

FÜR UNS SIND SIE KEINE (TICKET-)NUMMER! ERFAHRUNGEN AUS DEM VIRTUELLEN AUSKUNFTSVERBUND DIGIAUSKUNFT

PETER MAYR

ABSTRACT

Die individuellen Stärken nutzen. Das war eine der Motivationen der Projektteilnehmer, die Dienstleistung Auskunft im Verbund anzubieten. 11 Stadt- und Hochschulbibliotheken haben sich zusammengeschlossen und Fragen zum spanischen Theater genauso wie Fragen zu brasilianischen Fußballstars bearbeitet.

Doch lohnt sich ein Auskunftsverbund überhaupt? Die Bibliothek als Informationsdienstleister ist noch nicht im Bewusstsein unserer Benutzer-/innen angekommen. Weitaus zahlreicher sind Anfragen zu Service und Benutzung.

In diesem Bereich kommt der Punkt Anfragemanagement ins Spiel. Mit der DigiAuskunft können auch diese „alltäglichen“ Benutzeranfragen effizienter als mit Mailverteilern bearbeitet werden.

Schwierige Informationsanfragen können in den Verbund oder direkt an Partnerbibliotheken weitergeleitet werden. Auch die Bildung von lokalen Verbänden (z.B. auf Stadtebene) ist möglich.

Der Beitrag beschreibt die Entwicklung des Systems mit Open-Source Komponenten und die bisherigen Erfahrungen aus den 20 Praxismonaten.

EINLEITUNG

Informationsvermittlung ist eine klassisch-bibliothekarische Dienstleistung. Im Laufe der Zeit hat sich lediglich das Medium der Fragestellung verändert.

Wenn früher ein Großteil der Fragen persönlich oder per Telefon und Brief gestellt wurde, so wird heute durch die vermehrte Präsenz der Bibliotheken im Internet die Kontaktaufnahme über Email immer wichtiger.

Aber nicht nur Auskunftsanfragen erreichen die Bibliotheken. In der Praxis sind der Großteil der eingehenden BenutzerInnen-Fragen keine Informationsfragen, sondern betreffen Benutzungsmodalitäten, den Umgang mit dem OPAC etc. Auch diese Anfragen müssen effizient bearbeitet werden. Daher wird in diesem Artikel

auch der Begriff **Anfragemanagement** verwendet um einem umfassenderen Ansatz gerecht zu werden.

Die leichte Erreichbarkeit der BibliothekarInnen bringt zwei Probleme mit sich:

- **Masse**
eine steigende Zahl von Anfragen steht immer geringeren Personalressourcen gegenüber
- **Wir wissen nicht alles ..**
Anfrage decken ein weites Spektrum von Sachgebieten ab die unter Umständen nicht mit den Informationsressourcen der Bibliothek beantwortet werden können.

Wie ist historisch im Bibliothekswesen mit solchen Herausforderungen umgegangen worden?

Mit Blick auf die Geschichte der Katalogisierung könnte man folgende Ausrufe tätigen: **Ein System! Ein Verbund!**

In der Katalogisierung sind interne Arbeitsprozesse beim Übergang von der Schreibmaschine zu EDV-gestützten *Systemen* wesentlich vereinfacht worden und ermöglichten so ein effizienteres Erstellen der Katalogisate.

Des weiteren konnte durch die Gründung von *Katalogisierungsverbänden* die Doppelaufnahme von Titeln vermieden werden was zu einer wesentlichen Arbeitersparnis für die einzelnen Bibliotheken führte.

Diese *lessons learned* kann man nun auch für den Bereich des Auskunftsdienstes/des Anfragemanagements übernehmen.

HISTORIE DES PROJEKTS

Das hbz ist eine Dienstleistungs- und Entwicklungseinrichtung für Bibliotheken innerhalb und außerhalb von Nordrhein-Westfalen und übernimmt als solche zentrale Dienstleistungen für Hochschul- und öffentliche Bibliotheken. Aus diesem Grund lag nahe, daß auch ein Projekt für die Errichtung eines virtuellen Auskunftsverbunds vom hbz zentral begleitet und unterstützt wird.

Bereits 2005 traf sich eine erste Ad-Hoc AG mit Teilnehmern verschiedener Bibliotheken mit dem Ziel im Bereich der Auskunft zu kooperieren. In einem ersten Schritt wurde im April des Jahres ein umfangreiches Pflichtenheft erarbeitet.

