

## Einsatz und Erfahrungen mit QuestionPoint in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin

**Paul S. Ulrich**

Die Zentral- und Landesbibliothek Berlin (ZLB) ist die einzige deutschsprachige Bibliothek, die an dem Collaborative Digital Reference Service (CDRS) teilgenommen hat.<sup>1</sup> Nachdem das Projekt im Juni 2002 beendet wurde, erfolgte die Weiterentwicklung unter dem Namen QuestionPoint.

Zuerst nahm die ZLB nur am globalen Bereich von QuestionPoint teil, d.h. entweder wurden Fragen, die von anderen Bibliotheken weitergeleitet wurden, von der ZLB beantwortet, bzw. wurden Fragen, die die ZLB nicht beantworten konnte, an die internationale Gemeinschaft zur Beantwortung weitergeleitet. Ähnlich wie bei CDRS war die Anzahl sowohl der eingehenden<sup>2</sup> als auch der ausgehenden Fragen sehr gering.

Interessanter für die ZLB war der Einsatz des lokalen Moduls für die E-Mail-Auskunft. Dieses Modul sollte das bisher verwendete Formular auf der Website ersetzen. Allerdings gab es ein großes Problem: Die QuestionPoint-Oberfläche war nur in Englisch! Für ein vorwiegend deutschsprachiges Publikum wäre es nicht tragbar, diese Oberfläche nur englischsprachig anzubieten. Als Anfang 2003 die ersten nicht-englischsprachigen Oberflächen für QuestionPoint (insbesondere die niederländische Oberfläche) eingesetzt wurden, vereinbarte die ZLB mit OCLC, dass die deutsche Übersetzung der Benutzeroberfläche von den Mitarbeitern des Informationsdienstes der ZLB erstellt werden würde. Diese Übersetzung wurde im Mai von QuestionPoint aktiviert. Daraufhin entschied die ZLB die gesamte Oberfläche (Benutzer- und

- 
- 1 Berichte über die Teilnahme der Zentral- und Landesbibliothek Berlin: Paul S. Ulrich: It works. Die Arbeit des Collaborative Digital Reference Service (CDRS) in: BuB Jg. 54 (2002), H.4, S.238-241, und Paul S. Ulrich: „Collaborative Digital Reference Service“: Weltweites Projekt. in: BIBLIOTHEKSDIENST. Jg. 35 (2001), H.2, S.217-218. Kerstin Mammeri: Auskunftsdienst rund um die Uhr. Das Projekt „Collaborative Digital Reference Service“ und sein Nachfolger „QuestionPoint“ (ekz - BIB-Seminar "24 x 7 – Bibliotheksservice und Information total" vom 20. bis 22. Mai 2003 in Reutlingen ([http://www.ekz.de/files/2003-05-21\\_Mammeri\\_Kerstin.pdf](http://www.ekz.de/files/2003-05-21_Mammeri_Kerstin.pdf)).
  - 2 Eine besonders interessante Frage, die die Library of Congress an die ZLB weitergeleitet hat: der Fragende (ein Amerikaner), wohnhaft in Berlin, wollte Informationen über eine englischsprachige Zeitung für transatlantische Passagiere, die Anfang des 20. Jahrhunderts in Berlin veröffentlicht wurde.

Bibliotheksinternen-Bereich<sup>3)</sup> ins Deutsche zu übersetzen. Inzwischen steht QuestionPoint in folgenden Sprachen für Benutzer und Bibliothekar zur Auswahl: Deutsch, Englisch, Französisch, Portugiesisch, Slowenisch, Spanisch, Chinesisch, Japanisch oder Koreanisch.

