 5, 1982, no. 1, S. 32-38
- [21] Taylor, R. S.: Question Negotiation and Information Seeking in Libraries. *Coll. and Res. Libr.*, vol. 29, 1968, no. 3, S. 178-194
- [22] Tenopir, C.: Dialog's Knowledge Index and BRS/After Dark: Database searching on personal computers. *Libr. J.*, vol. 108, 1983, no. 5, S. 471-474