Mit Hilfe dieses Dokuments wurden in einem nächsten Schritt verschiedene Systeme evaluiert. Im Test waren dabei nicht nur klassische Auskunftssysteme sondern auch sogenannte *Ticketing-Systeme*. Dies „*ist eine Art von Software, um den Empfang, Bestätigung, Klassifizierung und Bearbeitung von Kundenanfragen (Trouble-Tickets) zu handhaben*“ [1] und wird beispielsweise in großen Firmen eingesetzt um Kundenanfragen zu bearbeiten. Die Arbeitsabläufe ähneln dem Auskunftsprozess: Anfragen kommen in das System werden gegebenenfalls auf verschiedene Mitarbeiter oder Abteilungen aufgeteilt und gemeinsam bearbeitet.

Ein solches System - das schließlich als Favorit aus der Testphase hervorging - war OTRS. OTRS oder „Open Ticket Request System“ ist ein open-source Projekt das 2001 in Deutschland gestartet wurde und 2007 laut Wikipedia Angaben bereits 49.000 mal installiert wurde [2]. Referenzkunden sind z.B.: NASA, Daimler oder Siemens oder auch die Wikimedia Foundation selbst.

Wichtig für die Teilnehmer war neben den Funktionalitäten auch eine deutsche Oberfläche. Dadurch, dass OTRS „open source“ ist, konnte das System im hbz optimal an die Bedürfnisse der teilnehmenden Bibliotheken angepasst werden und Erweiterungen (z.B.: flexible Textbausteine) konnten hinzugefügt werden

Nach einer eingehenden Test- und Schulungsphase, in der auch ein Handbuch [3] erstellt wurde, startete der Praxisbetrieb planmäßig im Jänner 2006. Pilotbibliothek war die StLB Dortmund, kurze Zeit später folgten die USB Köln, die UB Dortmund und die StB Köln.

DIE TEILNEHMER

Die DigiAuskunft ist eine Kooperation zwischen öffentlichen und Hochschulbibliotheken. Dadurch kann ein grosses Spektrum an Fragen abgedeckt werden (von „Haben Sie Bücher über Ronaldinho bis zur Literaturanfragen zum spanischen Theater der Barockzeit). Sollten Fragen in der eigenen Institution nicht beantwortet werden können, so besteht die Möglichkeit diese in einen allgemein zugänglichen Ordner oder direkt zu einer bestimmten Institution zu verschieben.

Mit dem Stand Dezember 2007 nehmen 15 Bibliotheken am Auskunftsverbund teil, neben den oben genannten auch beispielsweise die UB Potsdam, FHB Köln, FHB Dortmund, ZIB Unna, FHB Aachen – um nur einige zu nennen. Eine Übersicht über Teilnehmer und Frageaufkommen gibt auch Abbildung 1.