### Was ist QuestionPoint?

Das Produkt QuestionPoint<sup>4</sup> ist ein Auskunftswerkzeug, das gemeinsam mit der Library of Congress und OCLC<sup>5</sup> entwickelt wurde und inzwischen von mehr als 200 Bibliotheken weltweit für Auskunftszwecke eingesetzt wird.<sup>6</sup>

Im Gegensatz zum Projekt CDRS, das ein internes Werkzeug für die Weiterleitung von Auskunftsfragen an eine Gemeinschaft von internationalen Bibliotheken war, ist QuestionPoint eine Sammlung von Komponenten, die es den teilnehmenden Bibliotheken ermöglicht, ihre verschiedenen Internet-Auskunftsdienste sowohl lokal als auch in Zusammenarbeit mit anderen Bibliotheken oder mit internationalen Bibliotheken zu koordinieren und zu verwalten. Die Auskunftsbereiche, die damit abgedeckt sind, sind E-Mail- und Chat-Auskünfte.

Alle Module laufen auf dem Server von OCLC in den USA. Teilnehmende Bibliotheken erstellen – anhand von Templates<sup>7</sup> – ihre individuellen Webseiten für die entsprechenden Dienste, die sie anbieten wollen, und stellen diese so angefertigten Seiten auf ihre Website.

### Die Verwaltungsmodule

Im Hintergrund der Dienste steht ein Verwaltungswerkzeug, das die Steuerung aller Bereiche von QuestionPoint übernimmt. Es ermöglicht sowohl Bibliothe-

---

3 Die vollständige Übersetzung enthält auch die Übersetzung der Library of Congress Klassifikation, die für das Systematisieren von Fragen benutzt wird, die an die globale Gemeinschaft weitergeleitet werden.

4 <http://www.questionpoint.org/>

5 Online Computer Library Center in Dublin, Ohio. OCLC ist der Betreiber u.a. von WorldCat und FirstSearch und ist mit 60% an PICA beteiligt.

6 Die genaue Anzahl der Bibliotheken festzulegen ist schwierig, da einige Bibliotheksverbünde als Teilnehmer angemeldet sind und die Anzahl der tatsächlich mitwirkenden Bibliotheken nicht bekannt ist. Beispiele solcher Verbünde sind: Nylink (New York), ILLINET (Illinois) und PALINET (Pennsylvania). Die Mehrzahl der teilnehmenden Bibliotheken befinden sich in den USA.

7 Implementation Materials: Checklists and Worksheets.  
<http://www.questionpoint.org/support/implementation.html>

karen als auch Benutzern den Status der Frage(n) zu verfolgen. Sowohl jeder beteiligte Bibliotheksmitarbeiter als auch jeder Benutzer, der eine Frage stellt, bekommt ein Passwort, so dass er/sie jederzeit den Verlauf der Frage mitverfolgen kann.

### **QuestionPoint aus der Sicht des Benutzers**

Sobald ein Benutzer eine Frage stellt, wird ein Konto unter seiner E-Mail-Adresse angelegt und der Nutzer erhält sofort eine E-Mail mit einer Bestätigung, die ihn informiert, dass die Frage angekommen und sein Konto jetzt für ihn zugänglich ist. Mitgeteilt wird auch sein Passwort, das der Nutzer selbst innerhalb der Datenbank verwalten kann.<sup>8</sup>

Die Fragen, die ein Benutzer entweder über das Formular oder während einer Chat-Auskunfts-Sitzung stellt, bleiben in seinem Konto 90 Tage nach der letzten Änderung an der Frage erhalten. Fallen dem Fragenden zu einem späteren Zeitpunkt weitere Aspekte zu einer seiner Fragen ein, kann er jederzeit die Frage modifizieren und der Bibliothekar (sowohl der lokale als auch der internationale (sollte die Frage weitergeleitet worden sein)), kann immer die aktuellen Informationen zu dieser Frage sehen. Änderungen bei Fragen werden nicht nur in der Datenbank registriert, sondern der Benutzer bekommt zusätzlich auch immer eine E-Mail-Benachrichtigung über Änderungen an seiner Frage.

