

Elektronischer Auskunftsdienst im globalen Netzwerk: Die SUB Göttingen startet im Juni mit QuestionPoint Birgit Schmidt, Inka Tappenbeck

Informationssuche findet heute vor allem im Internet statt. Sie hat sich damit mehr und mehr von den räumlichen und zeitlichen Beschränkungen gelöst, die durch die Erreichbarkeit und die Öffnungszeiten von Bibliotheken gegeben waren. Informationssuchende wollen möglichst rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche vom heimischen PC aus oder mobil via Notebook in weltweit bereitgestellten Informationsangeboten recherchieren und dabei auch professionelle Auskunftsservices in Anspruch nehmen. Um diesen veränderten Bedingungen und Bedürfnissen Rechnung zu tragen, bieten Bibliotheken zunehmend auch netzbasierte Dienstleistungen an. Die SUB Göttingen führte im Jahr 2002 den elektronischen Auskunftsservice „Frag' die SUB“ ein, der es Nutzern weltweit ermöglicht, über ein Webformular Fragen zu den verschiedenen Sammelschwerpunkten der SUB, aber auch allgemeine Fragen nach Ressourcen und Dienstleistungen zu stellen.

Frag' die SUB:

Sachgebiete	Fachliche Schwerpunkte der SUB
▶ Wirtschafts- und Sozialwissenschaften	▶ Großbritannien und Nordamerika
▶ Geisteswissenschaften	▶ Geographie und Karten
▶ Recht	▶ Reisebeschreibungen
▶ Forst- und Agrarwissenschaften	▶ Geschichte der Wissenschaften
▶ Naturwissenschaften	▶ Mathematik
▶ Medizin	▶ Slavica

Besondere Sammlungen und Services	Allgemeines
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Handschriften und Seltene Drucke <input type="checkbox"/> Deutsche Drucke 1701 - 1800 <input type="checkbox"/> Digitalisierte Sammlungen <input type="checkbox"/> Internet-Fachinformation <input type="checkbox"/> Zeitschriften und Zeitungen <input type="checkbox"/> Ausstellungen und Veranstaltungen 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Benutzung und Ausleihe <input type="checkbox"/> Allgemeine Information <input type="checkbox"/> Services für Behinderte <input type="checkbox"/> Schnelllieferdienste <input type="checkbox"/> Fernleihe <input type="checkbox"/> Kopier-, Repro- und Scanaufträge
Ist Ihr Thema nicht dabei?	
Nutzen Sie bitte unser <input type="checkbox"/> freies Frageformular!	

Die eingehenden Fragen werden von den verantwortlichen Fachspezialisten innerhalb von maximal fünf Werktagen per E-Mail oder telefonisch beantwortet. Seit der Einführung vor nunmehr fast zwei Jahren hat sich „Frag‘ die SUB“ als ein anerkannter und intensiv genutzter Service etabliert.

Mit der Teilnahme an dem internationalen Auskunftverbund QuestionPoint¹ können die Nutzer der SUB Göttingen ab Juni 2004 zusätzlich die Auskunft- und Beratungskompetenz von ca. 1.000 Bibliotheken weltweit in Anspruch nehmen. Gleichzeitig steht diesem Auskunftnetzwerk mit der SUB Göttingen als größte deutsche Sondersammelgebetsbibliothek ein starker Auskunftspartner zur Verfügung. Um die Nutzungsbedingungen so komfortabel wie möglich zu gestalten, bleibt das nach sachlichen und fachlichen Schwerpunkten gegliederte „Frag‘ die SUB“-Formular bestehen. Zusätzlich können die Nutzer bei der Eingabe ihrer Anfrage jedoch entscheiden, ob ihre Frage bei Bedarf an das internationale Auskunftnetzwerk QuestionPoint weitergeleitet werden soll.

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

In dem Projekt CDRS (Collaborative Digital Reference Service) wurde von amerikanischen Bibliotheken unter der Führung der Library of Congress ein Instrument für den kooperativen Auskunftsdienst entwickelt, das den im anglo-amerikanischen Kulturraum traditionell eine große Rolle spielenden Reference Service um eine digitale Komponente erweitert hat. Im Frühjahr 2002 vereinbarten die Library of Congress und OCLC² (Online Computer Library Center) eine Weiterentwicklung der Software. Diese wird seit Sommer 2002 unter dem Namen QuestionPoint angeboten und ist um Dienste wie die Abfrage des Bearbeitungsstatus und eine Chatkomponente erweitert worden. QuestionPoint wird inzwischen von mehr als 1.000 Bibliotheken weltweit in der elektronischen Auskunft eingesetzt. Im Jahr 2003 gingen über 170.000 Nutzeranfragen über QuestionPoint ein.³

