

Die Bibliothek der
Helmut-Schmidt-Universität



HELMUT SCHMIDT
UNIVERSITÄT

Universität der Bundeswehr Hamburg

Veröffentlichungen der Universitätsbibliothek der
Helmut-Schmidt-Universität / Universität der Bundeswehr Hamburg –
Aus der Praxis für die Praxis

Band 1

Kompetent IM Netz

**Machbarkeitsstudie zum Einsatz von Instant Messaging in
der digitalen Auskunft an der Bibliothek der Helmut-Schmidt-
Universität (Hamburg)**

von

Sabrina Juhst

Die Bibliothek der
Helmut-Schmidt-Universität



HELMUT SCHMIDT
UNIVERSITÄT

Universität der Bundeswehr Hamburg

Veröffentlichungen der Universitätsbibliothek der
Helmut-Schmidt-Universität / Universität der Bundeswehr Hamburg –
Aus der Praxis für die Praxis

Herausgegeben von
Dr. Johannes Marbach
Werner Tannhof

Band 1

Die Bibliothek der
Helmut-Schmidt-Universität



HELMUT SCHMIDT
UNIVERSITÄT

Universität der Bundeswehr Hamburg

Kompetent IM Netz

**Machbarkeitsstudie zum Einsatz von Instant Messaging in
der digitalen Auskunft an der Bibliothek der Helmut-Schmidt-
Universität (Hamburg)**

von

Sabrina Juhst

Veröffentlichungen der Universitätsbibliothek der
Helmut-Schmidt-Universität / Universität der Bundeswehr Hamburg –
Aus der Praxis für die Praxis

Herausgegeben von
Dr. Johannes Marbach
Werner Tannhof

Band 1

Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet abrufbar über <http://dnb.d-nb.de>

Die Herausgeber

Johannes Marbach, Jg. 1945, Dr. jur. utr., Leitender Bibliotheksdirektor, Universitätsbibliothek, Helmut-Schmidt-Universität / Universität der Bundeswehr Hamburg

Werner Tannhof, Jg. 1952, Bibliotheksdirektor, Universitätsbibliothek, Helmut-Schmidt-Universität / Universität der Bundeswehr Hamburg

Die Online-Version dieser Publikation ist auf dem Dokumentenserver der Helmut-Schmidt-Universität verfügbar:

<http://opus.unibw-hamburg.de/opus/volltexte/2009/2139>

<http://www.hsu-bibliothek.de/go/serie-best-practice>

Die Deutsche Nationalbibliothek hat die Netzpublikation archiviert. Diese ist dauerhaft auf dem Archivserver der Deutschen Nationalbibliothek verfügbar:

<http://dnb.d-nb.de> oder <https://portal.d-nb.de/>

Lizenziert nach



In diesem Werk werden Abbildungen verwendet. Diese Abbildungen dürfen, sofern nicht die Autoren Urheber sind, von Dritten nur nach Erwerb der Nutzungsrechte verwendet werden. Ihre Herkunft wird jeweils in einem Abbildungsverzeichnis dokumentiert.

© 2009 Helmut-Schmidt-Universität / Universität der Bundeswehr Hamburg

ISSN 1869-5353 (Printausgabe)

ISBN 978-3-86818-004-6 (Printausgabe)

ISSN 1869-5396 (Internetausgabe)

ISBN 978-3-86818-005-3 (Internetausgabe)

Abstract

Während einige Formen der digitalen Auskunft wie E-Mails oder auch Web-Formulare in deutschen Bibliotheken weit verbreitet sind, finden sich bisher in Deutschland keine Beispiele für den Einsatz von Instant Messaging Programmen. In vielen angloamerikanischen Bibliotheken dagegen werden Instant Messenger mit großem Erfolg in der digitalen Auskunft eingesetzt.

Die vorliegende Diplomarbeit befasst sich mit der möglichen Einführung einer Instant Messenger Auskunft an der Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität (Hamburg). Als Teil der Arbeit werden Studien zur Nutzung von elektronischen Medien und Instant Messenger ausgewertet. Mit Hilfe der Ergebnisse wird erläutert, welche Vorteile insbesondere synchrone Auskunftsdienste den Nutzern und auch den Bibliotheken bieten. Zudem wird die Entwicklung der Instant Messenger beschrieben.

Die bisherigen digitalen Auskünfte der Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität werden quantitativ und qualitativ ausgewertet. Mithilfe einer Mitarbeiterumfrage wird zusätzlich die Einstellung des Bibliothekspersonals gegenüber dieser neuen Auskunftsform ermittelt.

Abschließend werden Empfehlungen zur Auswahl und Einführung einer geeigneten Software ausgesprochen.

Schlagworte

Digitale Auskunft
Digitale Auskunftsdienste
Chatauskunft
Bibliothek(en)
Instant Messenger
Instant Messaging
Helmut-Schmidt-Universität
Meebo
LibraryH3lp

Diese Veröffentlichung geht zurück auf eine Diplomarbeit an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Hamburg, Fakultät Design, Medien und Information, Department Information vom August 2008. Veröffentlicht mit Zustimmung des Prüfungsausschusses des Studiengangs Bibliotheks- und Informationsmanagement.

Kontakt zur Autorin: S.Juhst@Gmail.com

Vorwort

Mit dieser neuen Schriftenreihe sollen vorrangig drei Ziele verfolgt werden: Zum Einen möchten wir mit dieser Publikationsreihe deutlich machen, wie wichtig und fruchtbar die Zusammenarbeit zwischen notwendigerweise eher theoretisch ausgerichteten Ausbildungseinrichtungen des BID-Bereichs auf der einen und den praktischen Anwendern und Dienstleistern vor Ort auf der anderen Seite sein kann. Die Publikationen der letzten Jahre machen deutlich, wie viele Impulse für Innovationen von den bibliothekarischen Ausbildungsstellen gegeben werden konnten, die vorher (und natürlich hoffentlich auch weiterhin) häufig aus der bibliothekarischen Praxis kamen. Auch hier sollen die Bibliotheken „ermuntert“ werden, stärker als bisher die Kooperation mit den bibliothekarischen Fachhochschulen des Landes zu suchen.

Zum Anderen ist es unsere Intention, anderen Bibliotheken und Ausbildungsinstitutionen des BID-Bereichs eine Publikationsplattform anzubieten, um einem breiteren Fachpublikum aus der Praxis für die Praxis bibliothekarische Weiterentwicklungen mit dem Fokus auf „Dienstleistungen für Kunden“ vorzustellen: „Best Practice-Beispiele“, die als Grundlage für die Übernahme in anderen Bibliothekseinrichtungen geeignet erscheinen.

Schließlich möchte die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität ihre vielfältigen Aktivitäten dokumentieren, die sie häufig in Kooperation mit dem Department Information der Fakultät Design, Medien und Information der Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Hamburg, für die Entwicklung neuer und möglichst innovativer Dienstleistungen unternimmt.

Dr. Johannes Marbach

Werner Tannhof

Inhaltsverzeichnis

Abstract	i
Vorwort	ii
Abbildungsverzeichnis	v
Tabellenverzeichnis	vii
Abkürzungsverzeichnis	viii
1 Einleitung	1
1.1 Fragestellung	3
1.2 Zielsetzung	4
1.3 Methodisches Vorgehen	4
2 Bibliothekarische, digitale Auskunftsdienste	5
3 Die Notwendigkeit digitaler Auskunftsdienste	6
3.1 Eine Generation mit vielen Namen	6
3.2 Welche Rolle spielen elektronische Medien im Leben von Kindern und Jugendlichen?	8
3.3 Wie nutzen Erwachsene Instant Messenger?	16
3.4 Auswirkungen auf das Recherche- und Informationsverhalten	17
4 Instant Messengers: Daten und Fakten	20
4.1 Entwicklung der Instant Messenger	20
4.2 Wie funktioniert der Chat mit einem Instant Messenger?	22
4.3 Instant Messenger versus Chatprogramm	23
4.4 Instant Messenger versus E-Mailauskunft	25
4.5 Was halten die Nutzer von digitalen Auskünften?	26
5 Ein Best Practice Beispiel	28

6 Die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität	37
6.1 Digitale Auskunftsangebote der Bibliothek.....	38
6.1.1 E-Mail Auskunft	38
6.1.2 Fragen Sie Hamburger Bibliotheken!	40
6.1.3 Chatauskunft.....	47
6.1.4 Zusammenfassung.....	56
7 Ist ein Instant Messenger für die Auskunft der HSU-Bibliothek geeignet?	57
8 Auswahl der Software	58
9 Benutzerfreundliche Einbindung des Angebotes	66
9.1 Wo sollte das Angebot platziert werden?	66
9.2 Tipps zur Gestaltung des Logos.....	67
10 Personelle Besetzung	68
10.1 Mitarbeiterbefragung	69
10.1.1 Methode	69
10.1.2 Der Fragebogen	69
10.1.3 Auswertung	73
10.1.4 Zusammenfassung.....	83
10.2 Anforderungen an das Personal	83
10.2.1 Konzeption der Schulung.....	84
10.2.2 kkthxbye – Chatsprache	85
10.2.3 Flaming - schwierige Nutzer	89
10.2.4 Tipps zur Gesprächsführung	91
11 Werbung	94
12 Fazit	95
Quellenverzeichnis.....	i

Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1: Internet users in the World, Growth 1995-2010 (Quelle: Miniwatts Marketing Group 2001-2008)
- Abbildung 2: Logo der Morris Library (Quelle: Board of Trustees – Homepage der Morris Library)
- Abbildung 3: Informationsseite zu den Auskünften der Morris Library (Quelle: Borad of Trustees - Homepage der Morris Library)
- Abbildung 4: Requested/received instruction where possible (Quelle: DESAI, GRAVES A 2006, S. 178)
- Abbildung 5: Instructional techniques (Quelle: DESAI, GRAVES A 2006, S. 179)
- Abbildung 6: Mailauskunft – Inhalte der Anfragen 2007
- Abbildung 7: Mailauskunft – maximale Anfragen pro Tag 2007
- Abbildung 8: Logo der Hamburger Auskunft auf der Internetseite der HSU-Bibliothek (Quelle: Helmut-Schmidt-Universität – Homepage der Helmut-Schmidt-Bibliothek)
- Abbildung 9: Hamburger Auskunft – Inhalte der Anfragen 2007
- Abbildung 10: Hamburger Auskunft – Zeitpunkte der Anfragen 2007
- Abbildung 11: Hamburger Auskunft – Bearbeitungsdauer 2007
- Abbildung 12: Hamburger Auskunft – Maximale Anfragen pro Tag 2007
- Abbildung 13: Informationsseite zu den Auskunftsangeboten der HSU-Bibliothek (Quelle: Helmut-Schmidt-Universität – Homepage der Helmut-Schmidt-Bibliothek)
- Abbildung 14: Chatauskunft – Inhalte der Anfragen 2007
- Abbildung 15: Chatauskunft – Zeitpunkte der Anfragen 2007
- Abbildung 16: Chatauskunft – Bearbeitungsdauer 2007
- Abbildung 17: Chatauskunft – maximale Anfragen pro Tag 2007

- Abbildung 18: Ansicht der Meebo Startseite Abbildung
(Quelle: www.Meebo.com)
- Abbildung 19: Screenshot des MeeboMe Messengers
(Quelle: www.Meebo.com)
- Abbildung 20: Persönliche Meeboseite
- Abbildung 21: Screenshot des LibraryH3lp Messengers (Quelle: LibraryH3lp Blog, <http://libraryh3lp.blogspot.com/>)
- Abbildung 22: Logoentwürfe für einen Usability Test (Quelle: U.S. DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES. (Hg.))
- Abbildung 23: Fragebogen 1 – Wie alt sind Sie?
- Abbildung 24: Fragebogen 2 – Wie alt sind Sie?
- Abbildung 25: Fragebogen 1 – Betreuen Sie die Chatauskunft gern?
- Abbildung 26: Fragebogen 2 – Würden Sie die Chatauskunft gern betreuen?
- Abbildung 27: Fragebogen 1 – Wie fühlen Sie sich während der Chatauskunft?
- Abbildung 28: Fragebogen 2 – Was glauben Sie, wie würden Sie sich während der Chatauskunft fühlen?
- Abbildung 29: Fragebogen 1 – Wie gut kennen Sie sich mit dem Chatslang (Smileys, Abkürzungen) aus?
- Abbildung 30: Fragebogen 2 – Wie gut kennen Sie sich mit dem Chatslang (Smileys, Abkürzungen) aus?
- Abbildung 31: Fragebogen 1 – Wissen Sie was ein Instant Messenger ist?
- Abbildung 32: Fragebogen 2 – Wissen Sie was ein Instant Messenger ist?
- Abbildung 33: Fragebogen 1 – Nutzen Sie beruflich oder privat einen Instant Messenger?
- Abbildung 34: Fragebogen 2 – Nutzen Sie beruflich oder privat einen Instant Messenger?
- Abbildung 35: Chatauskunft – nicht angenommene Chats Wartezeit 2007

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Bildung im Internet 2003, Anteile an Internetnutzer/-innen im 1. Quartal 2003 in % (Quelle: STATISTISCHE BUNDESAMT 2005, S.33)

Tabelle 2: Bildung im Internet 2004, Anteile Internetnutzer/-innen im 1. Quartal 2004 in % (Quelle: STATISTISCHE BUNDESAMT 2005, S.33)

Tabelle 3: Survey responses (Quelle: DESAI, GRAVES A 2006, S. 185)

Tabelle 4: Übersicht der mit Meebo kompatiblen Browser (Quelle: Meebo.com (Hg.) 2008)

Tabelle 5: Übersicht der mit LibraryH3lp kompatiblen Browser (Quelle: Meebo.com (Hg.) 2008)

Abkürzungsverzeichnis

HSU-Bibliothek: Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität

FTE: Full Time Equivalent

IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions

IM: Instant Messenger

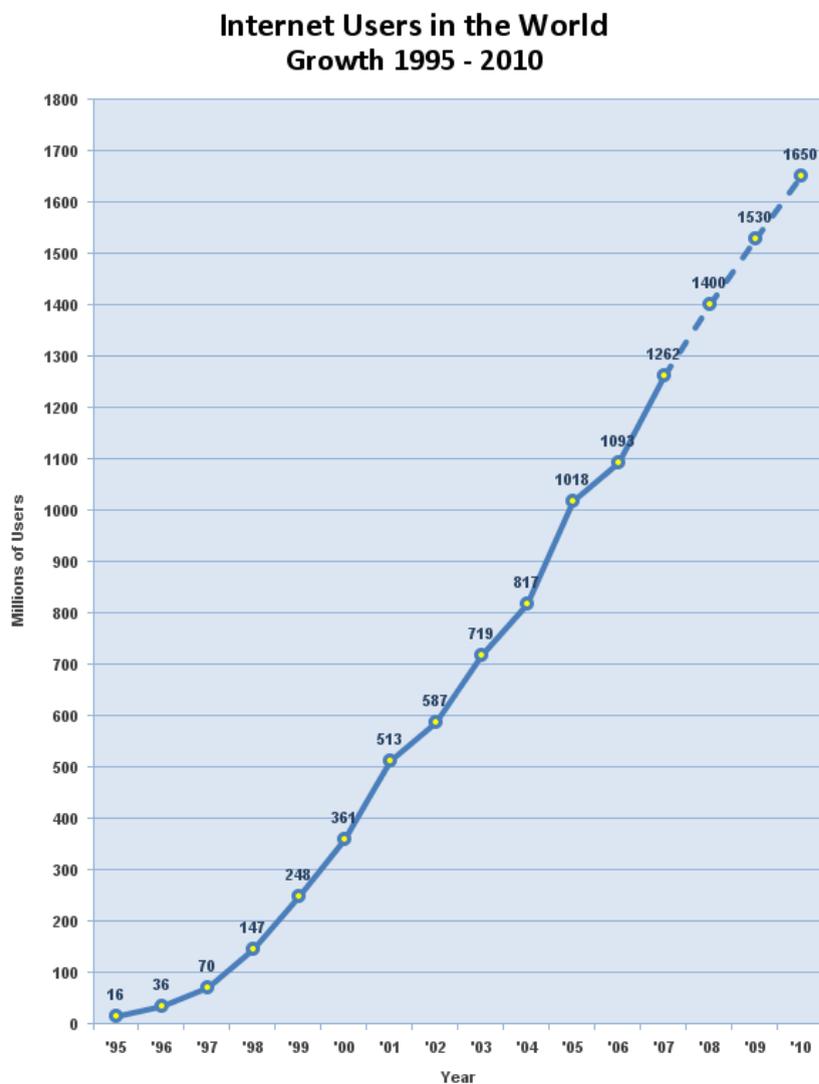
OCLC: Online Computer Library Center, Dublin/OH

PEW Studie: Pew Internet & American Life Projekt

RUSA: Reference and User Services Association

1 Einleitung

Circa 1400 Millionen Menschen benutzen heutzutage das Internet. Im Jahr 1995 waren es knapp 16 Millionen. Diese Zahlen zeigen, wie rasant sich das Internet weltweit ausbreitet. Wie Abbildung 1 zeigt, scheint diese Verbreitung noch längst nicht abgeschlossen zu sein. Im Jahr 2010 werden vermutlich 1650 Millionen Menschen online sein.



Source: www.internetworldstats.com - January, 2008
Copyright © 2008, Miniwatts Marketing Group

Abbildung 1: Internet Users in the World, Growth 1995-2010 (Quelle: Miniwatts Marketing Group 2001-2008)

Diese Entwicklung führt dazu, dass viele Menschen ihre Recherche nach allgemeinen oder wissenschaftlichen Themen zunehmend im Internet und nicht mehr in der Bibliothek beginnen. Die Internet-Forschungsinitiative PEW Internet & American Life belegte diesen Trend mit einer Studie.

67% of those receiving questions about stem cell research said they would turn to the internet first for information on this topic; 11% said the library.

59% of respondents receiving questions about climate change said they would turn to the internet first for information on this topic; 12% said the library. (HARRIGAN 2006, S. 2-3)

Das Statistische Bundesamt Deutschland untersuchte die Bildungsaktivität im Internet. Für die Jahre 2003 und 2004 ergeben sich die in Tabelle 1 und 2 dargestellten Verteilungen.