### **QuestionPoint aus der Sicht des Bibliothekars**

Abhängig von den Rechten, die der Bibliothekar hat, kann er unterschiedliche Tätigkeiten innerhalb der Datenbank ausüben. Der Verwalter des Systems für eine Bibliothek richtet einzelne Konten für die beteiligten Bibliothekare sowie unterschiedliche Voreinstellungen für die Bibliothek ein: Öffnungszeiten, Zeiten, an denen die Bibliothekare nicht zur Verfügung stehen, Bestandsprofil, Festlegung, wo die Fragen ankommen usw.

Für die Bibliothekare gibt es 4 Bereiche innerhalb der Verwaltungsmodule:

- Persönliche Einstellungen verwalten,
- Profil (Bibliotheksprofil) verwalten
- Fragen (E-Mail und Chat) verwalten und
- eine Wissensdatenbank verwalten.

---

8 Sollte der Nutzer sein Passwort vergessen, kann er auf der Login-Seite von QuestionPoint eine E-Mail anfordern, in der ihm sein Passwort mitgeteilt wird.

### **Persönliches Einstellungs-Modul**

Unter den persönlichen Einstellungen verwaltet man sein eigenes Passwort und definiert, in welchem Modul (persönliche Einstellungen, E-Mail- und Chat-Fragen, Wissensdatenbank oder Bibliotheksprofil) man beim Aufruf von QuestionPoint startet. Hier hat man auch die Möglichkeit verschiedene statistische Berichte anzuschauen bzw. auszudrucken, die von QuestionPoint generiert werden.

### **Bibliotheksprofil-Modul**

Das Profil (u.a. Bestands- und Sprachschwerpunkte) wird vorwiegend verwendet, um Kommunikationen und Verbindungen mit mehreren Institutionen (insbesondere für die internationale Zusammenarbeit) zu koordinieren. Das Profil kann jederzeit von zugangsberechtigten Mitarbeiter geändert werden, so dass es immer aktuell bleibt.

### **Frage-Modul: E-Mail**

Fragen *verwalten* umfasst das Herzstück von QuestionPoint. An dieser Stelle landen alle Fragen, die an die Bibliothek gesendet werden. Aus der Liste der eingegangenen Fragen werden die einzelnen Fragen zur Beantwortung den entsprechenden ZLB-Mitarbeitern zugewiesen. Dadurch wird der aktuelle Zustand der Beantwortung für alle ersichtlich. Wird jemandem eine Frage zugewiesen, bekommt derjenige sofort eine E-Mail, mit der Information, dass er eine Frage zugewiesen bekommen hat. Kann dieser Mitarbeiter die Frage nicht beantworten, entscheidet er ob die Frage zur Beantwortung:

- 1) an einen anderen Mitarbeiter
- 2) an einen bekannten Spezialisten außerhalb der QuestionPoint-Gemeinschaft oder
- 3) an eine andere Bibliothek auf internationaler Ebene weitergeleitet werden soll.

Die Zuweisung erfolgt innerhalb des Verwaltungswerkzeugs und wird mitprotokolliert. Die Spezialisten außerhalb von QuestionPoint bekommen die Anweisung, dass ihre Antwort an QuestionPoint zurückgeschickt werden soll. Dadurch bleibt der gesamte Vorgang für alle Beteiligten übersichtlich.

Wenn die Fragen an internationale Bibliotheken weitergeleitet werden, muss man die Frage mit inhaltlichen Angaben (LoC-Klassifikation, geographischen Merkmalen, schon verwendete Quellen, usw.) bereichern. Anhand dieser Angaben wird die Frage weitergeleitet und zwar an die für diese Frage (laut Profil und Verfügbarkeit) am besten geeignete Bibliothek. Sollte diese Bibliothek die Frage nicht beantworten können, kann die Frage an eine andere Bibliothek

weitergeleitet werden. Der gesamte Verlauf der Frage wird innerhalb des Verwaltungsmoduls festgehalten, so dass Benutzer und Bibliothek immer den aktuellen Stand sehen können.