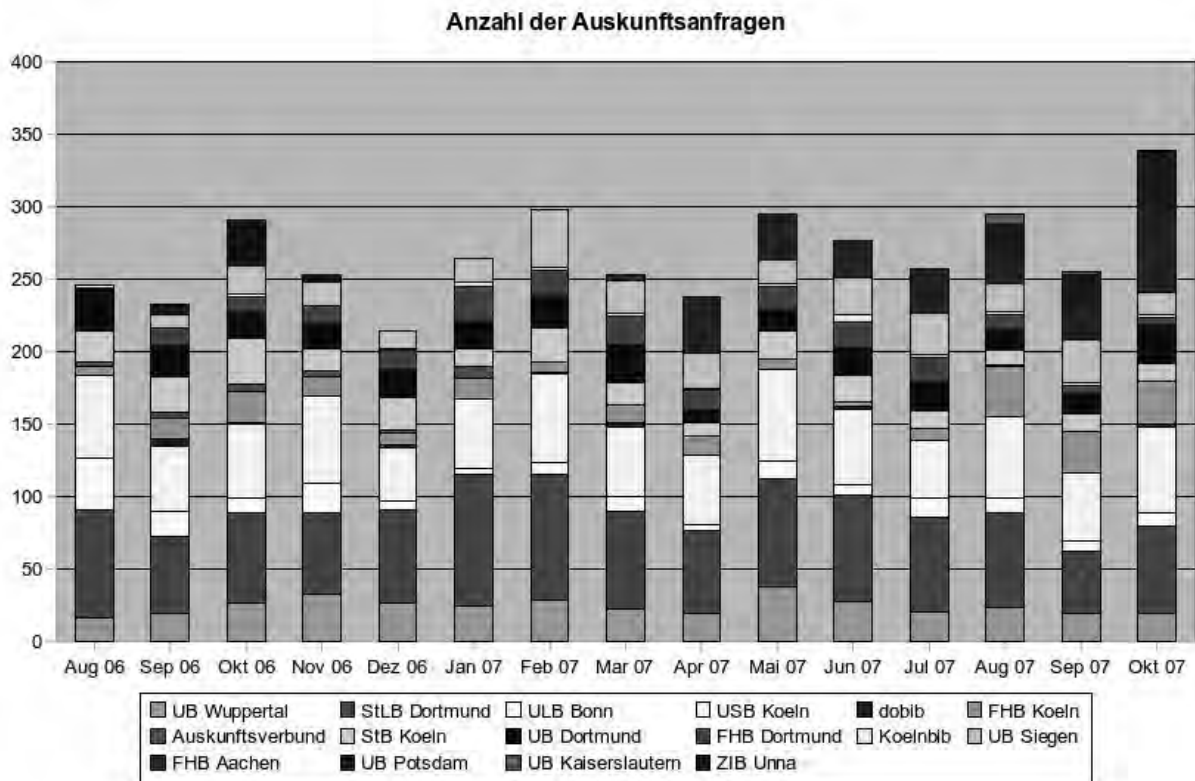


Abbildung 1: Fragenaufkommen

EIN SZENARIO

Folgendes Szenario zeigt, wie typischerweise eine Auskunftsanfrage abläuft (siehe hierzu auch Abbildung 2):

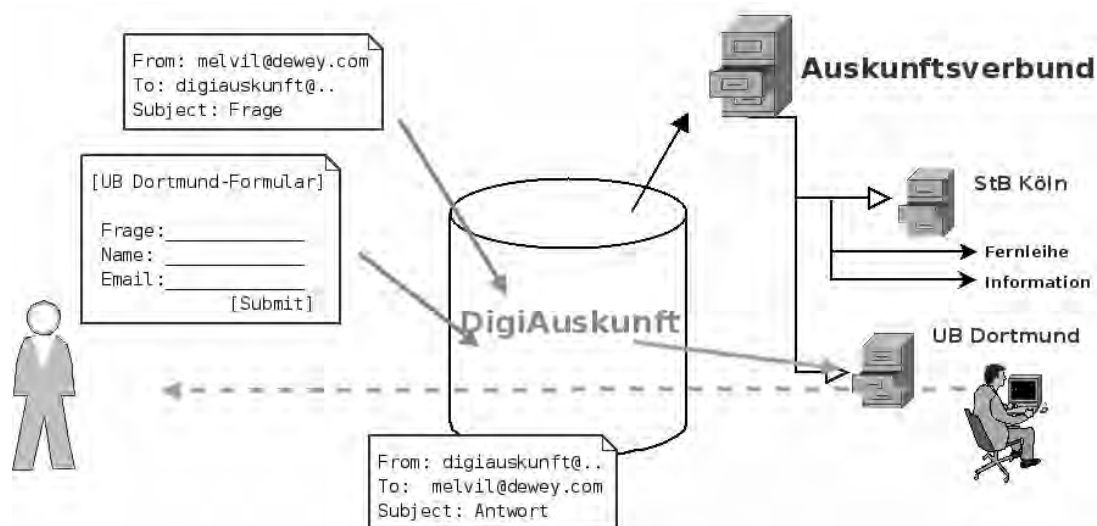


Abbildung 2: Schematische Darstellung der DigiAuskunft

LISA LITERATIN ist Studentin an der UB Dortmund. Für ein Referat in einem Seminar über österreichische Literatur möchte sie das Werk der Nobelpreisträgerin Elfriede Jelinek vorstellen.

Sie weiß, dass einer ihrer Romane verfilmt wurde und möchte gerne ihren Vortrag mit einem kurzen Filmbeispiel daraus auflockern, nur leider fallen ihr weder Regisseur noch Titel des Filmes ein. Da sie unlängst auf der Homepage ihrer Bibliothek einen Hinweis auf die *DigiAuskunft* gesehen hat, beschließt sie, diesen Dienst gleich zu testen. Sie füllt das entsprechende Formular aus und schickt ihre Anfrage ab [4].

Im System werden die Anfragen in verschiedene Ordner einsortiert, es gibt standortspezifische [5] (StB Köln, UB Dortmund...) und mit dem *Auskunftsverbund* einen allgemeinen, für alle sichtbaren Ordner. In diesen können Anfragen verschoben werden, welche lokal nicht beantwortet werden können.

Zunächst aber landet LISAS Anfrage automatisch im Ordner *UB Dortmund*.

SEBASTIAN SUCHER ist ein altgedienter Informationsbibliothekar an der UB Dortmund. Da er ohnehin oft mit der *DigiAuskunft* arbeitet, hat er die E-Mail-Benachrichtigung über neue Anfragen abgeschaltet. Normalerweise meldet er sich in der Früh mit seiner persönlichen Kennung am System an und bleibt angemeldet. Nach einer Weile bemerkt er die neue Anfrage im Ordner und sperrt diese damit nicht versehentlich noch eine weitere Kollegin/ein weiterer Kollege zu recherchieren beginnt. Durch die Sperre landet die Anfrage in seiner persönlichen *To-Do Liste* und wird anderen BearbeiterInnen nicht mehr angezeigt.

Sollte eine gesperrte Frage nicht in einer festgelegten Zeit beantwortet werden, so erfolgt eine Warnung an alle BearbeiterInnen eines Standorts, später - falls notwendig - auch an den gesamten Verbund.

SEBASTIAN SUCHER beginnt mit seinen Recherchen und hat schon nach kurzer Zeit herausgefunden, dass es sich bei dem gesuchten Film um „*Die Klavierspielerin*“ unter der Regie von Michael Haneke handelt. Der Bibliothekar sucht noch einige Rezensionen und findet auch heraus, dass der Film als DVD in der Stadtbibliothek am Ort verfügbar ist. Mit diesen Angaben - nebst automatisch eingefügter Begrüßungs- und Grußformel - formuliert er seine Antwort. Diese wird per Mail an LISA LITERATIN verschickt, eine Kopie wird im Archiv gespeichert und ist anonymisiert für spätere Suchen nach ähnlichen Anfragen verfügbar. Die Studentin ist über die rasche, kompetente Antwort begeistert, leiht die DVD aus und hält einen ausgezeichneten Vortrag.

VORTEILE GEGENÜBER DEM VERFAHREN MAIL-VERTEILER

Standardverfahren zur Bearbeitung eingehender (Auskunfts-)Anfragen in Bibliotheken sind häufig *Mail-Verteiler*. „Als **Mail-Verteiler** bezeichnet man im Computerumfeld

eine einfache Mailingliste, die auf der Weiterleitung einer E-Mail-Adresse an mehrere Empfänger beruht.“ [6]. Im oben geschilderten Szenario treten schon einige Vorteile dezidierter Anfragemanagement-Systeme gegenüber Verteilern hervor: Anfragen können *gesperrt* werden, was unnötige Doppelarbeit verhindert. Durch verschiedene Eskalationsstufen (Entsperren, Warnmeldungen) wird verhindert, dass E-Mails vergessen werden.

Weitere Erleichterung ist die Möglichkeit Textbausteine zu verwenden und erhöhte Transparenz durch die Möglichkeit Nachrichten immer im Kontext einer Anfrage zu sehen (Nachfragen werden automatisch mit der Ursprungsmail verknüpft, auch die Antworten und eventuelle Notizen werden in einer Baumstruktur übersichtlich dargestellt) oder durch Historieneinträge.

Des Weiteren kann einmal im Auskunftsprozess erworbenes Wissen anderen zugänglich gemacht werden, entweder durch das Fragenarchiv oder aber durch die Möglichkeit FAQs für Mitarbeiter oder Benutzer anzulegen.

Ein Vorteil des reinen Mailverfahrens ist, dass die MitarbeiterInnen in den Bibliotheken mit bereits vertrauten Programmen arbeiten können und nicht gezwungen sind die Bedienung eines neuen Systems zu erlernen.

WAS HABEN WIR GELERNT?

Hemmschwellen und Einstieg

Diese Hemmschwelle vor einem neuen System zeigt sich auch bei ersten Tests in der Pilotgruppe. Speziell das ungewohnte Vokabular der Ticketing-Systeme (Ticket, Agent, Queue,..) führte zu Verständnisproblemen und wurde durch vertrautere Begriffe (Anfrage, Bibliothekar, Ordner...) ersetzt.

Die Oberfläche wurde vereinfacht und in den Schulungen lag der Fokus auf den Grundfunktionalitäten für die tägliche Arbeit um den Auskunftsprozess möglichst einfach für die MitarbeiterInnen zu gestalten. Alle „Feinheiten“ sind aber nochmals im Wiki dokumentiert.

Ein Drittel Informationsanfragen

Periodisch durchgeführte Stichproben haben ergeben dass nur etwa ein Drittel der Anfragen reine *Informationsanfragen* sind. der weitaus größere Teil betrifft Fragen zu Benutzung (vgl. Abbildung 3).

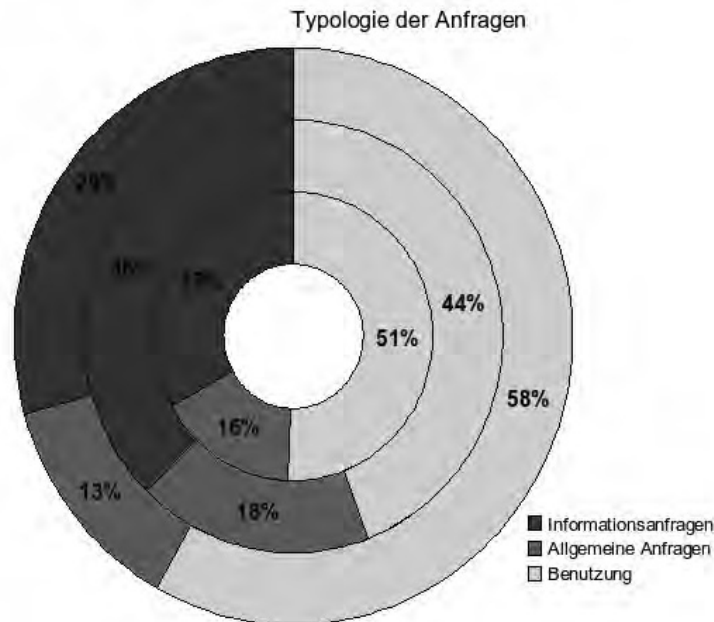


Abbildung 3: Typologie der Anfragen (Juni 06, Okt. 06, Feb. 07)

Diese Fragen können überwiegend nur lokal beantwortet werden. Lohnt sich trotzdem die Einrichtung eines Auskunftsverbundes?

Darauf ein klares Ja. Anfragen gleich welcher Art erreichen die Bibliothek und müssen ohnehin bearbeitet werden. Durch das Zurückgreifen auf Anfragemanagement-Systeme kann diese Arbeit aber wesentlich einfacher und effizienter (siehe den vorherigen Abschnitt) erledigt werden.

Durch die Hosting-Lösung eines Verbundes liegt der technische Aufwand der Installation, Wartung und des Supports der Software nicht an der einzelnen Bibliothek sondern kann ausgelagert werden. Auch Schulungen und Dokumentationen können einfacher durchgeführt werden.

Und selbst wenn nicht jeden Tag Anfragen an andere Bibliotheken weitergeleitet werden, so ist es doch ein beruhigendes Gefühl die KollegInnen „in der Hinterhand zu haben“[7].

Virtuelle Auskunft als neue Dienstleistung

Der Anteil der Informationsanfragen hängt sicherlich auch davon ab, wie die Dienstleistung Auskunft im Bibliotheksangebot platziert wird. Vielfach müssen die BenutzerInnen auch dafür sensibilisiert werden, dass Auskunftsfragen gestellt werden können.

Geschicktes zielgruppenorientiertes Marketing ist notwendig um die Auskunft im Bewusstsein zu verankern. Beispielsweise ließ die StLB Dortmund zur Einführung

der DigiAuskunft Postkarten drucken und bemühte sich speziell um SchülerInnen die im Zuge ihrer Facharbeiten mit Recherchefragen in Berührung kamen. Eine andere Möglichkeit ist ausgewählte Beispielfragen auf der Homepage zu präsentieren um das Serviceangebot zu präzisieren.

Einheitliches Auftreten im Verbund

Gerade weil bei einem Auskunftsverbund unterschiedliche Bibliotheken und MitarbeiterInnen mitwirken ist ein einheitliches Auftreten nach außen wichtig. Für die NutzerInnen muss eine gleichbleibend hohe Qualität gesichert werden. Aus diesem Grund ist es zweckmäßig *Richtlinien* [8] aufzustellen, die definieren welche Art von Anfragen beantwortet werden, wie lange die Reaktionszeit üblicherweise dauern sollte, welchen Umfang die Antwort hat, etc.. Diese Informationen sollten auch auf den Frageformularen zumindest verlinkt sein um die notwendige Transparenz zu schaffen. In internen Richtlinien werden darüber hinaus beispielsweise noch Standards zu Anreden und Schlussformeln definiert oder eine Abgrenzung gegenüber kostenpflichtigen Angeboten vorgenommen.

EINEN SCHRITT WEITER – CHATINTEGRATION

Nach erfolgreichem Start der DigiAuskunft war der nächste logische Schritt die Integration einer Chatfunktion um Bibliotheksnutzerinnen noch besseren Service zu bieten.

Nach Evaluierung verschiedener Systeme wurde auf **Rakim** zurückgegriffen. Rakim ist ein rekursives Akronym und wird mit „RAKIM: A Knowledge Instant Messenger“ aufgelöst. Diese Software ist ebenfalls „*open source*“ und wird in Deutschland in 10 Bibliotheken eingesetzt[9].

Im DigiAuskunft Verbund setzt die UB Dortmund Rakim ein. Die Benutzerverwaltung ist dabei mit der DigiAuskunft synchronisiert so dass nur eine Kennung verwendet werden muss. Eine tiefergehende Integration besteht im Bereich der Chatprotokolle: wenn eine Anfrage im Chat nicht sofort beantwortet werden kann so wird das Protokoll als neue Anfrage in die DigiAuskunft verschoben und kann dort weiterbearbeitet werden.

WEITERFÜHRENDE LITERATUR

Daniel Frank, Maier, Christine, Mayr Peter, Wirtz Hans-Christian (2006): Die Kunden dort bedienen wo sie sind. In: BuB – Forum für Bibliothek und Information 58 (7/8): 558 – 562. http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/presse/anw/bub_7_8_2006_digiauskunft.pdf
Link zuletzt geprüft am 23.07.08

ANMERKUNGEN

- 1 Artikel „Trouble-Ticket-System“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 27. November 2007, 15:34 UTC. <http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Trouble-Ticket-System&oldid=39436238> *Link zuletzt geprüft am 12.12.2007*
- 2 Artikel “Open Ticket Request System”. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 1. November 2007, 23:20 UTC. http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Open_Ticket_RequestSystem&oldid=38508214
Link zuletzt geprüft am 12.12.2007
- 3 Später in ein Wiki umgewandelt
- 4 Alternativ könnte Sie auch ein E-Mail an die Auskunftsadresse der Bibliothek schicken, da diese ebenfalls in den Dienst eingebunden ist
- 5 Am Standort selber lassen sich noch Unterordner einfügen, wenn mehrere Abteilungen mit dem System arbeiten, im Beispiel die StB Köln
- 6 Artikel „Mail-Verteiler“. In: Wikipedia, Die freie Enzyklopädie. Bearbeitungsstand: 6. Dezember 2007, 21:04 UTC.
<http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Mail-Verteiler&oldid=39771826>
Link zuletzt geprüft am 12.12.2007
- 7 Und diese Zusammenarbeit funktioniert, wie die Praxis zeigt
- 8 Empfehlungen für die Beantwortung von Anfragen an die DigiAuskunft.
<http://digiauskunft.digibib.net/docs/richtlinien.pdf> *Link zuletzt geprüft am 13.12.2007*
- 9 Eine Auflistung findet sich unter [http://onlineauskunft.netbib.de/doku.php/rakim: bibliotheken](http://onlineauskunft.netbib.de/doku.php/rakim:bibliotheken); *Link zuletzt geprüft am: 28.03.2008*

ADRESSE DES AUTORS

Mag. (FH) Peter Mayr

hbz - Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen

Jülicher Straße 6, 50674 Köln

E-Mail: mayr@hbz-nrw.de

<http://www.hbz-nrw.de>