Bildung im Internet 2003

Merkmalsausprägung	Für Schul- oder Hochschulausbildung	Weiterbildung aus privatem Interesse	Weiterbildung aus beruflichem Interesse
Insgesamt	20	24	17
10-24 Jahre	56	25	14
25-54 Jahre	8	23	20
über 55 Jahre	-	21	11

Tabelle 1: Bildung im Internet 2003, Anteile an Internetnutzer/-innen im 1. Quartal 2003 in % (vgl.: STATISTISCHE BUNDESAMT 2005, S. 33)

Bildung im Internet 2004

Merkmalsausprägung	Für Schul- oder Hochschulausbildung	Weiterbildung aus privatem Interesse	Weiterbildung aus beruflichem Interesse
Insgesamt	25	35	20
10-24 Jahre	64	39	15
25-54 Jahre	12	33	24
über 55 Jahre	-	32	9

Tabelle 2: Bildung im Internet 2004, Anteile an Internetnutzer/-innen im 1. Quartal 2004 in % (vgl.: STATISTISCHE BUNDESAMT 2005, S. 33)

Es wird deutlich, dass die Anzahl der Deutschen, die wissenschaftliche Informationen im Internet suchen zunimmt. Vor allem 10-24 Jährige nutzen das Internet als Informationsquelle für Schule oder Hochschule.

Wenn man bedenkt, dass die derzeitige Generation Jugendlicher die erste ist,

die seit Beginn ihres Lebens Computer und Internet zur Verfügung hat, sollte diese Entwicklung nicht weiter verwunderlich sein. Die so genannten „digital natives“ („digitale Muttersprachler“) wachsen ganz selbstverständlich als Nutzer und umgeben von Computern, Internet, Videospielen, Handy und so weiter auf (vgl. PRENSKY 2001, S. 1).

Bibliotheken müssen sich diesem neuen Lern- und Rechercheverhalten stellen. Ihre Aufgabe ist es diesen Veränderungen mit speziellen Angeboten entgegen zu kommen. Viele Bibliotheken haben das bereits erkannt und bieten verschiedene Formen von digitalen Auskunftsdiensten an.

Die Formen der digitalen Auskunftsdienste entwickeln sich stetig weiter. So können neben E-Mail, Web-Formulare und Chatauskünfte auch Auskünfte durch Internettelefonie (VoIP), Short Message Service (SMS), Video-Konferenzen und Instant Messenger gezählt werden. Instant Messenger sind mittlerweile in vielen angloamerikanischen Bibliotheken ein fester Bestandteil der digitalen Auskunft geworden. Deutsche Bibliotheken hingegen haben diese Art der Auskunft noch nicht für sich entdeckt.

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Einführung einer Instant Messenger Auskunft an der Bibliothek der Helmut Schmidt Universität¹. Die HSU Bibliothek hat sich auf die veränderten Gewohnheiten und Bedürfnisse ihrer Nutzer eingestellt. So bietet sie neben der bereits etablierten Auskunft per E-Mail und dem in Kooperation mit anderen Hamburger Bibliotheken entwickelten und betreuten Webformular „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“ auch eine Chat-Auskunft an. Diese wird mit der Software RAKIM realisiert. Im Jahr 2007 wurden 1.908 Anfragen über die elektronischen Auskunftsdienste beantwortet.

1.1 Fragestellung

Die HSU ist stets daran interessiert, ihren Nutzern neue Dienstleistungen anzubieten und dabei auch die neuesten technischen Möglichkeiten zu nutzen. Diese Machbarkeitsstudie befasst sich deshalb mit der möglichen Einführung einer weiteren digitalen Auskunft mit Hilfe einer Instant Messenger Software. Daraus ergibt sich die zentrale Frage: „Ist eine Instant Messenger-Auskunft für die Bibliothek der Helmut Schmidt Universität sinnvoll?“

1 Wird im folgenden Text als HSU Bibliothek abgekürzt.

1.2 Zielsetzung

Um diese Frage beantworten zu können, muss geprüft werden, ob Instant Messenger tatsächlich ein für die digitale Auskunft geeignetes Hilfsmittel darstellt. Ist dieses Angebot für die Zielgruppe der Bibliothek geeignet? Welche Arbeitsschritte kommen auf die Bibliothek zu und wie hoch würde der Aufwand sein?

Durch die Auswertung der Vor- und Nachteile soll entschieden werden, ob dieses Angebot sinnvoll wäre. Ergeben die Untersuchungen, dass eine Instant Messenger Auskunft für die HSU-Bibliothek geeignet ist, werden Empfehlungen ausgesprochen und konkrete Vorschläge zur Umsetzung entwickelt.

1.3 Methodisches Vorgehen

Die Arbeit wird im Stil einer Machbarkeitsstudie („Feasibility Study“, „Projektstudie“) durchgeführt. Eine Projektstudie dient zur „Untersuchung von Lösungsmöglichkeiten und deren Machbarkeit zur Erreichung des Projektziels (vgl. DIN 69905, S.5). Dazu müssen die technische, organisatorische und wirtschaftliche Machbarkeit überprüft werden. In erster Linie soll ein positiver Machbarkeitsnachweis erbracht werden, indem ähnliche, verwirklichte Projekte recherchiert und ausgewertet werden (vgl. KAMPPFMEYER 2007, Machbarkeitsstudie).

2 Bibliothekarische, digitale Auskunftsdienste

Zum besseren Verständnis der vorliegenden Arbeit wird in diesem Kapitel kurz auf verschiedene, bibliothekarische Auskunftsformen verwiesen. Diese wurden in der Fachliteratur bereits ausführlich behandelt. Die digitale Auskunft kann grob in synchrone und asynchrone Formen eingeteilt werden. Zu den asynchronen Formen werden E-Mails, Web-Formulare und Chatbots gezählt, da die Kommunikation über diese Dienste zeitlich versetzt stattfindet. Synchrone Formen lassen dagegen eine gleichzeitige Kommunikation zu. Chats, Instant Messenger, Video-Chats (Videokonferenzen) und Voice-Chats (VoIP) werden zu den synchronen Auskunftsformen gezählt (zu dieser Einteilung vgl. HÄRKÖNEN 2003; RÖSCH 2006 und KLOSTERMANN 2007).

Eine Sonderform der digitalen Auskunft bildet das sogenannte Web Contact Center, da es sowohl synchrone als auch asynchrone Dienste vereint (vgl. GÜNTHER 2005; RÖSCH 2006; KLOSTERMANN 2007).

Die E-Mail Auskunft wird als älteste Form der digitalen Auskunft bezeichnet; GLÄSER (2001), HÄRKÖNEN (2003), RÖSCH (2006) und KLOSTERMANN (2007) befassen sich bereits ausführlich mit diesem Service. Da die Kommunikation über E-Mails oft zu Missverständnissen führt, wurde das Web-Formular entwickelt. Der Nutzer wird durch das Formular dazu aufgefordert, zusätzliche Informationen zu seiner Frage anzugeben. Diese Informationen ermöglichen es Bibliothekaren, gezielter und dadurch besser auf den Informationsbedarf einzugehen (vgl. hierzu GLÄSER 2001; HÄRKÖNEN 2003; GÜNTHER 2005; RÖSCH 2006; KLOSTERMANN 2007).

Da Chatbots keine direkte Kommunikation mit einem (realen) Bibliothekar zulassen, sollten sie als Sonderform eingeordnet werden. Chatbots können als eine Art interaktive FAQ-Seite angesehen und genutzt werden. Sie beantworten zuverlässig Standardanfragen und können andere Auskunftskanäle entlasten (vgl. hierzu RÖSCH 2005; KLOSTERMANN 2007). Video- und Voice-Chat werden immer wieder als mögliche zukünftige Formen der digitalen Auskunft beschrieben. Erste Pilotprojekte und deren Evaluation ergaben, dass die Technik noch verbessert werden muss. Außerdem scheinen diese neuen Techniken stark zu polarisieren: die Nutzer reagierten entweder begeistert oder lehnten die Angebote strikt ab (vgl. GLÄSER 2001, HÄRKÖNEN 2003, RÖSCH 2006, KLOSTERMANN 2007). Über den Einsatz von Instant Messenger in der digitalen Auskunft wird in der deutschen Fachliteratur bisher nur wenig berichtet (vgl. HÄRKÖNEN 2003, RÖSCH 2006). Deshalb werden im Verlauf der Arbeit viele angloamerikanische Quellen hinzugezogen.

3 Die Notwendigkeit digitaler Auskunftsdienste

Um herauszufinden, ob eine digitale Auskunft via Instant Messenger überhaupt sinnvoll ist, müssen mehrere Fragen beantwortet werden. Gibt es veränderte Rechercheverhalten, denen ein digitaler Auskunftsdienst entgegen kommen kann? Wie wirken sich die neuen Technologien auf die Menschen aus? Welche Statistiken gibt es zur Nutzung von Instant Messenger? Wie werden diese im Vergleich zu anderen Online-Medien genutzt? Kann mit Hilfe dieser Daten darauf geschlossen werden, dass es auch in Deutschland potentielle Nutzer einer Instant Messenger Auskunft gibt?

3.1 Eine Generation mit vielen Namen

Es gibt unterschiedliche Ansätze die Generation zu benennen, die seit Beginn ihres Lebens mit Technologien, wie Computer, Handy, Instant Messenger, Spielkonsolen et cetera aufgewachsen ist.

Einige dieser Benennungen sind:

- Net Generation,
- Net-Kids,
- Screenager,
- Homo zapiens,
- Games Generation,
- Generation Nintendo,
- Digital Natives,
- Computer-native Generation,
- Millennials
- Internet-Generation,
- Generation @ (vgl. SEUFERT 2007, S.5)

OBLINGER & OBLINGER (2005) bezeichnen diese Generation als „Millenials“ und ordnen ihnen die Geburtsjahre 1982 bis 1991 zu. Sie charakterisieren diese Generation als hoffnungsvoll und entschlossen.

„Millenials“ mögen neuste Technologien, ihre Eltern und öffentlichen Aktivismus. Sie verabscheuen negative Einstellungen und alles Langsame (vgl. OBLINGER & OBLINGER 2005, S. 29).

PLENSKY (2001) wählte für diese Menschen die Bezeichnungen „digital native“ (digitaler Muttersprachler) und „digital immigrant“ (digitaler Immigrant). Er

“trifft eine eindeutige Zuordnung nach dem Alter [...]. Er vergleicht die Situation mit dem Sprachenlernen; Prensky (2001a) unterscheidet sehr deutlich, ob jemand in einer digitalen Welt als „digital native“ gross [sic!] geworden ist und somit eine Muttersprache mit allen kulturellen Facetten in die Wiege gelegt bekommen hat. Oder ob jemand erst eine Fremdsprache erlernen musste, dies als „digital immigrant“ zwar perfektionieren kann, aber nie seinen Akzent verlieren wird im Vergleich zum Muttersprachler beziehungsweise digital native, der von klein auf mit Sprache und Kultur aufgewachsen ist.” (SEUFERT 2007, S. 6).

SEUFERT (2007) geht davon aus, dass die Net Generation ebenfalls durch das Ausmaß der Nutzung digitaler Medien definiert werden und deshalb auch unabhängig vom Alter sein kann. Demnach gehören Menschen, die nicht in den Jahren 1982 bis 1991 geboren wurden, aber bestimmten Aktivitäten nachgehen, ebenfalls zur Net Generation. OBLINGER & OBLINGER (2005) stellten eine Liste für einen Selbsttest zusammen. Dieser Liste zufolge gehören Menschen, die

- Dokumente nur noch am PC erstellen,
- Merk-Arbeiten (zum Beispiel Telefonnummern) vollkommen auf eine Technologie übertragen,
- sowohl zu Hause, als auch am Arbeitsplatz immer online sind,
- Multitasking fähig sind und
- ihre Freizeit am liebsten mit Video- und PC-Spiele verbringen

zur Net Generation.

Auch wenn eine Chatauskunft heutzutage noch nicht so viele Nutzer hat, ist dennoch davon auszugehen, dass unter den heranwachsenden Generationen immer mehr potentielle Nutzer sein werden. Um auch diese Menschen für die Bibliothek zu begeistern und ihnen einen Zugang zur Bibliothek zu bieten, ist es sinnvoll eine Chatauskunft aufzubauen.

Die digitale Auskunft via Instant Messenger würde demnach für zukünftige Generationen, die ihr gesamtes Leben auf Technologien zurückgreifen können und für Menschen, die gelernt haben mit den Technologien umzugehen, eingesetzt werden.

3.2 Welche Rolle spielen elektronische Medien im Leben von Kindern und Jugendlichen?

Im folgenden Kapitel wird zusammengefasst, welche Medien Kinder und Jugendliche im Alter von sechs bis neunzehn Jahren benutzen und besitzen. Anhand mehrerer Studien werden Zahlen zur Medienausstattung und Mediennutzung in deutschen und amerikanischen Haushalten zusammengestellt und, soweit möglich, vergleichend gegenübergestellt.

Um die nötigen Zahlen und Aussagen zusammen zu stellen, wurden verschiedene Studien ausgewertet und wichtige Ergebnisse festgehalten.

Der Medienpädagogische Forschungsverbund Südwest führt regelmäßig die KIM (Kinder + Medien und Computer + Internet) und JIM (Jugend, Information, (Multi-)Media) Studien durch. Während sich die KIM-Studie mit deutschen Kindern im Alter von 6 bis 13 Jahren beschäftigt, untersucht die JIM-Studie das Verhalten deutscher Jugendlicher im Alter von 12 bis 19 Jahren.²

Als weitere Quelle wurde eine Studie des PEW & Internet American Life Project³ hinzugezogen. Innerhalb dieses Projektes wird regelmäßig die Mediennutzung der Amerikaner untersucht. Die bearbeitete Studie „Teenage life online : The rise of the instant-message generation and the Internet’s impact on friendships and family relationships“, aus dem Jahr 2001, befasst sich mit 12- bis 17-Jährigen.

Auch die Henry J. Kaiser-Foundation führt regelmäßig Studien zum Umgang von Jugendlichen mit Medien durch. Die Untersuchung „Generation M: Media in the lives of 8-18 Year-olds“ wurde 2005 veröffentlicht. Sie beinhaltet, ähnlich der KIM- und JIM-Studien, Angaben zum Medienbesitz und das Nutzungsverhalten von Kindern und Jugendlichen.

Da die Verwendung von Computern, Internet und Instant Messenger durch Jugendliche für die vorliegende Arbeit von besonderer Bedeutung ist, werden diese Medien ausführlicher betrachtet.

Medienausstattung in Haushalten

In der JIM 2007-Studie wurde die Medienverfügbarkeit von deutschen Jugendlichen im Alter von 12 bis 19 Jahren untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass die Haushalte mit einem bemerkenswerten Medienbestand ausgestattet sind.

2 Diese Studien werden vom Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest herausgegeben. Zur besseren Lesbarkeit werden die Zitierbelege als JIM 2007 und KIM 2007 angegeben. Im Quellenverzeichnis sind sie dennoch unter Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2007 eingeordnet.

3 Das PEW & Internet American Life Project wird im weiteren Text verkürzt als PEW Studie bezeichnet.

So gut wie jeder Haushalt hat ein Mobiltelefon (100%), Fernseher (99%), Computer oder Laptop (98%) und CD-Player (97%). Ein Internetzugang ist in 95% der Haushalte vorhanden. MP3-Player (93%), Digitalkameras (88%) und DVD-Player (86%) können ebenfalls zur Grundausstattung gezählt werden (vgl. JIM 2007, S.8).

Auffällig ist, dass viele dieser Geräte nicht nur einmal vorhanden sind. Ein durchschnittlicher Haushalt besitzt:

- 3,8 Handys
- 2,6 Fernsehgeräte
- 2,2 Computer
- 2 MP3-Player
- 1,5 Digitalkameras
- 1,5 Internetanschlüsse
- und 1,5 Spielkonsolen (vgl. JIM 2007, S.9).

Die Studie der Henry J. Kaiser Family-Foundation zeigt, dass es in Amerika ähnliche oder sogar noch größere Medienbestände in Haushalten gibt. Im Jahr 2004 lebten 99% der Jugendlichen in einem Haushalt mit mindestens einem Fernsehgerät. 73% leben sogar in einem Haushalt mit drei oder mehr als drei Fernsehern. In Haushalten, in denen es mindestens einen Computer gibt, leben 86% der 8- bis 18-Jährigen, 15% in Haushalten mit drei oder mehr als drei Computern. Mindestens einen Internetanschluss finden 74% der Jugendlichen in ihrem Haushalt vor (vgl. KAISER 2005, S.10).

Medienbesitz Jugendlicher

Neben den verfügbaren Medien im Haushalt sind die Medien interessant, die im Besitz, also im eigenen Zimmer und zur freien Verfügung der Kinder und Jugendlichen stehen.

Die 6- bis 13-Jährigen besitzen überwiegend Musikmedien wie CD-Player (57%), Kassettenrekorder (53%) und Radio (47%). Knapp die Hälfte der Kinder kann über eine Spielkonsole verfügen. Einen eigenen Fernseher besitzen 44% der 6- bis 13-Jährigen (vgl. KIM 2007, S. 8).

Im Vergleich dazu haben bereits 69% der amerikanischen Kinder (8 bis 10 Jahre) ein Fernsehgerät in ihrem Zimmer (vgl. Kaiser 2005, S.13). Sie unterscheiden sich damit stark von den deutschen Kindern.

36% der deutschen Kinder können ein Handy und 29% einen MP3-Player ihr Eigen nennen (vgl. KIM 2007, S. 8). Dagegen besitzen nur 21% der amerikanischen Kinder ein Mobiltelefon und 12% einen MP3-Player (vgl. KAISER 2005, S.13). Einen Computer oder speziellen Kindercomputer besitzen mit 24% relativ wenige Kinder. Mit einem eigenen Internetanschluss können 8% online gehen (vgl. KIM 2007, S. 9). Hier zeigen sich nur geringe Unterschiede zur

amerikanischen Studie. 23% der 8- bis 10-Jährigen können über einen Computer verfügen und 10% können damit online gehen (vgl. KAISER 2005, S.13). Ein Vergleich mit der KIM-Studie aus dem Jahr 2005 zeigt, dass Musikmedien einen leichten Rückgang, während Computer und DVD-Player einen leichten Zuwachs erleben (vgl. KIM 2007, S. 9).