Nachdem eine Frage beantwortet wurde, wird sie als abgeschlossen gekennzeichnet und von der Liste der aktiven Fragen in die Liste der abgeschlossenen Fragen verschoben. Hier bleibt die Frage 90 Tage für alle (Benutzer und Bibliothek) sichtbar. Sollte der Benutzer Rückfragen haben, kann er innerhalb dieser 90 Tage die Frage aktualisieren und dadurch wieder aktivieren.

Fragen, die am Auskunftspult nicht sofort beantwortet können, können von den Bibliothekaren in QuestionPoint selbst eingeführt und wie eine E-Mail-Anfrage entsprechend behandelt werden.

Solange eine Frage in einer der Fragen-Listen geführt wird, hat man die Möglichkeit sie in die Wissensdatenbank zu übernehmen (siehe Wissensdatenbank unten).

### **Frage-Modul: Chat<sup>9</sup>**

Im Frage-Modul melden sich die Bibliothekare als Chatpartner an. Der Bibliothekar spricht den eingeloggtten Chatpartner aus einer Liste aus an und kann in dieser Chatumgebung die Fragen entgegennehmen und beantworten. URLs, die in die Chatbox einkopiert werden, erscheinen beim Chatpartner in einem neuen Browserfenster. Am Ende der Sitzung wird ein Protokoll sowohl im Verwaltungssystem als auch per E-Mail an den Benutzer festgehalten. Dadurch hat man die Möglichkeit, die Chatsitzung zu beenden und die Frage wie eine E-Mail-Frage zu behandeln, d.h. an Kollegen, Experten oder an die internationale Gemeinschaft weiterzuleiten.

Denkbar wäre, die Chatfunktion nicht nur für Benutzer zu verwenden, sondern die Chatumgebung auch zu nutzen, um Fragen von Kollegen (z.B. wie haben Sie eine Recherche durchgeführt?) zu beantworten – das heißt, eine Art von Schulungsumgebung zu schaffen.

### **Wissensdatenbank-Modul**

Jede Bibliothek hat die Möglichkeit, innerhalb von QuestionPoint eine eigene Wissensdatenbank einzurichten. Die Mitarbeiter entscheiden, welche Inhalte diese Datenbank haben soll, und wählen aus der Fragen-Liste die Fragen aus,

---

9 Die Bibliothek entscheidet, ob sie mit einem normalen oder erweiterten Chatdienst arbeiten will. Im erweiterten Chat hat man die Möglichkeit, Sprache- und Video-Ausgabe und auch die aktive Benutzung (sharing) von elektronischen Anwendungen einzubeziehen.

die für die Datenbank geeignet sind. Vor Eintragung der Fragen und Antworten in die Datenbank werden personenbezogene Informationen entfernt und zusätzliche Schlagwörter vergeben, so dass die Fragen leichter in der Datenbank zu finden sind.<sup>10</sup>

Fragen von – möglicherweise internationalem– Interesse können an die Zentralredaktion der globalen Wissensdatenbank weitergeleitet werden, wo die endgültige redaktionelle Bearbeitung der Fragen und Antworten erfolgt. Langfristig wird geplant, diese Datenbank für eine automatisierte Beantwortung von Fragen einzusetzen.

In beiden Wissensdatenbanken (der lokalen und globalen) können Bibliotheken und Bibliothekare, die an QuestionPoint teilnehmen (nicht aber Benutzer) recherchieren.