Der Dienst QuestionPoint ermöglicht es Bibliotheken, per E-Mail an sie gestellte Anfragen lokal zu bearbeiten oder auch an den internationalen Auskunftsverbund weiterzuleiten. Die Kommunikation beginnt mit der Anfrage, die der Nutzer über ein Web-Formular an eine Bibliothek stellt. Er erhält daraufhin umgehend eine automatische Bestätigung des Eingangs seiner Frage und ein Passwort, mit dem er per Login den Bearbeitungsstatus seiner Anfrage abrufen kann. Außerdem kann er auf diesem Wege seine Frage nachträglich verändern. Die Anfragen werden in einer Datenbank verwaltet, auf die Bibliothekare weltweit zugreifen können. Fragen, die lokale Bestände oder die Nutzung der angefragten Bibliothek betreffen, werden direkt beantwortet. Lässt sich die Frage hingegen vor Ort nicht beantworten, können die Mitarbeiter sie an eine andere an QuestionPoint beteiligte Bibliothek weiterleiten. Diese Entscheidung wird durch den Rückgriff auf eine Datenbank von Bibliotheksprofilen unterstützt: Jede Bibliothek erarbeitet ein Kompetenzprofil ihrer Bestandsschwerpunkte, an dem sich die Weiterleitung der Fragen orientiert. Alternativ lässt sich diese Weiterleitung auch halbautomatisch verwalten: anhand eines Abgleichs von Metadaten, die die Frage klassifizieren, mit den Bibliotheksprofilen.

Da jede Bibliothek spezifische Stärken in den Informationsverbund QuestionPoint einbringt, ist die Integration möglichst vieler Bibliothekstypen ausdrücklich erwünscht. So kommen in diesem Informationsverbund öffentliche, wissenschaftliche, Spezial- und Nationalbibliotheken zusammen, um die Fragen der Nutzer zufriedenstellend zu beantworten. Davon sind etwa 41% akademische Bibliotheken, 10% Spezialbibliotheken, 27% öffentliche Bibliotheken und 22% Staats- und Nationalbibliotheken. Der größte Anteil der Bibliotheken, die

2 <http://www.oclcpcica.org>

3 vgl. <http://www.questionpoint.org/education/conferences/>

sich an diesem Informationsverbund beteiligen, befindet sich in den USA, gefolgt von den Niederlanden, Kanada und Großbritannien.

Jede teilnehmende Bibliothek kann mittels QuestionPoint aus den Antworten auf die gestellten Fragen eine eigene lokale Wissensdatenbank aufbauen, um auf diese bei ähnlichen Anfragen wieder zurückgreifen zu können. Sind die Auskünfte von allgemeinem Interesse, so kann die bearbeitende Bibliothek sie nach Überarbeitung und der Bereinigung von personenbezogenen Daten an die globale Wissensdatenbank, die von QuestionPoint gepflegt wird, weiterleiten.

Um den Prozess der Nutzung zu evaluieren, stellt QuestionPoint eine Nutzungsstatistik zur Verfügung. Außerdem kann der Nutzer der bearbeitenden Bibliothek nach Erhalt der Antwort eine Rückmeldung geben, in der er mitteilt, ob die Antwort seinem Informationsbedarf entspricht.

Für die SUB Göttingen ist mit der Teilnahme an QuestionPoint ein weiterer Schritt hin zu einer Professionalisierung und Internationalisierung ihrer Digital Reference Services gelungen – eine Dienstleistung, die sich im US-amerikanischen Bibliothekswesen in den letzten zwei Jahrzehnten bereits etabliert hat.⁴ Die in der SUB Göttingen seit 2002 realisierte Möglichkeit des Verbindungsaufbaus per FunkLAN bietet weitere attraktive Perspektiven der Nutzung von Bibliotheksdienstleistungen. Mit der Ausbreitung von FunkLAN-Bereichen haben Nutzer mehr und mehr die Möglichkeit, Internetdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, ohne dafür an einem stationären PC arbeiten zu müssen: Die Verbindung zum Internet wird hier über den mit einer FunkLAN-Karte ausgestatteten Laptop realisiert. Sollte sich die FunkLAN-Technologie auch im Bereich des mobilen Telefonierens etablieren⁵, könnten Bibliotheksdienstleistungen wie der elektronische Auskunftsdienst zukünftig sogar über das Handy genutzt werden.



4 vgl. <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf>

5 vgl. <http://www.mediaconomy.de>