Für deutsche Jugendliche im Alter von 12 bis 19 Jahren scheint das Mobiltelefon ein besonders wichtiges Medium zu sein. 94% besitzen ein Handy und können weitestgehend frei darüber verfügen (vgl. JIM 2007, S. 10). Die amerikanischen Jugendlichen besitzen nur zu 56% ein Handy (vgl. KAISER 2005, S.13). Geräte zum Musikhören, wie MP3-Player (85%), CD-Player (83%) und Radio (78%) sind ebenfalls oft im Besitz von 12- bis 19-Jährigen vorhanden. Im Gegensatz zu den 6- bis 13-Jährigen besitzt ein Großteil der Jugendlichen (67%) einen eigenen Computer und hat Zugang zum Internet (45%) (vgl. JIM 2007, S. 10). Auch hier gibt es große Unterschiede zu amerikanischen Jugendlichen. Von den 15- bis 18-Jährigen besitzen nur 37% einen Computer und 27% können damit online gehen (vgl. Kaiser 2005, S.13). Einen Fernseher besitzen 67% und eine Spielkonsole im eigenen Zimmer haben 45% der Jugendlichen (vgl. JIM 2007, S. 10). Hier zeigen sich kaum Unterschiede. Amerikanische Jugendliche haben zu 68% einen Fernseher im Zimmer und 41% eine Spielkonsole (vgl. KAISER 2005, S.13).

DVD-Player (42%) und Digitalkameras (41%) sind ebenfalls häufig im Besitz von Jugendlichen (vgl. JIM 2007, S. 10).

Geschlechterunterschiede

Es gibt in der Mediennutzung und im Medienbesitz Unterschiede zwischen Mädchen und Jungen. So besitzen Jungen häufiger Computer, einen eigenen Internetanschluss und Spielkonsolen.

Mädchen besitzen häufiger Handys, Musikabspielgeräte und Digitalkameras (vgl. JIM 2007, S. 10). Die Unterschiede zeigen sich auch im Mediengebrauch in der Freizeit. Es spielen sechsmal mehr Jungen als Mädchen regelmäßig am Computer oder mit einer Spielkonsole.

Mädchen nutzen öfter Musik-CDs und Musikkassetten oder das Radio. Wenn Jungen Musik hören, nutzen sie eher einen MP3-Player (vgl. JIM 2007, S. 13).

Mediennutzung in der Freizeit

Die 6- bis 13-Jährigen beschäftigen sich in ihrer Freizeit mit Abstand am häufigsten mit dem Fernseher. 97% nutzen jeden Tag oder mehrmals pro Woche den Fernseher. Regelmäßig hören 73% Musik-CDs oder Musikkassetten. Mehrmals pro Woche verbringen 44% der Kinder Zeit vor dem Computer und 24%

sogar täglich. GameBoy oder Spielkonsolen nutzen 42% mehrmals pro Woche oder täglich. Kinder gehen dieser Freizeitbeschäftigung weitaus häufiger nach als Jugendliche. Von 37% wird das Mobiltelefon regelmäßig genutzt. Musik mittels eines MP3-Players wird von 31% gehört (vgl. KIM 2007, S. 10-11).

Auch bei den 12- bis 19- Jährigen ist noch immer der Fernseher das am meisten genutzte Medium. 92% der Jugendlichen nutzen ihn täglich oder mehrmals in der Woche. Das zweitbeliebteste Medium ist der Computer, den 84% häufiger in der Woche benutzen. Platz drei in der mehrmaligen wöchentlichen Nutzung belegen Mobiltelefon (82%) und MP3-Player (82%). Eine weitere regelmäßige Beschäftigung ist mit 77% das Einwählen ins Internet (vgl. JIM 2007, S. 12).

Altersunterschied und Mediennutzung

Die Studien zeigen, dass Jugendliche eher Computer, Internet, Handy und Radio besitzen und benutzen. Spielkonsolen werden häufiger von Kindern genutzt. Der Fernsehkonsum und die Nutzung von DVDs und Musik-CDs sind in allen Altersgruppen ähnlich stark ausgeprägt (vgl. JIM 2007, S. 12).

Medienbindung

Um die Medienbindung der 12- bis 19-Jährigen beurteilen zu können, wurden die Jugendlichen gefragt, auf welches Medium sie am wenigsten verzichten können. Dabei mussten sie sich zwischen MP3-Player, Radio, Bücher, Zeitschriften und Zeitungen, Fernseher, Computer und Internet entscheiden.

Im Rückblick auf die bereits erläuterten Punkte „Medienausstattung in Haushalten“, „Medienbesitz Jugendlicher“ und „Mediennutzung in der Freizeit“, könnte vermutet werden, dass die Jugendlichen am wenigsten auf den Fernseher verzichten möchten. Erstaunlicherweise gaben aber 25% an, am wenigsten auf ihren Computer verzichten zu können. Dicht gefolgt vom Internet, auf das 22% nicht verzichten wollen.

Platz drei belegen die MP3-Player mit 18% und erst auf Platz vier folgt der Fernseher (15%). Weit abgeschlagen wurden Bücher (9%), Radio (6%), Zeitschriften (2%) und Zeitungen (2%) genannt (vgl. JIM 2007, S. 12).

Da die zuletzt genannten Medien nahezu komplett durch Computer und Internet ersetzt werden können, erscheinen diese Angaben gar nicht mehr so überraschend. Musikdateien können mit einem Computer heruntergeladen und abgespielt werden. Mit einer TV-Karte kann am Computer ferngesehen und zahlreiche Bücher können auch als E-Books gelesen werden. Das herkömmliche Radio wird durch das Internetradio ersetzt. Viele Zeitschriften und Zeitungsartikel können im Internet gelesen werden. Zudem kann genau bestimmt werden, welche Inhalte konsumiert und welche ignoriert werden.

Des Weiteren scheinen Jugendliche es als nützlicher zu empfinden etwas am Computer oder im Internet zu machen, als einfach nur ein Fernsehprogramm zu verfolgen. Eine 16-Jährige schrieb in einer Online-Diskussion:

“If I weren’t online I’d probably be reading or bored out of my mind. I used to watch a lot of TV, but I think that even human interaction in front of a computer screen is better than mind numbing TV.” (LENHART, RAINIE ET AL. 2001, S.14)

Die Medienbindung der 6- bis 13-Jährigen stellt sich ganz anders dar. Für 70% ist der Fernseher mit großem Vorsprung das Medium, auf das sie am wenigsten verzichten können. 16% wollen nicht auf ihren Computer verzichten. Auf den hinteren Plätzen finden sich mit jeweils 2% Internet, Radio und MP3-Player wieder (vgl. KIM 2007, S. 17).

Das Internet

Wie vermutlich viele Jugendliche das Internet wahrnehmen, hielten LENHART, RAINIE ET AL. (2001) mittels eines Zitates eines 15-Jährigen fest. Dieser schrieb in einer Online-Diskussionsrunde:

“The Net is an AWESOME thing, [...] Who would have thought that within the 20th century, a ‘supertool’ could be created, a tool that allows us to talk to people in other states without the long distance charges, a tool that allows us to purchase products without having to go to the store, a tool that gets information about almost any topic without having to go to the library. The Internet is an amazing invention, one that opens the door to mind-boggling possibilities. As a friend of mine would probably say, ‘The Internet RULES!!!!!!!’” (LENHART, RAINIE ET AL. 2001, S.10)

Das Internet wird als Informationsquelle, Unterhaltungsmedium und Instrument für soziale Beziehungen gesehen (vgl. Lenhart, Rainie et al. 2001, S.14). Bei dieser positiven Einstellung ist es nicht verwunderlich, dass viele Jugendliche das Internet gerne nutzen und dass die Nutzerzahlen ständig ansteigen. Die meisten befragten Jugendlichen (87%) geben an mehrere Orte zu kennen, durch die sie die Möglichkeit haben online zu gehen. 90% haben sich schon von zu Hause aus in das Internet eingeloggt, 64% in der Schule, 64% bei einem Freund, 36% in der Bibliothek und 8% an einem anderen Ort (zum Beispiel einem Internetcafé). Am häufigsten loggen sich die Jugendlichen zu Hause ein (83%), in der Schule loggen sich nur 11% häufig ein, 3% bei einem Freund und eher selten in einer Bibliothek (1%) oder an einem anderen Ort (1%) (vgl. LENHART, RAINIE et al. 2001, S.12).

Tätigkeiten im Internet

Die Kinder und Jugendlichen wurden befragt, welchen Tätigkeiten sie täglich oder mehrmals pro Woche im Internet nachgehen. Von den Kindern, die das Internet nutzen, suchen 48% täglich oder mehrmals pro Woche nach Informationen für die Schule. 44% suchen Informationen zu Themen, die sie besonders interessieren. Allein spielen 40% der Kinder Onlinespiele, mit anderen zusammen spielen 24%. Speziell für Kinder produzierte Online-Angebote werden ebenfalls sehr gerne genutzt (38%), aber auch Internetseiten für Erwachsene werden häufig aufgesucht (26%).

E-Mails werden von 33% geschrieben und gelesen, sie sind damit die wichtigste Kommunikationsform unter den 6- bis 13-Jährigen. Chatrooms (20%) und Chatten mittels eines Instant Messengers (14%) werden dagegen seltener genutzt (vgl. KIM 2007, S. 44).

Ganz anders sieht es bei den 13- bis 19-Jährigen aus. Für beide Geschlechter steht das Instant Messaging an erster Stelle (Jungen 75%, Mädchen 68%). Auf Platz zwei folgt eine weitere kommunikative Tätigkeit. 61% der Mädchen und 58% der Jungen versenden täglich oder mehrmals pro Woche E-Mails. Auf den folgenden Plätzen stehen unter anderem Musik hören, Informationssuche (nicht schulisch), Nachrichten oder aktuelle Themen verfolgen, schulbezogene Informationen suchen und Chatten (vgl. KIM 2007, S. 45).

Als beliebteste Internetseite gaben die Kinder „toggo.de“ (16%), „kika.de“ (8%), „knuddels.de“ (4%), „Google.de“ (4%) und „tivi.zdf.de“ (4%) an (vgl. KIM 2007, S. 45). Jugendliche bevorzugen eher andere Angebote. Zu den beliebtesten Internetseiten der 13- bis 19-Jährigen gehören Suchmaschinen (unter denen Google mit 21% an Platz eins steht), Social-Web-Angebote (zum Beispiel YouTube, SchülerVZ, Wikipedia mit jeweils 19%). Jungen besuchen zudem noch gerne Internetseiten, die sich mit Spielen befassen (vgl. JIM 2007, S. 41).

Die älteren Jugendlichen sehen das Internet zwar als eine Möglichkeit mit einer größeren Gruppe an Freunden und Bekannten, die sie auch im wirklich Leben kennen, und mit Freunden, die sie ausschließlich aus dem Internet kennen, zu kommunizieren, sie sind sich aber dennoch bewusst, dass viele dieser Freundschaften (gerade die, die sie nur aus dem Internet kennen) keine tiefgehenden Beziehungen sind (vgl. LENHART, RAINIE et al. 2001, S.14).

Nutzungszeit

Knapp 60% ihrer Zeit verbringen die Jugendlichen im Internet in Bereichen der Kommunikation (Instant Messenger, E-Mail, Chat). Mädchen (66%) verbringen etwas mehr Zeit mit kommunikativen Tätigkeiten als Jungen (54%).

Die Informationssuche nimmt 23% der Zeit ein und die darauf verwendete Zeit steigt mit zunehmendem Alter an. Jungen (26%) investieren mehr Zeit in Computerspiele als Mädchen (7%) (vgl. JIM 2007, S. 41).

Jugendliche, die oft online sind, können längere Wartezeiten nur schlecht ertragen.

“I get bored if it’s not all going at once, because everything has gaps – waiting for someone to respond to an IM, waiting for a website to come up, commercials on TV, etc.” (LENHART, RAINIE et al. 2001, S.13).⁴

Um diese ungeliebten Wartezeiten zu vermeiden, nutzen viele Jugendliche verschiedene Online- und Offline-Tätigkeiten parallel. Sie haben sich das Multitasking sehr gut angeeignet und können zur gleichen Zeit Instant Messages verschicken, fernsehen, online Artikel oder dergleichen lesen, SMS versenden oder telefonieren (vgl. LENHART, RAINIE et al. 2001, S. 13).

Vertrauenswürdigkeit des Internets

Jugendliche bringen den Inhalten von Internetseiten sehr viel Vertrauen entgegen. Sie wurden gefragt, ob sie der Meinung sind, dass die Inhalte der Internetseiten auf ihre Richtigkeit überprüft wurden. Dabei gaben 40% der 12-bis 13-Jährigen an, dass sie voll und ganz oder weitgehend glauben, dass die Inhalte geprüft wurden. Zwar nimmt dieser Glaube mit zunehmendem Alter ab, aber selbst unter den 18- bis 19-Jährigen sind noch 15% davon überzeugt. Jugendliche mit niedrigerem Bildungsstand glauben zudem eher daran als Gymnasialisten (vgl. JIM 2007, S. 41).

Nutzungsfrequenz von Instant Messenger

Das PEW & Internet American Life Project stellte fest, dass circa 13 Millionen (74%) amerikanischer Jugendlicher schon einmal einen Instant Messenger benutzt haben (vgl. LENHART, RAINIE et al. 2001, S.20). In Deutschland sind Instant Messenger ebenfalls in den letzten Jahren die bedeutendste Form der Online-Kommunikation für Jugendliche geworden. „Im Jahr 2005 gaben 41 Prozent der Internet-Nutzer an, mindestens mehrmals pro Woche einen Instant Messenger zu nutzen, 2006 waren es schon 58 Prozent und im Jahr 2007 ist dieser Wert noch einmal auf nun 72 Prozent angestiegen.“ (JIM 2007, S. 52)

75% der Jungen benutzen Instant Messenger täglich oder mehrmals pro Woche, Mädchen gehen dieser Kommunikationsform etwas seltener nach (68%). Zudem werden einige Messenger auch parallel genutzt (vgl. JIM 2007, S. 52). Dieses Verhalten kann damit erklärt werden, dass es meist nicht möglich ist zwischen den verschiedenen Instant Messenger-Clients Nachrichten auszutauschen. So kann von der Software ICQ keine Chat-Nachricht an den Windows Live Messenger (MSN) gesendet werden.

⁴ „IM“ ist die gängige Abkürzung für Instant Messenger.

Wofür werden Instant Messenger genutzt?

Laut der „Teenage Life Online Studie“ nutzen amerikanische Jugendliche Instant Messenger zur Kommunikation mit Klassenkameraden oder Lehrern über Hausaufgaben oder Schulprojekte und um mit Freunden in Kontakt zu bleiben (vgl. LENHART, RAINIE ET AL. 2001, S. 11). Typische Freunde auf der Buddylist (Freundesliste) sind Schulkameraden, Familienmitglieder und Bekannte, die nicht in der unmittelbaren Umgebung leben (zum Beispiel auch Bekanntschaften aus Ferienlagern) (vgl. LENHART, RAINIE ET AL. 2001, S.20). Viele der Befragten nutzen Instant Messenger parallel mit E-Mails, um romantische Beziehungen zu pflegen.

Diese Form der Kommunikation wird ebenfalls dazu verwendet, andere auszufragen oder mit einem Beziehungspartner „Schluss“ zu machen. Einige Jugendliche nutzen Instant Messenger sogar dazu, Freunden oder „Feinden“ Streiche zu spielen.

Das Versenden von Nachrichten via Instant Messenger hat sich in das Leben der Jugendlichen so sehr eingegliedert, dass sich sogar ihre Jugendsprache angepasst hat.

Einige sagen bei einer Verabschiedung nicht mehr „call me.“ (LENHART, RAINIE ET AL. 2001, S.11.), sondern „message me later“ (LENHART, RAINIE ET AL. 2001, S.11). Es kommt auch häufiger vor, dass Jugendliche anstatt ihrer Telefonnummer ihren Benutzernamen an neue Freunde weitergeben. Viele glauben, dass sie dadurch eher mit anderen Jugendlichen in Kontakt bleiben (vgl. LENHART, RAINIE ET AL. 2001, S.11).

Beliebtste Instant Messenger

Der am häufigsten benutzte Instant Messenger in Deutschland ist ICQ (88%), der MSN Messenger befindet sich etwas abgeschlagen mit 44% auf Platz zwei. Die hinteren Plätze werden von Skype (6%), Xfire (2%) und Yahoo (2%) mit geringen Nutzerzahlen belegt (vgl. JIM 2007, S. 52).

Beliebtste Funktion eines Instant Messengers

Die bedeutendste Funktion eines Instant Messengers ist für Jugendliche mit 85% ganz klar das Chatten. Für 59% nimmt die Möglichkeit zu sehen, wer gerade online ist, ebenfalls einen hohen Stellenwert ein. Der Austausch von Nachrichten⁵ (57%) wird ebenfalls als wichtiges Feature angesehen. Spiele (24%) und ein Datenaustausch (26%) sind für Jugendliche weniger interessant. Extras wie Internettelefonie und Voice over IP (9%), SMS-Nachrichten auf ein Handy zu

5 Hiermit ist der Austausch von Links zu aktuellen Themen gemeint.

schicken (7%) und mittels Video-Chat zu kommunizieren (5%) werden nicht so häufig genutzt (vgl. JIM 2007, S. 53).

Beliebteste Online-Kommunikationsform

Die Jugendlichen wurden gefragt, welche Form der Online-Kommunikation sie am besten finden. Die Wahl fiel eindeutig auf die Instant Messenger (59%), es folgen Chat (19%) und E-Mail (18%). Auffällig ist, dass sich die jüngeren Befragten mit 43% am häufigsten für den Instant Messenger entschieden haben (vgl. JIM 2007, S. 53).