### **Kooperative Anwendung von QuestionPoint**

Besonders interessant wird QuestionPoint, wenn mehrere Bibliotheken sich als Gruppen zusammenschließen und gegenseitig vorhandene Ressourcen verwenden, um Benutzerfragen zu beantworten – und dies bevor man die Fragen an die internationale QuestionPoint-Gemeinschaft weiterleitet. Diese Gruppen können entweder formalen Charakter haben (echte Konsortien) oder informelle Gruppen sein, die sich mit den QuestionPoint-Werkzeugen leicht bilden lassen.<sup>11</sup>

Besonders bei der Chatauskunft zeigt sich in den USA eine zunehmende Tendenz von Bildung kollaborativer Gruppen, damit möglichst lange Zeiten einer Chatauskunft<sup>12</sup> angeboten und abgedeckt werden können.

### **Einsatz und Erfahrung in der ZLB**

Der Einsatz von QuestionPoint in der ZLB fand am 1. August 2003 gleichzeitig mit dem Relaunch der Website statt. Im Gegensatz zu anderen Bibliotheken,

---

10 Diese Datenbank befindet sich auf dem OCLC-Server. Es gibt Download-Möglichkeiten, um die darin enthaltenen Informationen anderweitig zu verwenden.

11 Eine Beschreibung der verschiedenen Arten von Gruppen innerhalb von QuestionPoint befindet sich auf der Seite „Overview of QuestionPoint“ unter „Cooperative groups“ ([http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/gs\\_overview.html#qpgroups](http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/gs_overview.html#qpgroups)).

12 Die Organisation, wann und wo der auskunftgebenden Bibliothekar zum Zeitpunkt der Chatsitzung ist, dürfte sehr unterschiedlich sein. Ähnlich wie in Call-Centern ist es nicht unbedingt erforderlich, dass der Auskunftgebende überhaupt in einer Bibliothek sitzt. Eine Form von Telearbeit wäre hier auch denkbar.

die ihr E-Mail-Formular sehr auffallend auf ihrer Website haben, entschied die ZLB sich dafür, das Formular zu den allgemeinen Fragemöglichkeiten hinter die Seite „Fragen Sie uns“ zu platzieren.<sup>13</sup> Erste Erfahrungen mit Benutzeranfragen zeigten, dass der größere Anteil der Fragen (Wie verlängere ich meine Bücher? Wann sind meine Bücher fällig?) nicht in die QuestionPoint-Umgebung gehörten. Die vorgeschaltete Seite sollte solche Fragen ausfiltern.

Als Name für das deutschsprachige Angebot wurde „InfoPoint“<sup>14</sup> gewählt, um den Namen QuestionPoint für den deutschsprachigen Benutzer aussagekräftiger zu machen.

Seit dem Einsatz von QuestionPoint sind ca. 50 Fragen eingegangen. Diese Anzahl liegt etwas höher als die Anzahl, die mit dem vorherigen einfachen Formular eingegangen sind. Die Einsatzmöglichkeiten sind viel umfangreicher als bisher von uns angewendet. In nächster Zeit ist mehr Werbung für diese Dienste und für das Vorhandensein der Auskunfts-Möglichkeiten geplant.

Gelegentlich bekommen wir Fragen von anderen Bibliotheken zugewiesen und leiten für uns unbeantwortbare Fragen weiter. Dass wir so wenig Fragen von anderen Bibliotheken bekommen, ist darauf zurückzuführen, dass bis jetzt keine andere deutschsprachige Bibliothek an QuestionPoint teilnimmt. Sollte sich dies ändern – in der letzten Zeit haben einige Bibliotheken bzw. regionale Gruppen von Bibliotheken starkes Interesse am Einsatz von QuestionPoint gezeigt – ist mit einer Erhöhung der Anfragen zu rechnen.

Auch der Einsatz des Chat-Moduls wird gegenwärtig verstärkt überlegt. Erste Testergebnisse zeigen, dass das Chat-Modul sowohl für die interne Auskunft als auch für die Benutzerauskunft interessante Möglichkeiten aufzeigt.



---

13 [http://www.zlb.de/fragen\\_sie\\_uns](http://www.zlb.de/fragen_sie_uns)

14 [http://www.zlb.de/fragen\\_sie\\_uns/ask\\_a\\_librarian](http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian)