

Online-Auskunft mittels Chat

Erfahrungen und Perspektiven

Stefan Müllenbruck, Trier

Die Universitätsbibliothek Trier bietet seit November 2000 Auskunft per Chat an und verwendet dazu die Software Humanclick/Liveperson. Die gemachten Erfahrungen zeigen, dass der neue Service bereits etablierte Auskunftsformen wie Telefon und E-Mail nicht ersetzt, aber eine sinnvolle Ergänzung darstellt, insbesondere für externe Nutzer/innen, die per Internet auf Dienstleistungen der Bibliothek zugreifen. Auskunft per Chat stellt daher für Bibliotheken eine interessante Möglichkeit dar, ihr Dienstleistungsspektrum zu erweitern.

Since November 2000 Trier University Library offers chat reference using Humanclick/Liveperson software. Our experience shows that this new service does not replace existing forms of reference such as telephone and e-mail, but that it can be seen as a meaningful addition, especially for remote users. Chat reference is therefore an interesting option for libraries wishing to expand their service range.

Einführung

„Digital reference“ war in den letzten Monaten ein vieldiskutiertes Thema, sowohl in der bibliothekarischen Fachwelt¹ als auch in der allgemeinen Presse².

Der Großteil der theoretischen Überlegungen wie auch der praktischen Anwendungen findet nach wie vor in den USA statt³. Unter dem Begriff versteht man im weitesten Sinne jegliche Art internetbasierter Auskunft, wobei man zwischen asynchroner Interaktion (E-Mail, Web-Formulare) und synchroner Interaktion (Chat, Co-browsing, Videokonferenz) unterscheidet⁴.

Die Notwendigkeit solcher Dienste begründet u.a. Roy Tennant: „*The digital library is a lonely place ... We lack the most basic library assistance that until now we have been able to take for granted.*“⁵

Durch verändertes Nutzerverhalten stellen sich neue Herausforderungen für Bibliotheken: „*Library users have always had a knack for finding new and interesting ways to challenge librarians. With the increasing proliferation of fast personal computers and internet access, a brave new breed of users is finding their way into the library ... The principal considerations in dealing with these virtual patrons are immediacy, intricacy, and interaction.*“⁶

Damit Bibliotheken angesichts der Konkurrenz durch andere Auskunftsdienste im Internet (z.B. <http://www.webhelp.de/>) nicht zu einer gefährdeten Spezies werden, hält Anne G. Lipow einen Bewusstseinswandel für nötig: „*Rather than thinking of our users as remote, we should instead recognise that it is we who are remote from our users. We need to change how we do business in such a way to get us back together*“⁷.

Das ehrgeizigste Projekt in dieser Richtung ist der Collaborative Digital Reference Ser-

vice (CDRS), bei dem sich mehrere Bibliotheken unter Federführung der Library of Congress zu einem Auskunftsverbund zusammengeschlossen haben.⁸

Aber auch für einzelne Bibliotheken stellt sich die Aufgabe, konventionelle (*high touch*) und innovative (*high tech*) Auskunftsdienste sinnvoll zu integrieren.⁹

Die Erfahrung der UB Trier

In Deutschland bietet die UB Trier seit November 2000 Auskunft per Internet-Chat an¹⁰.

Wir verwenden die Software Humanclick, deren Nutzung derzeit 89,50 USD pro Monat kostet. Sie ist an 3 PCs (Informationszentrum und Büro des Leiters der Auskunft) unter Windows2000 installiert.

Onlineanfragen sind montags bis freitags ca. 8 Stunden täglich möglich, in der übrigen Zeit wird ein E-Mail-Formular angeboten. Der entsprechende Button ist sowohl auf der Homepage wie auch auf weiteren Seiten der Bibliothek gut sichtbar verankert.

Die Anfragen können mittels einer Protokolldatei statistisch ausgewertet werden.

Im Zeitraum vom 2.1.2001 bis 31.7.2001 hatten wir 700 Online-Anfragen, das sind etwa 5 pro Tag¹¹. Diese Zahl ist seit Monaten ziemlich konstant.

53% der Anfragen kamen aus der Universität Trier, der Rest von anderen Hosts.

Allerdings kam es nur in 237 Fällen (34%) zu einem echten Dialog, in den übrigen 464 Fällen handelte es sich entweder um Neugierige („*Ich wollte das nur mal ausprobieren*“), oder die Verbindung wurde von den Nutzer/innen wegen technischer Probleme oder aus Ungeduld vorzeitig beendet. Die eigentlichen Anfragen verteilten sich wie folgt:

* Benutzungsfragen (Ausleihe, Leihfristen etc.) 28%

* Katalogfragen	28%
* Allgemeines (Anfahrt, Öffnungszeiten etc.)	18%
* Fragen zu CD-ROM und Datenbanken	15%
* Dokumentlieferung (Fernleihe, JASON etc.)	13%

Neben durchaus kuriosen Anfragen („*Darf man ausgeliehene Bücher auch im Freien lesen?*“) fällt bei einer qualitativen Analyse auf, dass folgende Gruppen den neuen Service überproportional genutzt haben:

Computererfahrene Nutzer/innen innerhalb des Campus;

Ausländische Nutzer/innen, die wegen hoher Kosten und/oder mangelnder Sprachkenntnisse oft vor einem Telefonanruf zurückschrecken.

Während in amerikanischen Bibliotheken häufig bibliographische Fragen und Faktenfragen gestellt wurden¹², lag bei uns der Schwerpunkt eher auf bibliotheksspezifischen und technischen Fragen. Außerdem wurde der Chat oft für Reklamationen (nicht funktionierende CD-ROM-Datenbanken, Verzögerungen bei Fernleihbestellungen etc.) genutzt. Gerade in diesem Bereich ist persönliches Feedback wichtig und wird gut angenommen.

Eine Funktion, die wir nicht mehr missen wollen, ist das „Pushen“ von Internetseiten, d.h. man kann relevante Informationen direkt auf den Bildschirm von Nutzer/innen übermitteln.

Was die Besonderheiten der Kommunikation per Chat betrifft, können wir die Erfahrungen anderer Bibliotheken¹³ allerdings bestätigen: Bibliotheksmitarbeiter/innen sind einem erhöhten Druck ausgesetzt, Fragen sehr schnell zu beantworten, da Internetnutzer/innen oft nicht sehr geduldig sind. Da der Chat anonym abläuft und

nonverbale Kommunikation keine Rolle spielt, ist ein präzise geführtes Auskunft-interview besonders wichtig.¹⁴

Insgesamt könnte man unsere Erfahrungen so zusammenfassen, dass der Chat eine **Art bibliothekarischer „Erste Hilfe“** darstellt, die andere Auskunftsformen sinnvoll ergänzt.

Ausblick

Die UB Trier möchte diesen neuen Service weiterführen. Es stellen sich dabei zwei Fragen:

1. Ist es sinnvoll, die Onlinezeiten zu verlängern?
2. Sollen wir bei Humanclick (bzw. Live person) bleiben, oder auf eine andere Software wechseln?

Obwohl ein 24-Stunden-Service im Internetzeitalter grundsätzlich wünschenswert ist und amerikanische Bibliotheken durchaus auch über Nachfrage außerhalb normaler Geschäftszeiten berichten, liegt die Zahl der außerhalb der Onlinezeiten als E-Mail eingehenden Anfragen bei uns derzeit nicht so hoch, dass der entsprechend hohe Aufwand gerechtfertigt wäre.

Auch der Einsatz teurerer Software ist zum jetzigen Zeitpunkt kein Thema für uns. In den USA werden aber bereits größere Summen in diesem Bereich investiert, z.B. in der Bibliothek der Bowling Green State University in Ohio, die mit „**Virtual reference desk**“ eine speziell auf bibliothekarische Bedürfnisse zugeschnittene Software einsetzt.¹⁵

Wir werden diese Entwicklungen weiterhin aufmerksam beobachten.

Was sollten Bibliotheken beachten, die einen Online-Auskunftsdienst neu einführen wollen?

Am Anfang sollte eine Analyse der eigenen Kundschaft stehen – je mehr Nutzer/innen auf die Bibliotheksdienstleistungen über das Internet zugreifen, desto größer der zu erwartende Nutzen.¹⁶

Ein weiterer Faktor ist die Art und Aufgabe der Bibliothek: Sollen Auskunftsdienstleistungen auf Angehörige der eigenen Institution beschränkt bleiben oder weitere Kreise angesprochen werden? Je nach Zielsetzung müssen die entsprechenden organisatorischen und personellen Voraussetzungen geschaffen werden.¹⁷

Außerdem muss entschieden werden, an welchen Stellen im Internetauftritt der Bibliothek dieser Service angeboten werden sollte und wie Chat-Buttons etc. an das Corporate Design angepasst werden können. Die Auswahl der Software wird dadurch erschwert, dass der Markt ständig in Bewe-

gung ist¹⁸. Zum Beispiel ist Livehelper, ein bislang kostenlos verfügbares Konkurrenzprodukt zu Humanclick/Liveperson, seit September 2001 ebenfalls kostenpflichtig. Außerdem gibt es oft verschiedene Versionen mit je nach der spezifischen Funktionalität gestaffelten Preisen. Hier hilft nur sorgfältige Recherche und eventuell eine Testphase. Sehr nützlich ist auch die Mailingliste DIG_REF¹⁹, über die man mit anderen Anwendern in Kontakt kommen kann. Sicherlich wird es kein Patentrezept für alle Bibliotheken geben, gefragt ist Offenheit für innovative Lösungen im Interesse unserer Nutzer/innen.

- 1 Ellis, Lisa und Stephen Francoeur: Applying information competency to digital reference (conference paper). In: 67th IFLA Council and General Conference, August 16-25, 2001, Boston. Online: <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/057-98e.pdf>
- 2 Simbürger, Wiltrud: Mehr Service für die Buch-User. In: Berliner Zeitung, 10.9.2001. Online: http://www.BerlinOnline.de/wissen/berliner_zeitung/archiv/2001/0910/wissenschaft/0003/index.html
- 3 Einen Überblick bietet Lüdtke, Helga: Taking the reference desk to cyberspace: Internet-Bibliotheken und Online-Auskunftsdienste, im Mittelpunkt die Internet Public Library (USA). In: BuB 53. 2001,9, S. 544 - 552
- 4 vgl. Francoeur, Stephen: Digital reference (last updated: April 27, 2001). Online: <http://pages.prodigy.net/tab01/digref1.htm>
- 5 Tennant, Roy: Human and humane assistance. In: Digital libraries, 1999, June 15. Online: http://www.libraryjournal.com/articles/infotech/digitallibraries/19990615_4807.asp
- 6 Hulshof, Robert: Providing services to virtual patrons. In: Information outlook online 3. 1999,1, S. 20 – 23. Online: <http://www.sla.org/pubs/serial/io/1999/jan99/hulshof.html>
- 7 Lipow, Anne G.: Serving the remote user: reference service in the digital environment (keynote address). In: Information Online & On Disc 99 : Ninth Australasian Conference & Exhibition, Sydney. Online: <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>
- 8 Nähere Informationen dazu unter <http://www.loc.gov/rr/digiref/>
- 9 vgl. dazu: Shires, J. Michael: High touch vs. high tech: the changing nature of managing library reference service. Online: <http://www.slis.ualberta.ca/cap00/jshires/home.htm>
- 10 Ein erster Bericht darüber erschien in BuB 53. 2001,4, S. 216 – 218. Humanclick wird auch vom Hessischen Zentralkatalog eingesetzt (<http://www.hebis.de/infos/>

info_humanclick.html), während die TU Harburg mit Liveperson experimentierte. Weitere Bibliotheken befinden sich in der Planungsphase.

- 11 Über ähnliche Zahlen berichtet die North Carolina State University, vgl. Boyer, Joshua: Virtual reference at the NCSU libraries, the first one hundred days. In: Information technology and libraries 20. 2001,3, S. 122 – 128. Online: http://www.lita.org/ital/2003_boyer.html/
- 12 Cichanowicz, Edana M.: Sunday night live! An experiment in real time reference chat on a shoestring budget. In: The Charleston advisor 2. 2001,4. Online: <http://www.charlestonco.com/futures.cfm?id=59&type=fr> sowie Sloan, Bernie: Ready for reference: Academic libraries offer live web-based reference (final report, July 11, 2001). Online: <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/r4r.final.htm>
- 13 Broughton, Kelly: Our experiment in online, real-time reference. In: Computers in libraries 21. 2001,4, S. 26 – 31. Online: <http://www.infotoday.com/cilmag/apr01/broughton.htm>
- 14 vgl. dazu: Viles, Ann: The virtual reference interview: equivalencies (discussion proposal). Online: <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dp99-06.htm>
- 15 Broughton, Kelly u.a.: A high-tech tool for high-touch library instruction: virtual reference service (Tech grant proposal, October 30, 2000). Online: <http://www.bgsu.edu/colleges/library/infosrv/ref/virtual/TechGrant.doc>
Die im ersten Jahr anfallenden Kosten beliefen sich auf 14000 \$. Informationen zum Produkt unter: <http://www.lssi.com>
- 16 vgl. Coffman, Steve: Distance education and virtual reference: where are we headed? In: Computers in libraries 21. 2001,4, S. 20 – 25. Online: <http://www.infotoday.com/cilmag/apr01/coffman.htm>
- 17 vgl. dazu: McClellan, Michael and Patricia Memmott: Roles in digital reference. In: Information technology and libraries 20. 2001,3, S. 143 - 148. Online: http://www.lita.org/ital/2003_mcclellan.html/
- 18 Einige kommerzielle Produktanbieter, ohne Anspruch auf Vollständigkeit:
<http://www.humanclick.com/>
<http://www.liveperson.com>
<http://www.instantreference.com>
<http://www.livehelper.com>
<http://www.xencoders.com> (ChatAnywhere)
Eine möglicherweise interessante (kostenlose) Alternative ist RAKIM, eine Eigenentwicklung der Miami University (<http://styro.lib.muohio.edu/rakim/>)
- 19 http://www.vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.shtml

Stefan Müllenbruck
Universitätsbibliothek der Universität Trier
Universitätsring 15
54286 Trier
<http://www.ub.uni-trier.de/>
Email: MUELLENBRUCK@ub.uni-trier.de