Die bevorzugte Nutzung eines Instant Messengers wird mit der Schnelligkeit, der Anzeige, welche Freunde online sind und der Sicherheit der Kommunikation begründet. E-Mails werden ebenfalls als sicherer Kommunikationsweg angesehen. Zudem begrüßen die Jugendlichen, dass sie längere Texte ohne Zeitdruck verfassen können. Die Wahl eines Chats wird mit der schnellen Kommunikation begründet (vgl. JIM 2007, S. 54).

Auch wenn es kleine Unterschiede zwischen den deutschen und amerikanischen Kindern und Jugendlichen gibt, haben sie dennoch eins gemeinsam. Sie besitzen viele Medien und nutzen diese häufig und gerne. In dieser Arbeit kann nicht untersucht werden, inwieweit sich diese ausgiebige Mediennutzung auf das Lernverhalten auswirkt oder auswirken wird. Um etwas über die mögliche Nutzung von digitalen Auskunftsdiensten auszusagen, wird innerhalb dieser Arbeit nur auf eventuelle Veränderungen im Recherche- und Informationsverhalten eingegangen. Diese werden in Kapitel 3.4 beschrieben.

3.3 Wie nutzen Erwachsene Instant Messenger?

Wie die PEW Studie „How Americans use instant messaging“ zeigt, ist die Zahl der Erwachsenen, die Instant Messenger nutzen, stark gestiegen.

“42% of internet users—more than 53 million American adults—report using instant messaging. There has been modest growth in the overall IM population since the Project first started tracking it in April 2000. At that point, about 41 million adults used IM, so the growth rate of the IM population is around 29%.”
(SHIU, LENHART 2004, S. i)

24% der 53 Millionen Erwachsenen, die Instant Messenger nutzen, gaben an diese häufiger zu verwenden als E-Mails. Es gibt demnach unter den Erwachse-

nen eine große Zahl von Menschen, deren bevorzugtes Kommunikationsmittel Instant Messenger sind. Weitere 6% gaben an, beide Dienste gleich häufig zu benutzen (vgl. SHIU, LENHART 2004, S. i)

11 Millionen Amerikaner nutzen Instant Messaging bei der Arbeit. Die Meinungen darüber sind zweigeteilt. Einige Angestellte stellten fest, dass sich die Teamarbeit verbessert hat und Arbeitsabläufe schneller abgeschlossen werden können. Es gibt aber auch Mitarbeiter, die sich unter Druck gesetzt fühlen oder befürchten, dass über Instant Messaging vermehrt ‚Klatsch‘ ausgetauscht wird (vgl. SHIU, LENHART 2004, S. i)

Frauen nutzen Instant Messenger länger als Männer. Ein Mann verbringt im Durchschnitt 366 Minuten im Monat damit Nachrichten zu verschicken, Frauen gehen dieser Beschäftigung 433 Minuten im Monat nach (vgl. SHIU, LENHART 2004, S. iii).

Die Nutzerzahlen können für einzelne Generationen genau bestimmt werden. Die PEW Studie (2004) stellte folgende Angaben zusammen:

“Gen Y (ages 18-27, born 1977 or later) 62%
Gen X (ages 28-39, born 1965-1976) 37[%]
Trailing Boomers (ages 40-49, born 1946-1964) 33[%]
Leading Boomers (ages 50-58, born 1946-1963) 29[%]
Matures (ages 59-68, born 1936-1945) 25[%]
After Work (age 69+, born 1935 or earlier) 29[%].”
(SHIU, LENHART 2004, S. 11).

Jugendliche und Studenten gehören demnach zu den Menschen, die Instant Messenger am häufigsten nutzen. Eine Instant Messenger-Auskunft kann die jetzigen und alle kommenden Studenten der ‚Gen Y‘ ebenso wie externe Nutzer ansprechen und ihnen einen ihren Bedürfnissen angepassten Kommunikationskanal bieten.

3.4 Auswirkungen auf das Recherche- und Informationsverhalten

Durch die Auswertung der Studien wird klar, dass gerade für Jugendliche und Erwachsene das Internet eine immer größere Rolle spielt und vorwiegend zur Kommunikation und Informationssuche genutzt wird. Damit kann eine erste Veränderung im Rechercheverhalten festgehalten werden. Die Menschen gehen nicht mehr so häufig in Bibliotheken, um benötigte Informationen zu finden. Aufgrund der Vielfalt an frei zugänglichen Informationen im Internet haben sie oft das Gefühl, in der Lage sein zu müssen all ihre Fragen und

Informationsbedürfnisse allein mit Hilfe des Internets zu beantworten. Sie erwarten geradezu alle Antworten auf ihre Fragen online zu finden (vgl. FRANCOEUR 2001, S.195-196).

Die OCLC⁶ Studie "The Information Habits of College Students" aus dem Jahr 2002 beschreibt, dass sich Studenten in Sachen Informationssuche einiges zutrauen.

Sieben von zehn Studenten gaben an, meistens die Informationen zu finden, nach der sie gesucht haben. Die beliebtesten Sucheinstiege sind Suchmaschinen, diese nutzen 42% der Befragten für jede Suche und 37% für fast jede Suchanfrage. An zweiter Stelle stehen die Onlineportale, 20% nutzen sie für jede und 30% für fast jede Suchanfrage.

Am dritthäufigsten werden kursspezifische Internetseiten beziehungsweise Lehrmaterialien benutzt. 38% wählen sie für jede Suchanfrage und 12% für fast jede (vgl. OCLC OONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER (Hg.) 2002, S. 3).

Bibliotheken werden bei der Informationssuche oft nur als letzte Rettung wahrgenommen (vgl. STRONG, YOUNG 2006, S. 334-335). Der OCLC report „College Students' Perceptions of Libraries and Information Resources“ zeigt deutlich wie wenig den Bibliotheken zugetraut wird. 89% der befragten Studenten starten ihre Recherche mittels einer Suchmaschine (vgl. DEROSA, CANTRELL ET AL. 2006, S. 1-8). Sie empfinden die Quellen in der Bibliothek zwar als vertrauenswürdiger, stufen Suchmaschinen aber als schneller und bequemer ein. Meistens braucht der Nutzer nur ein paar Stichworte in ein Suchfeld eingeben und er erhält befriedigende Ergebnisse (vgl. DEROSA, CANTRELL ET AL. 2006, S. 2-10). ROBINSON (2008) beschreibt die Situation folgendermaßen:

“With their internet usage preferences, students are demonstrating the inherent dilemma in information service provision today between convenience of access on the one hand and quality of content on the other.“ (ROBINSON 2008, S. 66)

Da demnach die Qualität der Quellen unter der Bequemlichkeit leidet, müssen Angebote geschaffen werden, die helfen können, schnell und einfach qualitativ gute Informationen zu finden.

Zwar bemühen sich Bibliotheken ihren Nutzern mehr und mehr Informationen online zugänglich zu machen, damit schaffen sie aber gleichzeitig immer mehr Einstiegspunkte für eine Recherche. Das wiederum verwirrt die Nutzer. Ihnen wird immer unklarer, wo sie ihre Suche beginnen sollen und wie sie mit den einzelnen Angeboten umzugehen haben (vgl. FRANCOEUR 2001, S.195-196).

Viele Datenbanken sind nicht gerade einfach zu bedienen. Verschiedene Suchwege und Einstellungen liefern mehr oder weniger gute Ergebnisse.

Die verschiedenen Einstellungen, die in einer Datenbank vorgenommen werden können, erscheinen den meisten „digital natives“ überflüssig. Sie bevorzugen eine Suchmaschine mit nur einem Suchfeld (vgl. ROBINSON 2008).

6 Online Computer Library Center, Dublin/OH

Genau an dieser Stelle greifen die digitalen Auskunftsdienste. Sie ermöglichen den Bibliotheken ein kundenorientiertes Arbeiten, indem sie den Nutzern am „Point of Use“ helfen Informationen zu finden (vgl. STRONG, YOUNG 2006, S. 334-335) und die Bedienung unterschiedlicher Ressourcen erklären.

Viele Bibliotheken bieten schon sehr lange digitale Auskunftsdienste in Form von E-Mail, Formularen oder Chat-Auskunft an.

Da aber Bibliotheken bei der Informationsbeschaffung nicht an erster Stelle in den Köpfen der Menschen stehen, müssen diese Dienstleistungen stärker in der Öffentlichkeit beworben werden. Nur wer Kenntnis von einem Angebot hat, wird es auch nutzen. Zudem haben die E-Mail Auskunft und die Auskunft durch ein Formular den Nachteil, dass sie nicht sofort eine Antwort liefern können. Die Nutzer werden auch nicht davon ausgehen sofort eine Antwort zu erhalten. Schon gar nicht, wenn Bearbeitungszeiten von mehreren Werktagen angegeben sind. Dieser Umstand kann dazu führen, dass diese Dienste nicht genutzt werden und lieber noch einmal eine Suchmaschine aufgesucht wird. Wie in Kapitel 3.1 und 3.2 beschrieben, bevorzugen die „digital natives“ schnelle Kommunikationsformen. Dazu zählen vor allem Chats und Instant Messengers. Diese können demnach eine weitere Möglichkeit sein, eine Nutzergruppe anzusprechen und ihr einen ihren Bedürfnissen angepassten Zugang zur Bibliothek bieten. Wenn erst ein Instant Messenger-Angebot bereitgestellt, also der Wille gezeigt wird den Nutzern sofort zu helfen, kann dieser Nutzergruppe vielleicht auch leichter verständlich gemacht werden, warum einige Recherchen etwas mehr Zeit benötigen.

4 Instant Messengers: Daten und Fakten

Im folgenden Kapitel werden die technischen Entwicklungen, die zur Entstehung der Instant Messenger führten, kurz zusammengefasst. Um ein besseres Verständnis für den Ablauf einer Chatsitzung zu erlangen, werden die technischen Abläufe vom Einloggen bis zum Beenden der Sitzung beschrieben. Anschließend werden die bewährten Methoden der digitalen Auskunft (E-Mail, Chatprogramme) den Instant Messenger gegenüber gestellt. Die Gegenüberstellung der Vor- und Nachteile soll nicht zwingend dafür genutzt werden, eine der bisherigen Auskunftsformen abzulösen, sondern genauer herausstellen, welche Möglichkeiten die einzelnen Auskunftsformen bieten.

4.1 Entwicklung der Instant Messenger

Beginnend in den 70er Jahren mit den ersten peer-to-peer Protokollen konnten zwei Personen auf demselben Computer auf eine Nachricht zugreifen (vgl. HOYOS A). Dazu loggte sich eine Person (A) in einen Computer ein, der Kommunikationspartner (B) musste von seinem Computer aus eine Verbindung mit dem Computer des Nutzers (A) eingehen. Wenn Person (A) eine Nachricht auf seinem Rechner verfasst hatte, konnte Person (B) diese lesen, aber nicht direkt antworten. Um eine Antwort zu lesen, musste sich Person (A) auf dem Rechner von Person (B) einloggen.

Als Computer vernetzt wurden, entwickelten Programmierer erste wechselseitige, textbasierte Messenger. Diese machten es den Nutzern möglich, von verschiedenen Computern, beispielsweise quer über den Campus, Nachrichten in Echtzeit zu senden und zu empfangen.

Im Jahr 1983 entwickelte Jarkko Oikarinen ein System namens „Talk“. Die Studenten der Washington High School konnten von da an das erste digitale schwarze Brett und ein soziales Netzwerk benutzen, welches private Chatnachrichten zuließ. Diese, als „Talker“ bezeichneten Applikationen verbreiteten sich in den 90er Jahren in vielen Unternehmen und Schulen (vgl. HOYOS A).

Das Unternehmen Commodore International wollte einen speziellen Service für seine Personal Computer anbieten (vgl. ELKIN 2003). Die Firma ließ ein textbasiertes System namens PETSCII entwickeln (vgl. HOYOS A). Ab November 1985 war es den Besitzern eines Commodore 64 möglich, über ein Modem und dem Service Quantum Link, oft als Q-Link bezeichnet oder einfach nur Q abgekürzt, anderen Benutzern eine Nachricht zu schreiben. Diese wurden zu Beginn noch OnLine Messages oder kurz OLMs genannt (vgl. ELKIN 2003). Da es zu dieser Zeit noch keine Grafikprozessoren oder Grafikkarten gab, kann die Darstellung mit den heutigen Instant Messenger nicht verglichen werden (vgl. HOYOS A).

Erhielt ein Nutzer eine Nachricht, wurde diese durch eine gelbe Färbung auf dem Bildschirm erkennbar. Der Empfänger konnte auswählen, ob er die Nachricht beantwortet, löscht oder speichert (vgl. EVANS).

Die Benutzer mussten für diesen Service eine Gebühr entrichten (vgl. HOYOS A). Im Jahr 1991 wurde Quantum Computer Services in America Online umbenannt. Von da an wurde in Quantum Link keine Arbeit investiert und stattdessen neue Services entwickelt. Am 1. November 1994 wurde der Betrieb von Quantum Link eingestellt (vgl. ELKIN 2003).

Auch der Internet Relay Chat, kurz IRC, soll hier erwähnt werden. Jarkko Oikarinen entwickelte ihn 1988. Nutzer konnten in den so genannten „channels“ chatten, private Nachrichten verschickten und über ein Datentransfersystem Dateien austauschen. Nach all diesen Entwicklungen waren ‚instant‘ Nachrichten trotzdem noch kein Standard.

Als erster eigenständiger Instant Messenger kann ICQ bezeichnet werden. Das Unternehmen Mirabilis, von vier Studenten gegründet, veröffentlichte 1996 ICQ (vgl. HOYOS A). Der Name ICQ steht für „I seek you“ (vgl. GÜNTHER 2005, S. 19). Die Entwickler bemerkten, dass die Menschen mit dem Internet verbunden waren, aber nicht miteinander. ICQ bot einen einfachen Weg in Echtzeit miteinander zu kommunizieren. Das Programm gab den Nutzern eine einfache und kostenlose Möglichkeit sich auszutauschen und gewann daher schnell an Popularität (vgl. ICQ (Hg.) 1998-2008).

1997 brachte AOL den nächsten Messenger dieser Art heraus. Der AOL Instant Messenger, kurz AIM, erfreute sich ebenfalls großer Beliebtheit. Schon ein Jahr später veröffentlichte Yahoo seinen Messenger (vgl. HOYOS A).

Um sich mehr Marktanteile zu sichern kaufte AOL am 8 Juni 1998 für 407 Millionen Dollar ICQ (vgl. HOYOS B 2). 1999 veröffentlichte Microsoft den MSN Messenger. Im Jahr 2005 wagte auch Google den Schritt und brachte Google Talk heraus. Jede dieser Firmen benutzt ein proprietäres Protokoll, dadurch ist die Kommunikation mit anderen Messenger nicht möglich. 2000 änderte sich dieser Zustand durch die Entwicklung von Jabber (vgl. HOYOS B). Jabber bietet eine offene Technologie für Instant Messenger. Die Technologie darf frei verwendet werden und enthält eine Reihe von Standards für die Echtzeitkommunikation. Veröffentlicht wurden diese Standards von „The Internet Engineering Task Force“ (IETF) und der XMPP7 Standards Foundation (vgl. JABBER INC. 1999-2008). Mit Hilfe dieser Technologie wurden viele Clients entwickelt, die es ermöglichen mit den verschiedenen Instant Messenger über einen Client zu kommunizieren. Zu diesen „Multi-protocol clients“ gehören beispielsweise Pidgin, Trillian, Adium und Miranda (vgl. HOYOS A).

4.2 Wie funktioniert der Chat mit einem Instant Messenger?

Zunächst muss ein Anbieter ausgewählt werden, anschließend muss die Instant Messenger Software von der Internetseite des Anbieters heruntergeladen und installiert werden. Wenn das Programm ausgeführt wird, verbindet sich der Client mit dem Server des jeweiligen Anbieters. Jede Messengersoftware benutzt für die Kommunikation ein proprietäres Protokoll, deshalb können verschiedene Instant Messenger Softwares nicht untereinander kommunizieren.

Bei der ersten Einwahl muss ein Benutzeraccount erstellt werden, nachdem der Server den Benutzernamen und das Passwort verifiziert hat, ist dieser Benutzer eingeloggt.

Der Client sendet die IP-Adresse und die Portnummer des benutzten Computers an den Server. Außerdem stellt er die Namen der Freundesliste bereit. Der Server legt eine temporäre Datei an, in dieser werden die Verbindungsdaten des Benutzers und der Freundesliste gespeichert. Dann wird überprüft, welche Freunde gerade eingeloggt sind. Ist gerade jemand von der Freundesliste online, sendet der Server die Verbindungsdaten an den Client. Genau so werden die Verbindungsdaten des Benutzers an alle eingeloggten Freunde versendet. Erhält der Client die Information, dass jemand aus der Liste online ist, wird der Status dementsprechend gesetzt. Ein Klick auf den Namen der Person öffnet das Chatfenster. Im oberen Teil kann der Chatverlauf verfolgt werden, in Bereich darunter wird die aktuelle Nachricht eingegeben. Ein Klick auf den Senden-Button oder die Betätigung der Enter-Taste schickt die Nachricht ab und das Chatfenster öffnet sich auf dem Computer der angeschriebenen Person. Da der Client die IP Adresse und die Portnummer der eingeloggten Person auf der Freundesliste kennt, kann die Nachricht an dessen Computer geschickt werden.

Die gesamte Kommunikation verläuft direkt zwischen den Personen, der Server ist daran nicht beteiligt. Beendet der Benutzer den Chat, sendet der Client eine Nachricht an den Server und dieser beendet die Sitzung. Dann schickt der Server eine Nachricht an alle eingeloggten Personen auf der Freundesliste und teilt diesen mit, dass der Benutzer ausgeloggt ist. Anschließend wird die zu Beginn der Sitzung angelegte temporäre Datei gelöscht. Der Status auf der Freundesliste wird auf offline gesetzt.⁸

⁸ Grundlage der in diesem Abschnitt beschriebenen Abläufe ist der Artikel „How Instant Messaging Works“ auf der Internetseite HowStuffWorks.com von Tyson, Cooper

4.3 Instant Messenger versus Chatprogramm

Ursprünglich hatten sich viele Bibliotheken, die eine kostengünstige Chatauskunft einführen wollten, für einen Instant Messenger entschieden. Erst später entwickelten Anbieter Chatprogramme, die Features wie Co-Browsing, Warteschlange, Datenaustausch und statistische Erhebungen beinhalteten. Diese Programme verursachten aber auch immer wieder technische Probleme (vgl. WARD 2006, S. 417-418). Die Bekanntheit und das gestiegene Interesse an den Instant Messenger können sich Bibliotheken zu Nutze machen, um eine neue Zielgruppe zu erreichen (vgl. BREEDING 2003, S. 39).

Allgemeines

Eine Instant Messenger-Auskunft wird von einigen Nutzern als die persönlichere Auskunft empfunden. Sie müssen sich nicht auf eine ihnen unbekannte, von der Bibliothek geschaffene Umgebung einlassen, sondern nutzen eine vertraute Software. Die Bibliothekare sind „right at their patrons fingertips“ (HOUGHTON, SCHMIDT 2005, S. 30). Auch CIOCCO und HUFF (2007) sehen den Vorteil, dass die Nutzer während des Auskunftsgesprächs nicht auch noch den Umgang mit einem neuen Programm erlernen müssen (vgl. CIOCCO, HUFF 2007, S. 30).

Instant Messenger sind einfach zu installieren und in der Handhabung leicht zu erlernen. Anders als bei vielen Chatprogrammen müssen die Nutzer keine Plugins herunterladen (vgl. CIOCCO, HUFF 2007, S. 27). Chatprogramme benötigen oft zusätzlich spezielle Einstellungen der Firewall oder der Popup Blocker. Die Programme sind zudem immer nur mit dem Internet Explorer gut nutzbar, daher kommt es häufig zu Problemen mit anderen Browsern. Selbst für den Internet Explorer müssen die Sicherheitseinstellungen oft auf niedrig gesetzt werden. Dadurch kommt es ständig zu Meldungen der Antispyware. Teilweise muss die Firewall sogar ganz deaktiviert werden (vgl. HOUGHTON, SCHMIDT 2005, S. 29). Die Messenger-Software muss allerdings sowohl auf dem Rechner des Bibliothekars als auch auf dem des Nutzers installiert werden. Aufgrund der weiten Verbreitung sind verschiedene Messenger-Programme aber häufig schon auf den Rechnern der Nutzer vorhanden. Instant Messenger können nicht nur mit einem Computer verwendet werden. Auch mittels Mobiltelefon und PDA können Sofortnachrichten verschickt werden. Der Nutzer hat die Möglichkeit immer und überall mit der Bibliothek in Kontakt zu treten (vgl. BREEDING 2003, S.38).

Eine noch einfachere Lösung bieten die Webmessenger, sie müssen nicht auf dem Rechner des Nutzers installiert werden. Viele Menschen kennen diese eingebundenen Messenger bereits und nutzen sie an Orten, an denen der eigene Messenger nicht installiert werden kann, wie beispielsweise in Computerlaboren von Schulen und Universitäten (vgl. CIOCCO, HUFF 2007, S. 27).

Chatprogramme verfügen häufig über ein vorangestelltes Formular, welches der Nutzer ausfüllen muss, bevor er eine Chatsitzung starten kann. Für die Bibliothekare können sich Informationen ergeben, die bei der Beantwortung der Fragen helfen können, für den Nutzer ist dies allerdings oft unklar und daher ist das Ausfüllen für sie lästig und unverständlich (vgl. HOUGHTON, SCHMIDT 2005, S. 29). Allein dieses Formular kann für viele Kunden eine Hemmschwelle darstellen, die sie nicht überwinden wollen.

Francoeur (2001) hielt in seinem Artikel fest, dass es bei vielen Instant Messenger nicht möglich ist, mit einem Account mehrmals eingeloggt zu sein. Dadurch kann immer nur eine Person die Auskunft betreuen. Er empfahl daher nur kleinen Bibliotheken mit wenigen Anfragen einen Instant Messenger zu benutzen, für alle anderen wäre eine Chatsoftware besser geeignet (vgl. FRANCOEUR 2001, S. 198).

Anhand dieses Artikels zeigt sich deutlich, dass seit dem Jahr 2001 einige Entwicklungen stattgefunden haben. So bietet etwa der Messenger LibraryH3lp⁹ die Möglichkeit, mehrere Personen gleichzeitig einzuloggen.

Fähigkeiten

Chatsoftwares bieten einige komfortable Lösungen für die Mitarbeiter. Mit einer „follow up“ Funktion können Anfragen an einen Spezialisten weitergeleitet werden. Einige Programme bieten für kooperative Auskunftsangebote sogar direkten Zugang zu Dokumentlieferdiensten. Außerdem gibt es die Möglichkeit Textbausteine anzufertigen. Für häufig auftretende Fragen kann das eine Erleichterung und weniger Schreiarbeit bedeuten (vgl. HOUGHTON, SCHMIDT 2005, S. 29). Solche Bausteine sollten jedoch mit Bedacht eingesetzt werden, denn welcher Nutzer möchte schon durch vorgefertigte Antworten abgefertigt werden? Eine Co-Browsing Funktion gibt es ebenfalls nur bei Chatprogrammen (vgl. CIOCCO, HUFF 2007, S. 30). Diese ermöglicht es dem Bibliothekar, den Browser auf dem Rechner des Nutzers zu steuern und ihm dadurch zu zeigen, wie Kataloge oder Datenbanken bedient werden müssen.

Chatsoftwares haben oft eine integrierte Funktion, mit der der Chatverlauf nach einer Sitzung an die E-Mail-Adresse des Nutzers gesendet wird. Instant Messenger bieten eine ähnliche Lösung. Hier kann der Verlauf auf dem Rechner gespeichert werden. Dadurch ist es möglich, den Chatverlauf immer wieder aufzurufen und die vom Bibliothekar vorgeschlagenen Quellen zu besuchen. Die Bibliothek kann die Chatverläufe für statistische Auswertungen oder Schulungen nutzen (vgl. CIOCCO, HUFF 2007, S. 30).

Es kann eine Herausforderung sein, die Instant Messenger-Auskunft am normalen Auskunftsplatz zu betreuen. Es muss unbedingt darauf geachtet werden, dass mit den Online-Nutzern immer klar kommuniziert wird, ob der Mitarbei-

⁹ Auf dieses Programm wird in Kapitel 8 „Auswahl der Software“ ausführlicher eingegangen.

ter ansprechbar ist oder ob beispielsweise gerade einem anderen Studenten geholfen wird. Instant Messenger bieten die Möglichkeit den Chatstatus auf „away“ zu setzen. Es kann auch ein Grund für die Abwesenheit eingetragen werden. Dieser könnte lauten: „Ich helfe gerade einem anderen Studenten“. Die Nutzer haben dafür meist Verständnis und gehen in dieser Zeit anderen Aufgaben oder Chats nach (vgl. CIOCCO, HUFF 2007, S. 29). Kunden sind zudem häufig gewillt sich an der Recherche zu ihrem Anliegen zu beteiligen. Sie wenden sich beispielsweise einer vorgeschlagenen Ressource zu und kontaktieren den Bibliothekar bei Bedarf einfach erneut.

Daher ist es allerdings oft nicht so einfach den Chatsitzungen ein genaues Ende zuzuordnen. Die Chats verlaufen unregelmäßig und können längere Pausen enthalten (vgl. WARD 2006, S. 420).

Pulliam stellt außerdem fest, dass Nutzer häufig die Instant Messenger-Auskunft nutzen, obwohl sie sich selbst bereits in der Bibliothek befinden. In diesen Fällen kann der Chat ein guter Einstiegspunkt sein, um die Nutzer zum Beispiel für eine komplexe Frage auch mit dem konventionellen Auskunftspunkt vertraut zu machen (vgl. PULLIAM 2006, S. 69).

Fazit

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass Instant Messenger und Chatsoftware sich insbesondere hinsichtlich der Features nicht mehr sonderlich stark unterscheiden. In den nächsten Jahren sind weitere Entwicklungen zu erwarten, die eine digitale Auskunft via Instant Messenger verbessern wird. Da die Chatprogramme häufig technische Probleme verursachen, die für alle Beteiligten ärgerlich sind und im schlimmsten Fall eine erfolgreiche Auskunft verhindern, sind die fehlenden Features bei den Messenger Software eher ein kleines Problem.

Denn so wichtig und hilfreich diese Features im ersten Moment erscheinen mögen, den Studenten sind eine einfache Handhabung und keine technischen Probleme lieber als verblüffende Features (vgl. FOLEY 2002, S. 193).

Und nur wenn sich die Bibliothekare voll und ganz auf den Nutzer konzentrieren können und nicht durch eine fehlerhafte Software abgelenkt werden, kann auch eine professionelle Auskunft erteilt werden. Dies ermöglicht den Einsatz eines Instant Messengers in der bibliothekarischen Auskunft.

4.4 Instant Messenger versus E-Mailauskunft

Über die E-Mailauskunft kann nur sehr umständlich ein Auskunftsgespräch geführt werden (vgl. FOLEY 2002, S. 37). Es entsteht bei jeder Rückfrage eine Verzögerung, die selbst bei einfachen Faktenfragen viel Zeit verschwendet. Die

Auswertungen der E-Mail Anfragen an die HSU-Bibliothek zeigen, dass dieser Service im Vergleich mit der Chatauskunft und der kooperativen Auskunft „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken!“ erheblich weniger Fragen bezüglich Recherchen und Datenbanken erhält. Die Nutzer wählen für komplexere Anfragen die Angebote, die ihnen schnellere Antworten garantieren.

Junge Menschen bevorzugen Instant Messenger. An ihnen wird geschätzt, dass immer klar ist, ob der Gesprächspartner gerade online und somit verfügbar ist oder nicht (vgl. BREEDING 2003, S. 38). In der Studie „Teens and Technology“ gaben 46% der befragten Jugendlichen an, für Konversationen mit ihren Freunden eher Instant Messenger als E-Mails zu verwenden (vgl. LENHART, MADDEN ET AL. 2005 S. 14).

Auch LUKASIEWICZ (2007) hält in seinem Artikel fest, dass Studenten einen schnelleren Service als den Austausch von E-Mails erwarten (vgl. LUKASIEWICZ 2007, S. 821).

Eine Konversation mittels eines Instant Messengers verläuft auf den ersten Blick sehr salopp und chaotisch. Viele Nutzer haben das Gefühl, sich im Chat anders auszudrücken als in einer E-Mail. Sie empfinden den Austausch über einen Instant Messenger als emotionaler und fühlen sich verbundener (vgl. BREEDING 2003, S. 38).

Die zeitlichen Verzögerungen und die Unklarheit, wann eine Antwort zu erwarten ist, macht die E-Mailauskunft für viele Nutzer unattraktiv.

4.5 Was halten die Nutzer von digitalen Auskünften?

FOLEY (2002) befragte Nutzer, warum sie sich nicht für eine Auskunft via E-Mail, Telefon oder ein persönliches Gespräch entschieden haben, sondern für den Instant Messenger der Buffalo University.

Der folgende Auszug aus den Antworten zeichnet ein klares Bild:

“working on paper... wanted instant help...”

“I was off campus and the commute time is 40 minutes and it was easier to im the message than to make the commute. If I had called I would have had to locate the phone number and go through being transferred [sic!] to someone who could help me if anyone knew who could help and then wait for them to become available [sic!]. E-mailing would have taken just as long”

“it’s more fun”

“It save [sic!] time and it’s convenient”

“Easy, fast and cool”

“Because it’s cheaper to use the computers around campus than to call someone. I spend most of my time on my computer in my room, i guess that it’s the same throughout school.”

“Already sitting [sic!] at my computer . it’s just a klik [sic!] away....I think this is a really, really great idea and should be made more widely known that you can do this.”

“immediacy!”

“I am out of state”

“Very convenient. quicker than e-mail, easier than telephone”

“because i [sic!] am a single mother, i [sic!] cannot just get up and go to the library whenever I want, plus, I [sic!] can’t call if i’m [sic!] on line..email [sic!] takes too long. i [sic!] need an answer now”(FOLEY 2002, S. 44)

Für die Nutzer sind Schnelligkeit und die Gewissheit, dass die Anfrage sofort beantwortet wird, die entscheidenden Gründe eine Chatauskunft zu benutzen. Als weitere Vorteile wurden Bequemlichkeit, Kosten und Spaß genannt.

RUPPEL und FAGAN (2002) führten eine Umfrage in der Morris Library durch und kamen ebenfalls zu dem Schluss, dass die Kunden eine schnelle Auskunft bevorzugen. Die Studenten der Morris Library haben insbesondere die Möglichkeit, den Chatverlauf zu speichern und immer wieder nachzuschlagen, positiv hervorgehoben. Auch die Anonymität wird von vielen geschätzt. Da sich die Gesprächspartner nicht kennen, gibt es weniger Bedenken in irgendeiner Form als dumm angesehen zu werden (vgl. RUPPEL, FAGAN 2002, S. 190).

Die Bibliothekare, die den Auskunftsdienst betreuen, erscheinen den Nutzern freundlicher und kompetenter. Zudem wirken Mitarbeiter am normalen Auskunftspunkt oft beschäftigt (vgl. RUPPEL, FAGAN 2002, S. 193). Dieses Gefühl fällt bei der digitalen Auskunft weg und die Hemmschwelle Kontakt aufzunehmen sinkt.

Als besonders negativ werden eine verlassene Chatauskunft und lange Wartezeiten angesehen. Häufig werden längere Öffnungszeiten und mehr Personal für die Auskunft gewünscht. Einige Nutzer bemängeln, dass der Bibliothekar den Nutzer anschließend nicht ans Regal begleiten kann (vgl. RUPPEL, FAGAN 2002, S. 190). Nutzer, die diesen Umstand während des Chats äußern, können darauf aufmerksam gemacht werden, dass der Bibliothekar am normalen Auskunftspunkt gern mit zum Regal geht und dort weiterhilft.

5 Ein Best Practice Beispiel

Die Morris Library der Southern Illinois University in Carbondale wird in dieser Arbeit als Best Practice Beispiel vorgestellt. Ausgewählt wurde diese Bibliothek, weil sie bereits seit dem Jahr 2000 eine Chatauskunft anbietet, seitdem viele Erfahrungen gesammelt hat und den Service weiterhin verbessert. Zudem wird der Morris Messenger aus Sicht der Benutzerfreundlichkeit vorbildlich präsentiert. Die Mitarbeiter der Bibliothek beantworten nicht einfach nur die Anfragen, sondern nutzen jede Möglichkeit, ihren Kunden während des Chats Informationskompetenz zu vermitteln.

Die Informationen zu dem im Folgenden vorgestellten Angebot der Morris Library wurden freundlicherweise von Frau Graves, Humanities Reference Librarian an der Morris Library, zur Verfügung gestellt.

Zu Beginn der digitalen Auskunft an der Morris Library wurde ein hauseigenes Programm verwendet. Im Jahr 2002 stieg die Bibliothek auf die Chatsoftware Dokutek VRLplus um. Seit 2006 wird MeeboMe verwendet.

Frau Graves zufolge sind mit der Einführung von MeeboMe die Nutzerzahlen weiter angestiegen.

Die Chatauskunft wird bisher am normalen Auskunftspunkt betreut. Auf einem Computer wurde Meebo eingerichtet. Wenn ein Nutzer eine Anfrage stellt, ertönt ein Signal und einer der Mitarbeiter kann sich dem Kunden zuwenden. Innerhalb der Bibliothek sind in nächster Zeit einige Veränderungen geplant. Diese betreffen auch die Instant Messenger-Auskunft, die dann während der Stoßzeiten aus einem Büro betreut werden soll. Der Mitarbeiter soll dann zusätzlich noch eingehende E-Mailanfragen beantworten.

Technische Probleme mit Meebo gibt es nur selten, daher wird Meebo als zuverlässiger Service eingeschätzt.

Auf Nachfrage, ob Frau Graves das Feature Co-Browsing vermisse, antwortete sie, dass es zwar ein nettes Konzept sei, aber immer wieder zu technischen Problemen führe. Sie hält deshalb eine Schritt-für-Schritt-Anweisung, die der Nutzer gleichzeitig mit ausüben muss, für die geeignetere Methode, um Informationskompetenz zu vermitteln. Frau Graves fügte hinzu, dass sie ein Feature vermisse, welches automatisch Chatverläufe in einer Datenbank abspeichert. Im Moment kopieren die Mitarbeiter die Anfragen in eine Datenbank.

Das Personal wurde in mehreren Sitzungen von Frau Graves geschult. Sie verwendete dafür Best Practice Beispiele.

Abbildung 2 zeigt das einfache und aussagekräftige Logo der digitalen Auskunft. Es ist auf fast allen Seiten gut sichtbar untergebracht. Im Katalog wird dieses Logo nicht verwendet, dort führt der Link „Get Help!“ zur Übersichtsseite der Bibliotheksangebote.

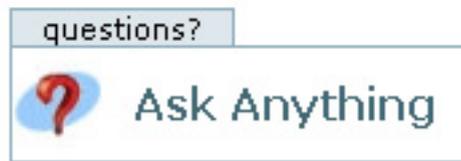


Abbildung 2: Logo der Morris Library (Quelle: Board of Trustees – Homepage der Morris Library)

Sowohl Bild als auch Schriftzug sind als Links hinterlegt und führen auf die in Abbildung 3 dargestellte Übersichtsseite der Bibliotheksdienstleistungen.

Abbildung 3: Informationsseite zu den Auskünften der Morris Library (Quelle: Board of Trustees – Homepage der Morris Library)

Alle Services sind mit einem einfachen Logo auf der linken Seite dargestellt und rechts näher beschrieben. Das MeeboMe Widget wird in einer angemessenen Größe dargestellt. Durch die Breite des Fensters können auch längere Chats gut gelesen und verfolgt werden.

Über dem Widget werden die wichtigsten Angaben zur Chatauskunft zusammengefasst:

Instant Message a SIUC librarian!

“Librarian IM is staffed from 10:00 a.m. to 11:00 p.m. Monday - Thursday, and from 10:00 a.m. to 9:00 p.m. Friday from the Morris Library Information Desk. If you don't get an immediate answer, we may be busy helping other users.

Please hold on the line or try contacting us from one of the other services like phone or email listed on this page.” (Board of Trustees – Homepage der Morris Library)

Der Nutzer erfährt was er zu erwarten hat, zu welchen Uhrzeiten der Service erreichbar ist und warum es vorkommen kann, dass er nicht sofort eine Antwort erhält. Ebenso erhält er Vorschläge, welche anderen Möglichkeiten er in diesem Fall hat. Unter dem Widget werden die Benutzernamen für die Messenger angegeben, die mit Meebo kompatibel sind und der Nutzer wird eingeladen den passenden Benutzernamen seiner Freundesliste hinzuzufügen.

“Add us to your IM buddy list:

AOL IM: MorrisLibrarian

MSN IM: morrislibrary at hotmail dot com

Yahoo! IM: librarianim

ICQ IM: 368775233

GoogleTalk IM: LibrarianIM at gmail dot com” (Board of Trustees – Homepage der Morris Library)

Die Nutzer, die keinen Messenger auf ihrem Computer installiert haben, können sofort mit der Bibliothek in Kontakt treten. Kunden, die oft Messenger benutzen, haben die Möglichkeit, den Service in ihre Buddylist aufzunehmen und die Auskunft auch ohne Besuch der Internetseite zu nutzen.

Die Chatauskunft wurde von Frau Graves und Frau Desai evaluiert. Dabei legten sie Wert darauf herauszufinden, ob die Mitarbeiter Anleitungen während der Auskunft geben, wie diese ablaufen und wie die Nutzer diese annehmen. Mit Hilfe eines Fragebogens wurden die nötigen Daten und Aussagen ermittelt. Die Ergebnisse fassten sie im Artikel „Instruction via Instant Messaging reference: what’s happening?“ zusammen.

Die Anfragen an die Auskunft wurden einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

Category 1: The patron asked for and received instruction.

Category 2: The patron asked for instruction but did not receive it.

Category 3: The patron did not ask for instruction but the librarian provided it.

Category 4: The patron did not ask for instruction and the librarian did not provide it.

Category 5: No instruction was possible or appropriate given the nature of the question.

Category 6: The patron did not ask for instruction and it was not given, but it was offered.” (DESAI, GRAVES A 2006, S. 177)

Abbildung 4 stellt die Ergebnisse dar.

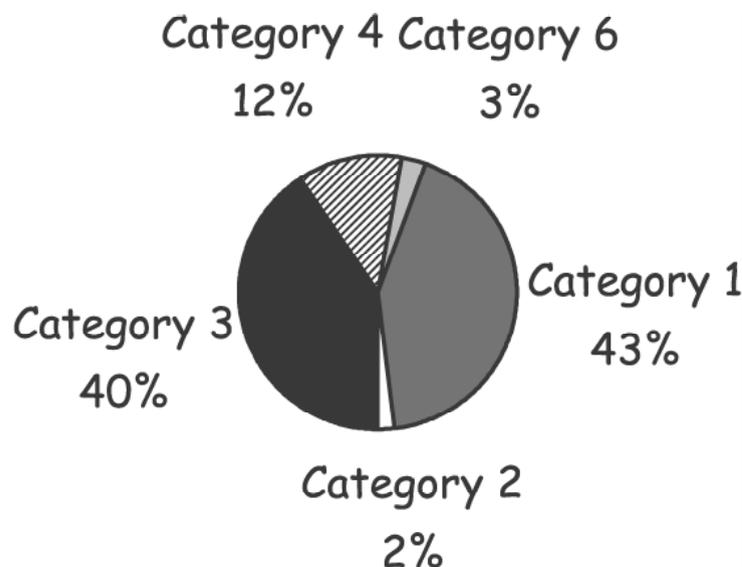


Abbildung 4: Requested/received instruction where possible (Quelle: DESA, GRAVES A 2006, S. 178)

Mit Hilfe dieser Kategorien sollte festgestellt werden, wie oft von den Bibliothekaren Anleitungen angeboten werden und wie häufig die Nutzer Anleitungen erbitten. Das Ergebnis stellt sich sehr positiv dar. 43% der Kunden wollten nicht nur die Antwort vorgesetzt bekommen, sondern erlernen, wie sie diese Information selbst recherchieren können. Weitere 40% haben nicht direkt um eine Anleitung gebeten, aber der Bibliothekar sah in der Anfrage die Möglichkeit dem Nutzer zu beschreiben, wie er vorgehen muss. Demnach wird in 83% der Chats Informationskompetenz vermittelt (vgl. Desai, Graves A 2006, S.178). Anfragen, die in Kategorie eins eingeordnet wurden, können zusätzlich noch in zwei Gruppen unterteilt werden. Gruppe eins enthält Fragen, in denen der Nutzer sehr deutlich macht, dass er bereit ist etwas zu lernen. Diese enthalten Formulierungen wie „Können Sie mir zeigen wie...?“ oder „Wie kann ich...?“ (vgl. DESAI, GRAVES A 2006, S.180).

Ein Chatprotokoll aus der Morris Library-Auskunft verdeutlicht, wie ein Gespräch dieser Gruppe verlaufen kann:

“Patron: I need to find online newspaper articles, how do I do that? . . .

Librarian: There are several ways to find newspaper articles. Do you have a particular newspaper in mind?

Patron: Well, i’m trying to find newspaper articles online about drinking and driving...

Librarian: OK. I think we should try to use EBSCO for your

search. Let me show you how. Please follow along with me.

Librarian: First, go to the Library's homepage: www.lib.siu.edu

Patron: Okay.

Librarian: Click on the button at the top of the page that says "Articles, Journals, & More".

Librarian: Click on the blue link that says EBSCO. Then click on the link that says Academic Search Premier. This is a large database index that covers many subjects. It is a good place to get started doing research.

Patron: OK.

Librarian: Let me know when you are in the search interface.

Librarian: Type the terms drunk driving in the search box. Next, use the limiters at the bottom of the page to select Full Text. And limit the document type to Newspapers.

Patron: Okay I am in EBSCO.

Patron: Ohhhh OK I see now.

Librarian: That will give you only full-text newspaper articles.

Patron: Okay.

Patron: OK thank you, I found 25 articles . . ." (DESAI; GRAVES A 2006, S.180)

Der Bibliothekar beschreibt in kurzen, einfachen Sätzen, wie der Nutzer in die Datenbank gelangt und nach Artikeln suchen kann. Er schlägt Suchbegriffe vor und vergewissert sich, ob der Kunde den Anweisungen folgen kann.

Die zweite Gruppe enthält Fragen, in denen der Nutzer nur andeutet etwas lernen zu wollen. Dazu gehören Formulierungen wie „Ich habe schon gesucht, konnte aber nichts finden...“ oder „Wo würde ich Informationen zu meinem Thema finden...?“ (vgl. DESAI, GRAVES A 2006, S.181).

Das folgende Beispiel zeigt, wie Chats aus dieser Gruppe ablaufen können:

Patron: . . . I'm tryin to find some info for a debate, and I want really professional, academic sources. I've tried searching under Articles and journals with no luck. I'm looking for stuff on adoption, and how it is easier to adopt black babies as opposed to white babies.

Librarian: Okay, have you tried searching in EBSCO?

Librarian: You can limit your search there to scholarly journals/

Patron: Yeah, and I limited it to full text, I only get 4 results.

Librarian: Try these search terms: adoption (in the first line) and black [African American] or in the second line, with the limit to peer-reviewed journals. I got lots.

Librarian: They may not be all full text but we may have the print.

Librarian: Here's an example of one I found: Title: Why are we waiting? The demography of adoption for children of Black, Asian and Black mixed parentage in England. *Child & Family Social Work*; May 2005, Vol. 10 Issue 2, p. 135, 13p.

Patron: Oh, okay. I got a lot too. I'll check through them and see. This should be enough. Thank you dude!

Librarian: Another database to try is Sociological Abstracts...” (DESAI; GRAVES A 2006, S.181)

Innerhalb des Auskunftsgesprächs wird festgestellt, welche Quellen bereits genutzt wurden. Anschließend werden bessere Einschränkungen und Suchbegriffe vorgeschlagen und eine Ressource benannt.

Kategorie 3 umfasst Anfragen, in denen in der Eingangsfrage zunächst nicht erkennbar ist, ob der Nutzer etwas lernen möchte. Der Nutzer nimmt die vom Bibliothekar angebotene Erläuterung dennoch an (vgl. DESAI, GRAVES A 2006, S.182).

Auch für diese Situation liefert der Artikel ein Beispiel:

Patron: Equine.

Librarian: Hi there. My name's Stephanie. What can I help you find?

Librarian: Are you looking for information on horses?

Patron: I need an article written from a professor.

Librarian: Ok. Do you have the professor's name or the title of the article?

Patron: Dr King.

Librarian: Do you know the first name, title of the article, or subject of the article?

Patron: Sheryl King.

Librarian: Thank you. That's very helpful. Hold on one moment while I search.

Patron: Subject equine.

Librarian: Is it about embryo transfers in mares?

Patron: Yes.

Librarian: OK. Hold on and I'll show you how to get it.

Patron: Thank you...” (DESAI; GRAVES A2006, S.182).

Dieser Nutzer hätte sich sicher auch damit zufrieden gegeben, den Artikel einfach nur zu erhalten. Der Bibliothekar nutzt dennoch die Chance und bietet eine Anleitung an.

Die Beispiele zeigen, in welchen Situationen Informationskompetenz vermittelt werden kann. Diese Situationen fordern vom Mitarbeiter viele Kompetenzen. Er

muss ein Auskunftsgespräch führen können, einordnen können, ob er Wissen vermitteln kann oder nicht, er muss schnell die entsprechenden Quellen abrufen und sie einfach erklären können. Diese Fähigkeiten und Kenntnisse sollten demnach in Mitarbeiterschulungen vermittelt und ausführlich geübt werden. Nur so kann eine digitale Auskunft mit dieser hohen Qualität betreut werden.

Innerhalb der Evaluation der Morris Auskunft wurden zusätzlich die von den Bibliothekaren angewendeten Techniken in Kategorien eingeteilt und ausgewertet. Diese lauten:

“A: Modeling: librarian finds and gives the needed information, then outlines the steps to locate it but does not make sure the patron is following along.

B: Resource suggestion: librarian suggests print or electronic resources such as the library catalog, a database, or URL.

C: Terms suggestion: librarian suggests appropriate keywords, subject headings, Boolean, or limits.

D: Leading: librarian leads the patron step-by-step to the needed information.

E: Lessons: librarian explains library or research terminology such as the peer-review process.” (DESAI; GRAVES 2006, S. 179)

Die Ergebnisse dieser Zuordnungen werden in Abbildung 5 dargestellt.

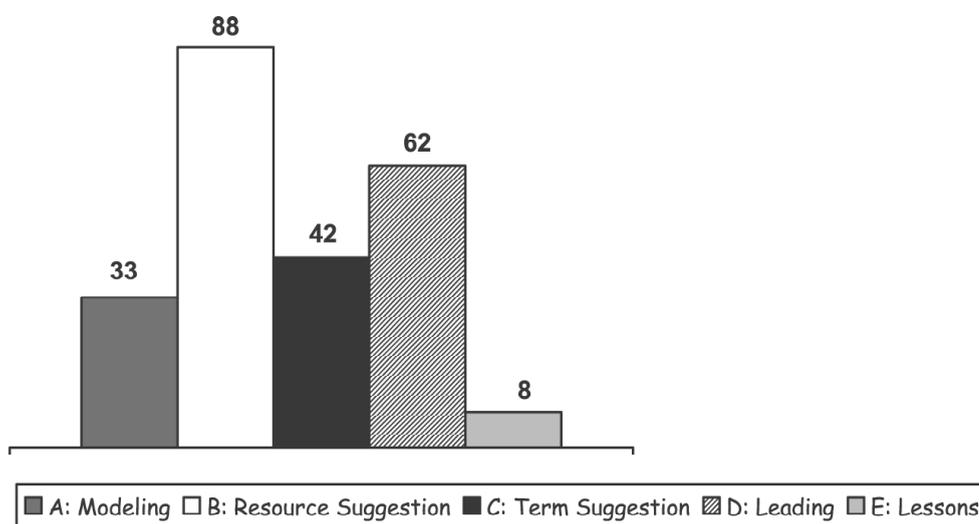


Abbildung 5: Instructional techniques (Quelle: DESAI, GRAVES A 2006, S.179)

Die Kategorien wurden jeder Chatsitzung nur einmal zugeordnet, auch wenn sie in dem Chat mehrmals angewendet wurden. Eine Sitzung kann aber mehreren Techniken zugeordnet sein. Von den 146 Chats, in denen Informationskompetenz vermittelt werden konnte, wurden in 88 Sitzungen Datenbanken und Kataloge vorgeschlagen. In 62 Fällen wurden Schritt-für-Schritt-Anweisungen erteilt. Suchbegriffe wurden 42mal vorgeschlagen. Die Kategorie „Modeling“ beinhaltet Chats, in denen der Mitarbeiter dem Kunden die Antwort liefert und anschließend erläutert, wie er diese gefunden hat. Er vergewissert sich aber nicht, ob der Nutzer ihm folgen kann. Diese Technik wurde 33mal eingesetzt. In acht Chatsitzungen wurden bibliotheksspezifische Fachbegriffe erklärt (vgl. DESAI, GRAVES A2006, S.179)

Diese Techniken sollten sich die Mitarbeiter ebenfalls in Schulungen aneignen und üben. Je schneller und selbstverständlicher diese abgerufen werden können, desto besser kann sich der Bibliothekar auf den Nutzer und die folgenden Arbeitsschritte konzentrieren.

Mittels eines Fragebogens wurden die Nutzer zusätzlich befragt. Die in Tabelle 3 dargestellten Ergebnisse zeigen, dass viele Kunden gewillt sind zu lernen, wie sie selbst Informationen suchen können.

Survey Question	Possible Responses			
	Yes	Sort Of	Not At All	
Have you used Morris Messenger before?	Yes		No	
	15		35	
Would you use Morris Messenger again?	Yes		No	
	49		1	
Do you think chat is a good way to learn how to find information?	Yes		No	
	49		1	
The librarian showed me how to find information for myself.	Yes	Sort Of	Not At All	
	40	8	2	
I learned something about how to find what I was looking for.	Yes	Sort Of	Not At All	
	46	2	2	
I wanted the librarian to teach me how to find the information myself.	Definitely	Would Be Nice	Didn't Care	No Way, Just Find It For Me
	23	8	15	4

Tabelle 3: Survey responses (Quelle : DESAI; GRAVES A 2006, S.185)

23 der befragten Personen gaben an, dass sie definitiv etwas vom Bibliothekar lernen wollen, weitere acht fänden es nett. 15 ist es egal. Diesen Nutzern könnte, wie oben für Anfragen der Kategorie 3 beschrieben, Hilfe angeboten werden. Es liegt dann an ihnen, diese anzunehmen oder abzulehnen. Nur vier Kunden waren sich ganz sicher, nur eine Antwort auf ihre Frage zu wollen.

49 der befragten Personen halten eine Chatauskunft für eine gute Methode Informationskompetenz zu vermitteln (vgl. DESAI, GRAVES A 2006, S.186).

Die Evaluation der Instant Messenger-Auskunft bestätigt, dass Informationskompetenz über einen Messenger vermittelt werden kann und von den Nutzern angenommen wird. Mit gut geschultem Personal können die Best Practice Standards der RUSA¹⁰ erreicht werden.

Dennoch sehen die Autorinnen Grenzen in dieser Auskunftform, da nur einfache Fähigkeiten vermittelt werden können (vgl. DESAI, GRAVES A 2006, S.188). Informationskompetenz kann in sechs Stufen unterteilt werden. Die so genannten Big6 setzen sich wie folgt zusammen:

1. Aufgabenstellung definieren

- 1.1 Das Informationsdefizit erkennen.
- 1.2 Die benötigten Informationen identifizieren.

2. Suchstrategien

- 2.1 Alle in Frage kommenden Informationsmittel bestimmen.
- 2.2 Die geeigneten Informationsmittel auswählen.

3. Ausfindig machen und Zugang erlangen

- 3.1 Die Informationsmittel intellektuell und physisch ausfindig machen.
- 3.2 Informationen suchen.

4. Die Informationen nutzen.

- 4.1 Informationen erfassen (lesen, hören, sehen, anfassen).
- 4.2 Relevante Informationen auswählen.

5. Zusammenfügen

- 5.1 Informationen aus mehreren Quellen zusammenfügen.
- 5.2 Informationen präsentieren.

6. Evaluation

- 6.1 Das Ergebnis beurteilen.
- 6.2 Den Prozess beurteilen (vgl. EISENBERG 2007, Übersetzung S.J.)

Von diesen Stufen können die ersten drei mit Hilfe einer Instant Messenger-Auskunft vermittelt werden. Tiefergehende Auswertungen und Bewertungen können nicht geleistet werden.

Dieses Best Practice Beispiel zeigt, welche Fähigkeiten das Bibliothekspersonal haben muss und welcher Aufwand mit dem Angebot einer qualitativ hochwertigen Instant Messenger Auskunft verbunden ist. Eine fundierte digitale Auskunft mit dem Anspruch, den Nutzern Informationskompetenz zu vermitteln, kann nicht ‚nebenbei‘ angeboten werden, sondern muss durch sorgfältige Vor- und Nachbereitung abgesichert werden.

10 Reference and User Services Association

6 Die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität

Die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität ist für alle Bürger Deutschlands kostenlos zugänglich. 36 Mitarbeiter sind in der Bibliothek tätig.

Der Bibliotheksbestand setzt sich im Jahr 2008 aus 745.000 Bänden, ca. 2.320 laufenden Zeitschriften, ca. 34.000 elektronischen Volltextzeitschriften, ca. 200 fachwissenschaftlichen Datenbanken und 31.000 Bänden der Lehrbuchsammlung zusammen.

Zum Erwerbungsprofil der Bibliothek gehören die Fachgebiete:

- Maschinenbau
- Elektrotechnik
- Wirtschaftswissenschaften
- Organisationswissenschaften
- Wirtschaftsingenieurwesen
- Recht (Steuerrecht und Völkerrecht)
- Erziehungswissenschaften (Erwachsenenbildung und berufliche Bildung)
- Geschichte
- Politik
- Psychologie
- Marine
- Seekrieg
- Militär- und Verteidigungspolitik Skandinaviens und des Ostseeraums
- Theologie (Ethik und Friedensforschung).

Im Jahre 2008 wurden circa 14.502 Medieneinheiten mit einem Erwerbungssetat von 1,601 Millionen Euro gekauft. 9.428 Benutzer sind registriert und 211.200 Personen besuchten die Bibliothek. Bis zum Juni 2008 wurde circa 2 Millionen mal auf den Onlinekatalog zugegriffen (vgl. IANIGRO 2008).

Die Bibliothek nimmt am Benchmarking-Projekt BIX-WB (Bibliotheksindex – Wissenschaftliche Bibliotheken) teil und erreichte 2007, wie auch in den Jahren zuvor, Platz 3 der Rangliste (vgl. GRAEF 2008). Andere Hamburger Bibliotheken beschreiben die Dienstleistungsangebote der Helmut-Schmidt-Bibliothek als hervorragend. Probleme sehen diese Bibliotheken in der Wahrnehmung durch die Bevölkerung. Vielen Menschen ist nicht bewusst, dass die Bibliothek nicht nur für Bundeswehrangehörige zugänglich ist. Die Bibliothek möchte gern externe Nutzer noch stärker ansprechen, um den Bekanntheitsgrad der HSU insgesamt zu erhöhen und die Akzeptanz der Bundeswehr in der Bevölkerung zu verbessern. Digitale Auskunftsangebote bieten potentiellen Nutzern eine einfache Möglichkeit mit der Bibliothek in Kontakt zu treten und diese näher kennen zu lernen (vgl. SCHADE, SCHMIDT (Hg.) 2008, S. 20ff).

6.1 Digitale Auskunftsangebote der Bibliothek

Die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität bietet ihren Nutzern bisher zwei Formen der asynchronen digitalen Auskunft an. Dazu gehört die E-Mail Auskunft und das Formular „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“. Außerdem können die Kunden noch eine synchrone digitale Auskunft in Form einer Chatauskunft nutzen. Diese Dienstleistungen können gleichermaßen von internen und externen Nutzern in Anspruch genommen werden. In erster Linie werden diese unterschiedlichen Auskunftsdienste angeboten, um den Nutzern verschiedene Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme zu ermöglichen.

Im folgenden Kapitel werden diese Auskunftsangebote quantitativ und qualitativ ausgewertet. Dazu werden unter anderem den eingegangenen Anfragen Kategorien zugeordnet, Bearbeitungszeiten festgehalten und Anfragen pro Tag ausgewertet.

6.1.1 E-Mail Auskunft

Zunächst soll die zuerst eingeführte Form der digitalen Auskunft ausgewertet werden. Im Jahr 2007 wurden 1.427 Anfragen an die auf der Homepage angegebenen E-Mail-Adressen gesendet. Die eingehenden E-Mails werden vom Auskunftspersonal und vom Webteam, der HSU-Bibliothek beantwortet.

Auswertung der E-Mail-Anfragen

Die eingegangenen Anfragen werden in sechs Kategorien eingeteilt. In die Kategorie „Benutzungsmodalitäten“ der Bibliothek wurden 1345 Anfragen eingeordnet. Zu dieser Kategorie gehören unter anderem Fragen bezüglich Passwörter, Mahnungen, Verlängerungen und Fernleihe.

Die Mahnungen der Bibliothek werden per E-Mail an die Nutzer verschickt, daher beziehen sich die meisten Anfragen auf diese Mails. Auch die Fernleihanfragen anderer Bibliotheken machen einen großen Teil der Fragen zu den Benutzungsmodalitäten aus. Abbildung 6 zeigt, dass 32 Anfragen der Kategorie „andere Frage“ zugeordnet wurden.

Dazu gehören zum Beispiel Fragen bezüglich Stellenangebote, Praktikumsplätze, Seminare oder Feedback zur Bibliothek.

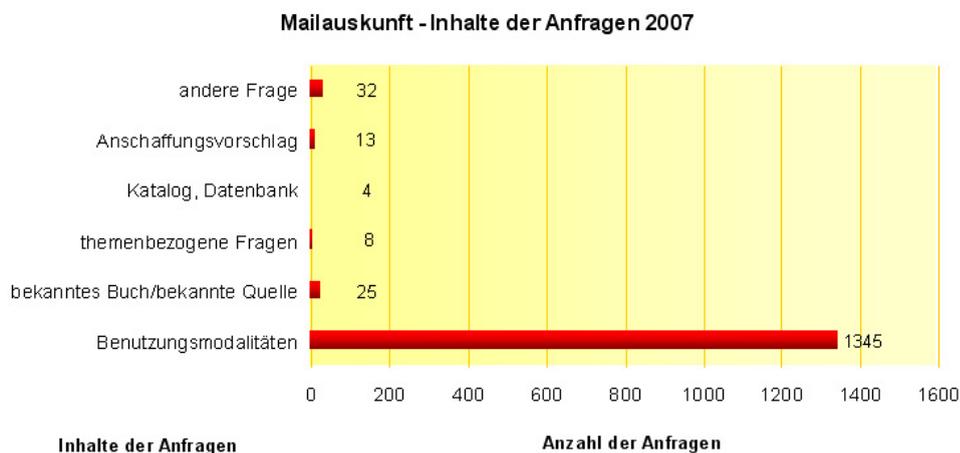


Abbildung 6: Mailauskunft – Inhalte der Anfragen 2007

In die Kategorie „bekanntes Buch, bekannte Quelle“, wurden 25 E-Mails eingeordnet. In diesen hatte der Nutzer Angaben zu einem Buch, einer Zeitschrift oder ähnlichem gemacht und suchte nach dieser Ressource. Insgesamt gingen 13 Anschaffungsvorschläge ein. Anfragen, die eine Recherche benötigten, wurden der Kategorie „themenbezogene Fragen“ zugewiesen. Diese Anfragen kamen mit acht E-Mails nicht häufig vor. Noch seltener wurden Fragen zur Funktionsweise von Katalogen oder Datenbanken gestellt. Diese Kategorie umfasst vier Anfragen.

Anfragen pro Tag

Abbildung 7 stellt dar, wie viele Fragen an einem Tag maximal eingingen.

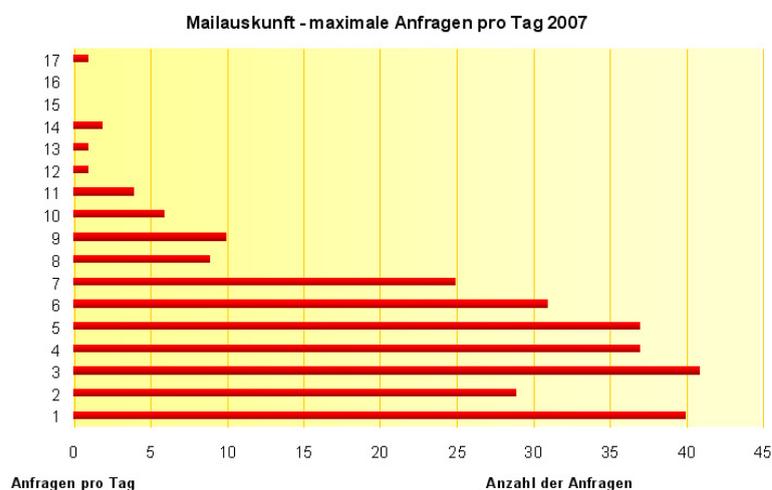


Abbildung 7: Mailauskunft – Maximale Anfragen pro Tag 2007

Mit der Auswertung der eingehenden Fragen soll auf den täglichen Arbeitsaufwand für die Bearbeitung geschlossen werden. Am häufigsten gingen an einem Tag drei Anfragen ein, dicht gefolgt von einer Anfrage. Gleichauf liegen vier und fünf E-Mails, diese wurden jeweils 37 mal gezählt. An 31 Tagen mussten sechs Auskünfte gegeben werden. Mehr als acht E-Mails kamen an weniger als 10 Tagen vor.

Die Mehrzahl der pro Tag eingehenden Fragen bewegt sich zwischen einer Anzahl von eins bis sieben. Diese Menge sollte vom gesamten Personal einfach zu bearbeiten sein.

Qualität der Antworten

Jede E-Mail, die die Bibliothek erhält, wird so schnell wie möglich beantwortet. Die Nutzer werden auch bei unangenehmeren Themen wie Mahnungen oder Kritik immer freundlich behandelt. Verwendete Quellen werden stets angegeben. Damit erfüllen die E-Mail-Auskünfte die Richtlinien, die auch in der konventionellen Auskunft Verwendung finden und können als sehr gut gewertet werden.

6.1.2 Fragen Sie Hamburger Bibliotheken!

Das Dienstleistungsangebot „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken!“ fand seinen Anfang in einer Sitzung der Hamburger X-Libri AG. Es sollte ein neuer digitaler Auskunftsdienst geschaffen werden, durch den die sechs teilnehmenden Bibliotheken gemeinsam in der Öffentlichkeit auftreten und interessierten Menschen das Wissen und die Quellen der wissenschaftlichen und öffentlichen Bibliotheken zur Verfügung stellen können. Zu den teilnehmenden Bibliotheken gehören die Hamburger Bücherhallen, die Staats- und Universitätsbibliothek Carl von Ossietzky, die Universitätsbibliothek der Technischen Universität-Harburg, der Hochschulinformations- und Bibliotheksservice der Hochschule für Angewandte Wissenschaften, die Bibliothek des Hamburgischen Welt-Wirtschafts-Archivs¹¹ und die Universitätsbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität. Als geeignete Software wurde das Mailinfosystem der Technischen Universität Harburg ausgewählt. Das Projekt startete im Oktober 2006 (vgl. SCHWEMER-MARTIENSSEN (Hg.) 2007, S.28). Die teilnehmenden Bibliotheken verweisen seitdem auf ihren Internetseiten mit dem in Abbildung 8 dargestelltem Logo auf das Angebot. (Damit sich das Logo besser in das Corporate Design der Bibliothekswebseite einfügt, wird es farblich leicht abgeändert verwendet.)

¹¹ Wurde am 01.01.2007 in die Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften integriert.



Abbildung 8: Logo der Hamburger Auskunft auf der Internetseite der Helmut-Schmidt-Bibliothek (Quelle: Helmut-Schmidt-Universität – Homepage der Helmut-Schmidt-Bibliothek)

Das System funktioniert folgendermaßen. Die Kunden können über ein Formular eine Anfrage gezielt an eine der Bibliotheken richten oder die Software zufällig entscheiden lassen, an welche Bibliothek die Frage geleitet wird.

Mitarbeiter der Bibliothek können durch verschiedene Logins alle Anfragen in einem gemeinsamen Posteingang angezeigt bekommen oder nur die Anfragen an die eigene Bibliothek sehen. Diese können dann aufgerufen und bearbeitet werden. Wird gerade eine Frage beantwortet, gibt das System anderen Mitarbeitern eine Meldung, dass diese gerade geöffnet ist. So sollen doppelte Antworten vermieden werden.

Kann ein Mitarbeiter eine Frage nicht beantworten, wird sie wieder für alle freigegeben.

Für häufig wiederkehrende Anfragen können Textbausteine angelegt werden. Diese ermöglichen es, mit wenigen Klicks zu antworten und sparen Schreibarbeit. Durch das Ticket-System können Rückfragen an die Kunden gestellt werden und Anfragen weiterbearbeitet werden (vgl. SCHWEMER-MARTIENSSEN (Hg.) 2007, S. 29).

Sollte ein Nutzer aus Versehen eine falsche Bibliothek ausgewählt haben oder können die Mitarbeiter der ausgewählten Bibliothek die Frage nicht beantworten, besteht die Möglichkeit, diese an eine andere Bibliothek weiterzuleiten. Antworten können Attachments (Anhänge) enthalten.

Da die Antworten einer gewissen Qualität entsprechen sollen, wurden Richtlinien zur Beantwortung der Fragen entwickelt. Diese wurden vom konventionellen Auskunftsdienst abgeleitet. Demnach sollen alle Bibliotheken spätestens innerhalb von drei Werktagen antworten, verwendete Quellen nennen und zumindest Hilfe zur Selbsthilfe geben. Der Kunde soll freundlich behandelt und die Rechtschreibung überprüft werden (vgl. SCHWEMER-MARTIENSSEN (Hg.) 2007, S. 29).

Auswertung der Anfragen an die Hamburger Auskunft

In der HSU-Bibliothek wird die Hamburger Auskunft von circa fünf bis sechs Mitgliedern des Informationsteams betreut. Im Jahr 2007 erhielt die Bibliothek 260 echte Anfragen (Tests, interne Nachrichten und technische Problemfälle

wurden von den insgesamt 269 Anfragen abgezogen).

Mit Abstand wurden am häufigsten Fragen bezüglich der Benutzungsmodalitäten gestellt. Dazu gehören Fragen, die Verlängerungen, Passwörter, Benutzerkonten et cetera betreffen. Zudem erkundigen sich externe Nutzer häufig, ob es ihnen erlaubt ist die Bibliothek zu benutzen. Abbildung 9 stellt die Fragen an die Auskunft in Kategorien zusammengefasst dar. Von den insgesamt 260 Anfragen fallen 131 in den Bereich der Benutzungsmodalitäten.

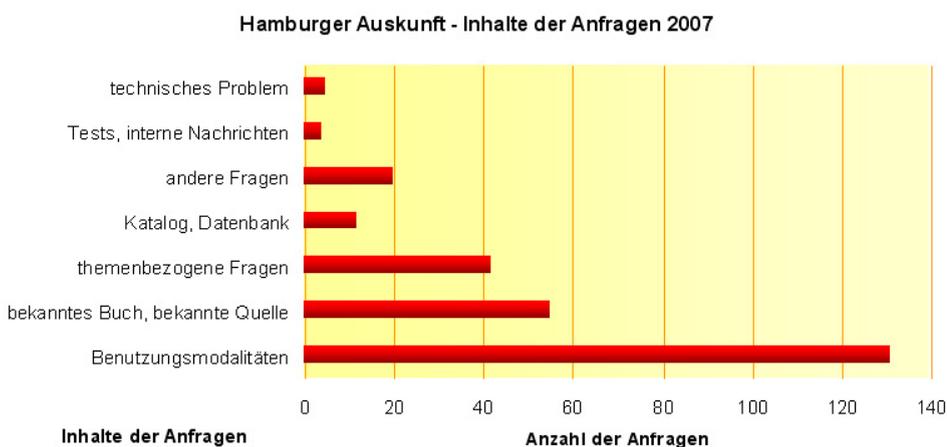


Abbildung 9: Hamburger Auskunft – Inhalte der Anfragen 2007

Die Kategorie „bekanntes Buch, bekannte Quelle“ bezieht sich auf Fragen, in denen der Nutzer bibliografische Daten eines Buches, Artikels oder einer anderen Quelle angegeben hat und gezielt nach dieser Quelle gesucht hat beziehungsweise Informationen zum Status benötigte. Diese Art von Fragen wurde 55 mal an die HSU gerichtet.

Etwas seltener wurden Auskünfte zu bestimmten Themen gewünscht. 44 Anfragen konnten in die Kategorie „themenbezogene Fragen“ eingeordnet werden und erforderten teilweise umfangreiche Recherchen. Direkte Fragen bezüglich eines Kataloges oder einer Datenbank wurden 12 mal gestellt. Das Formular der Hamburger Auskunft wurde auch genutzt, um Informationen über Stellenangebote, Praktikumsplätze und Veranstaltungen zu erhalten. Diese und ähnliche Themen wurden der Kategorie „andere Fragen“ zugeordnet, sie umfasst damit 20 Auskünfte. Fünf Anfragen wurden unter „technische Probleme“ eingeordnet. Teilweise haben Nutzer eine falsche E-Mail Adresse angegeben, dadurch konnte keine Antwort zugestellt werden.

Die Arten an Fragen, die die Hamburger Auskunft erhalten hat, und die Häufigkeit, mit denen sie gestellt wurden, unterscheiden sich in einigen Punkten von denen der E-Mail-Auskunft. Die Auskunft über das Formular erhält ebenfalls viele Fragen bezüglich der Benutzungsmodalitäten, aber auch mehr Rechercheanfragen. Da die allgemeinen E-Mail Adressen nicht auf der Internetseite mit

den Angaben zu den Auskunftsdiensten erscheint, ist das nicht verwunderlich. Die Zahlen der Rechercheanfragen durch die Hamburger Auskunft liegen allerdings nicht so hoch wie erhofft.

Im ersten Augenblick mag es unbefriedigend sein, dass die Nutzer das Angebot vorerst hauptsächlich für Informationen bezüglich der Bibliotheksmodalitäten nutzen. Viele Bibliotheksnutzer oder auch Nicht-Nutzer scheinen den Bibliotheken nicht zuzutrauen, ihnen bei der Informationssuche helfen zu können. Es kann auch möglich sein, dass sie eigene Probleme nicht als wichtig genug erachten, um damit einen Bibliothekar zu „belästigen“. Deshalb ist es extrem wichtig, jede Anfrage ernst zu nehmen und so gut wie möglich zu beantworten. Schnelle und qualitativ hochwertige Antworten können dazu führen, dass Nutzer den Service der Bibliothek zu schätzen lernen und ihn immer wieder in Anspruch nehmen. Durch die positiven Erfahrungen lernen sie, dass die Bibliotheken ihnen sehr wohl bei vielen Themen helfen können. Das würde die Bibliotheken wieder stärker in das Bewusstsein der Menschen rücken.

Anfragezeiten

Es konnte von 250 Anfragen genau festgestellt werden, wann sie im System eingegangen sind. 10 Fragen mussten aus der Statistik ausgeschlossen werden, da bei ihnen die Ankunftszeit nicht genau bestimmt werden konnte. Es ist zu erkennen, dass die Auskunft fast zu jeder Tageszeit genutzt wurde. Den Bedürfnissen der Nutzer scheint ein Service, der 24 Stunden am Tag erreichbar ist, sehr entgegen zu kommen. Nur in den Morgenstunden von zwei bis drei und vier bis sieben Uhr gab es keine Anfragen. In der Zeit von 12 bis 13 Uhr gingen 21 Fragen ein, am frühen Nachmittag von 15 bis 16 Uhr waren es 22. In diesen Zeiträumen wurden die meisten Anfragen gestellt. Abbildung 10 stellt alle Anfragezeiten dar.

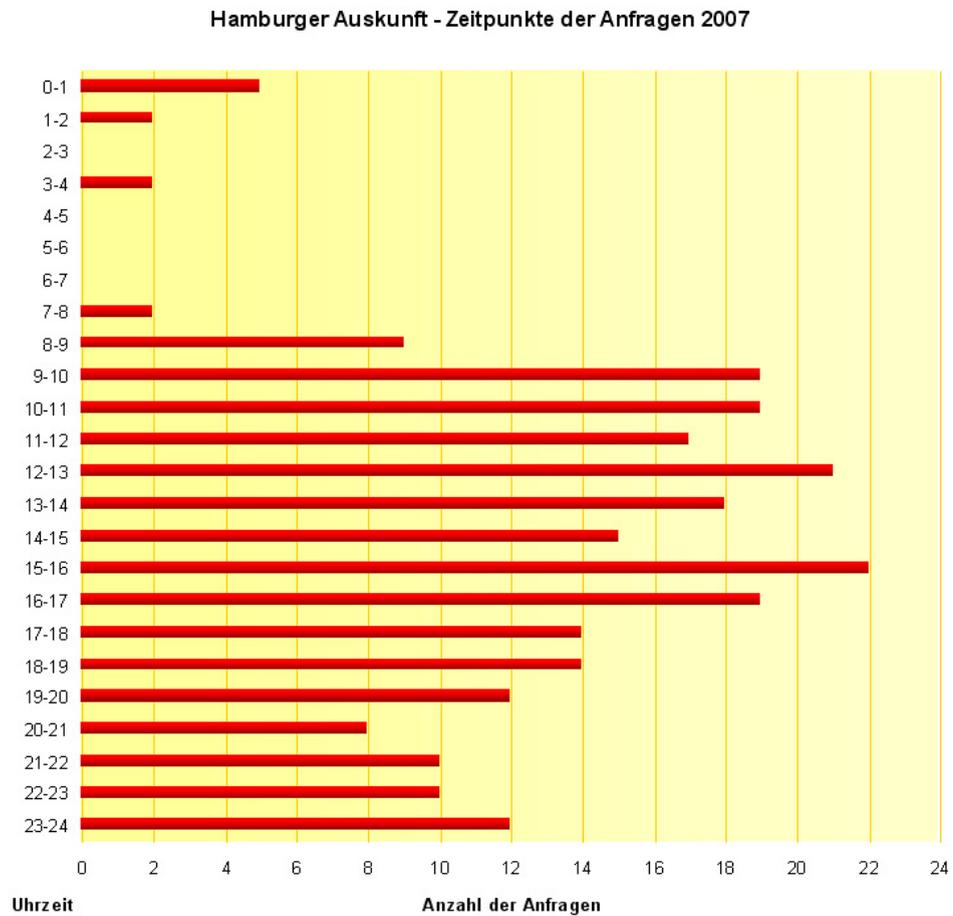


Abbildung 10: Hamburger Auskunft - Zeitpunkte der Anfragen 2007

Auch in den späten Abendstunden und nachts gab es Nutzer, die den Service in Anspruch nahmen. Fünf Nutzer haben zwischen null und ein Uhr die Hamburger Auskunft genutzt und jeweils 2 Anfragen gingen zwischen ein bis zwei und drei bis vier Uhr ein.

Bearbeitungsdauer

In den Richtlinien wurde festgelegt, dass Fragen innerhalb von drei Werktagen beantwortet werden müssen. Die Mitarbeiter der HSU geben sich sehr viel Mühe, die Bearbeitungsdauer so kurz wie möglich zu halten. Das gelingt ihnen auch sehr gut. Wie in Abbildung 11 dargestellt wurden 144 Anfragen noch am selben Tag beantwortet, häufig sogar innerhalb einer Stunde.

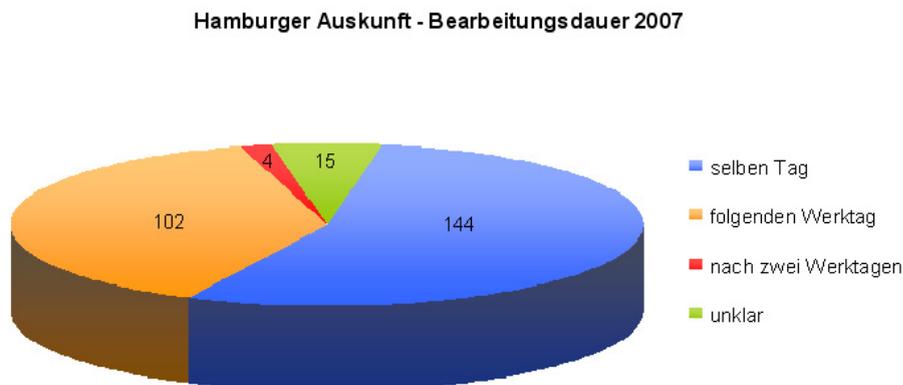


Abbildung 11: Hamburger Auskunft - Bearbeitungsdauer 2007

Weitere 102 Fragen wurden am folgenden Werktag beantwortet. Nur vier Auskünfte konnten erst nach zwei Werktagen gegeben werden. 15 Tickets müssen als unklar eingeordnet werden, da entweder die Ankunftszeit der Frage unklar war und somit nicht ermittelt werden konnte, wieviel Zeit zwischen Eingang und Beantwortung verging oder, die E-Mail-Adresse nicht korrekt angegeben wurde und die Antwort dadurch nicht zugestellt werden konnte. Die Richtlinien der Hamburger Auskunft fordern eine Bearbeitung innerhalb von drei Werktagen. Die Mitarbeiter der HSU halten diese Zeitspanne absolut ein, sie liefern die Antworten fast immer in einem viel kürzeren Zeitraum und kommen damit den Nutzerbedürfnissen sehr entgegen.

Anfragen pro Tag

Vor der Einführung derartiger Services gibt es immer Befürchtungen bezüglich eines nicht zu bewältigen Nutzeransturms. Wenn das neue Angebot zu Beginn stark beworben und in der Presse veröffentlicht wird, kann es zu einem kurzfristigen Ansturm kommen. Die Auswertungen der Anfragen an die HSU zeigen, dass diese Angebote generell nicht in einem Maße genutzt werden, das nicht zu bewältigen wäre. Abbildung 12 zeigt, dass 110 mal nur eine Anfrage an einem Tag an die Auskunft der HSU gestellt wurde.

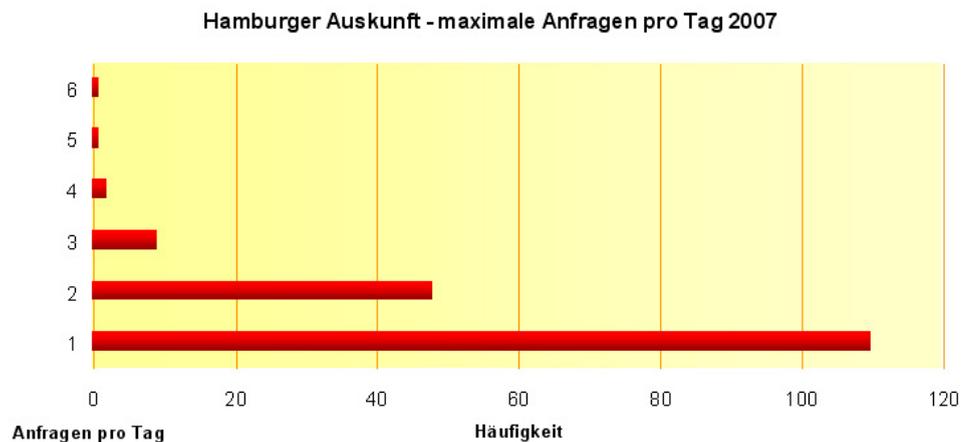


Abbildung 12: Das Diagramm „Hamburger Auskunft –Maximale Anfragen pro Tag 2007 “ stellt dar, wie viele Anfragen maximal an einem Tag eingetroffen sind.

An 48 Tagen mussten zwei Tickets beantwortet werden. Mehr als zwei Anfragen pro Tag kommen nur selten vor. Es wären also noch mehr Anfragen wünschenswert.

Qualität der Antworten

Die Richtlinien für die Hamburger Auskunft werden von den Mitarbeitern der HSU eingehalten. Die Bearbeitungsdauer liegt weit unter den geforderten drei Werktagen und die Nutzer werden immer freundlich behandelt. Alle Antworten enthalten verwendete Quellen und mindestens Hilfe zur Selbsthilfe.

Das folgende Beispiel verdeutlicht, welche Anfragen die Auskunft erreichen und wie eine zufrieden stellende Antwort aussehen kann. Sowohl die Fragen, als auch die Antworten werden anonymisiert wiedergegeben.

Frage:
Was ist der Sinn des Lebens?

Antwort:
Sehr geehrter Herr,

vielen Dank, dass Sie den Auskunftsdienst „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“ konsultieren.

Ihre Frage berührt natürlich vielfältige Dimensionen: Vor allem theologische, philosophische, existenziell-persönliche etc. Und ist daher hier kaum befriedigend zu beantworten.

Vielleicht haben Sie die Wikipedia und den entsprechenden Eintrag schon befragt, falls nicht schauen Sie sich doch bitte den Artikel einmal an:

http://de.wikipedia.org/wiki/Sinn_des_Lebens .

Er gibt eine gute Einführung und bietet Hinweise (Literaturtipps, Links), falls Sie sich intensiver und grundsätzlicher mit der Thematik und dem Problem „Lebenssinn“ befassen möchten. Speziell sollten Sie sich vielleicht mit philosophischen Werken - zunächst evt. mit Einführungen - befassen, um so langsam in die Thematik einzutauchen. Zum Einlesen geeignet ist: Christoph Fehige u.a. (Hrsg.): Der Sinn des Lebens. 5. Aufl. Dtv, München 2002.

Falls Sie das Ganze aber eher humoristisch bzw. filmhistorisch angehen wollen bietet sich noch der Film „Der Sinn des Lebens“ von Monty Python an. Und natürlich die Antwort, die in „Per Anhalter durch die Galaxis“ von Douglas Adams zu finden ist: Die lautet „42“. Mehr dazu hier:

http://de.wikipedia.org/wiki/42_%28Antwort%29

Falls Sie weitere Fragen haben: Wenden Sie sich gern an uns und unseren Auskunftsdienst.

Mit freundlichen Grüßen

Jede Antwort der HSU Auskunft enthält den Namen des Mitarbeiters, das macht es dem Nutzer einfacher, sich bei Rückfragen an die entsprechende Person zu richten. Der Nutzer hat es hier mit einem Menschen zu tun und erhält keine anonymisierte Antwort.

Die Auskünfte der HSU über das Formular können sowohl von der Antwortzeit als auch von der Qualität der Antworten als hochwertig bezeichnet werden.

6.1.3 Chatauskunft

Die Chatauskunft wird den Nutzern, neben den anderen Auskunftsdiensten, seit 2003 angeboten. Dieser Schritt wurde als nötig empfunden, da es durch die technischen Entwicklungen immer wichtiger wird die Nutzer am „point of use“ abzuholen. Mit der Chatauskunft bietet die HSU ihren Nutzern eine weitere Möglichkeit, Anfragen an die Bibliothek zu stellen. Für die Chatauskunft wird

das Open Source-Programm RAKIM verwendet.

Um zur Chatauskunft zu gelangen, muss der Nutzer erst auf den Button „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“ klicken. Von dort wird er auf eine Internetseite geleitet, die alle Auskunftsangebote zusammenfasst. In Abbildung 13 ist der Zugang zum Chat mit einem roten Rahmen hervorgehoben.

The screenshot shows the website of the Universitätsbibliothek. At the top, there is a navigation bar with links: HOME | BIBLIOTHEK | KATALOGE | DATENBANKEN | E-TEXTE | BESTELLUNG | FACHPORTALE | MY LIBRARY. Below this, there are two main sections: 'Chat-Auskunft' and 'E-Mail-Auskunft'. The 'Chat-Auskunft' section is highlighted with a red box and contains the text 'FRAGEN SIE ...' followed by a text input field 'per Chat' and a 'LOS' button. Below this, it says 'Stellen Sie uns Ihre Frage im Chat - wir antworten **sofort**.' The 'E-Mail-Auskunft' section contains a text input field 'per E-Mail' and a 'LOS' button. To the left of the chat section, there is a logo with a question mark and the text 'FRAGEN SIE HAMBURGER BIBLIOTHEKEN'. Below the logo, there is contact information: 'Adresse: Holstenhofweg 85, 22043 Hamburg, Tel. (040) 6541-2626, Fax. (040) 6541-2784'. There are also 'Öffnungszeiten' listed: 'Mo-Fr 9-22, Sa, So 10-18' and 'Servicezeiten Zentrale Ausleihe: Mo-Fr 9-17 (Mo/ET, Ge/So, W/So), Mo-Do 9-16, Fr 9-14'. At the bottom, there is a note: 'In Zusammenarbeit mit anderen Hamburger Bibliotheken werden wir versuchen, Ihre Anfrage schnellstmöglich zu beantworten, **mehr**.' and a phone number: 'Rufen Sie uns an: (+49 40) 6541-2626.' There is also a section for 'per Telefon' and 'per Sönlich' with a note: 'Vor Ort hilft Ihnen unser qualifiziertes Info-Team gerne auch persönlich weiter. Unsere Servicezeiten: **Mo-Fr 10.00-17.00 Uhr**.'

Abbildung 13: Informationsseite zu den Auskunftsangeboten der HSU-Bibliothek (Quelle: Helmut-Schmidt-Universität – Homepage der Helmut-Schmidt-Bibliothek)

Ein Klick auf den „Los“ Button führt den Nutzer sofort in die Chatsoftware. Der Dienst ist montags bis donnerstags von 9 bis 15 Uhr und freitags von 9 bis 14 Uhr besetzt. Teilweise sind die Mitarbeiter auch außerhalb der offiziellen Öffnungszeiten eingeloggt und nehmen Fragen entgegen. Möchte ein Nutzer außerhalb der Öffnungszeiten oder zu einem Zeitpunkt an dem kein Mitarbeiter eingeloggt ist das Angebot nutzen, wird er direkt zum Eingabeformular für die Hamburger Auskunft weitergeleitet. Wartet ein Nutzer länger als zwei Minuten auf einen Mitarbeiter, wird ihm angeboten, seine Anfrage in das Formular der Hamburger Auskunft zu übertragen.

Der Chat wird von vier bis fünf Mitarbeitern der Auskunftsbibliothekare betreut und vorzugsweise im Backoffice beantwortet.

Am Auskunftsplatz werden Chatfragen nur beantwortet, wenn gerade keine persönliche Anfrage eines Nutzers zu bearbeiten ist. Da es nicht möglich ist, mehrere Chatanfragen parallel zu bearbeiten, sollen immer mindestens zwei Mitarbeiter eingeloggt sein.

Die Software enthält bereits einige klassische Features. Es ertönt ein Signal, wenn sich ein Nutzer eingeloggt hat oder wenn dieser von einem Mitarbeiter aus der Warteschlange geholt wurde. Es können vorgefertigte Textbausteine eingefügt und URLs gepusht werden. Hat der Nutzer eine E-Mail-Adresse angegeben, wird ihm nach der Sitzung automatisch der Chatverlauf zugesandt. Alle Chats werden in einer Datenbank abgespeichert.

Um die Chatauskunft quantitativ auszuwerten, werden in den folgenden Abschnitten Daten aus dem Jahr 2007 verwendet. Es wird zusammengestellt, welche Fragetypen hauptsächlich in der Chatauskunft gestellt werden, wie viele Anfragen pro Tag eingehen, zu welcher Uhrzeit die meisten Nutzer Auskünfte benötigen und wie viel Zeit eine Chatsitzung in Anspruch nimmt.

Auswertung der Anfragen an die Chatauskunft

Unterscheiden sich die Fragen an die Chatauskunft eventuell von denen der E-Mail- oder Hamburger Auskunft? Werden bestimmte Auskunftsfragen vermehrt gestellt? Oder gibt es kaum Unterschiede zu den anderen Auskunftsangeboten?

Diese Fragen können für die personelle Besetzung eines zukünftigen Auskunftsdienstes via Instant Messenger sehr wichtig sein. Werden zum Beispiel viele tiefgehende Rechercheanfragen gestellt, muss der Dienst von erfahrenen Auskunftsbibliothekaren besetzt sein. Wollen die Nutzer eher Informationen bezüglich Vormerkungen, Passwörter, Gebühren oder Verlängerungen, kann die Auskunft auch durch Mitarbeiter des mittleren Dienstes betreut werden, die dann Rechercheanfragen weiterleiten könnten oder speziell geschult werden, um auch einfache Rechercheanfragen beantworten zu können.

Im Jahr 2007 wurden 172 Anfragen an die Chatauskunft der HSU gerichtet. Die eingegangenen Fragen wurden in Kategorien unterteilt, um festzustellen, welche Arten von Auskünften am häufigsten benötigt wurden.

Es wurden folgende Fragetypen ermittelt:

- Benutzungsmodalitäten
- bekanntes Buch, bekannte Quelle
- themenbezogene Fragen
- Katalog, Datenbank
- andere Fragen

Den Auskünften bezüglich der Benutzungsmodalitäten wurden Fragen zu Verlängerung, Mahnung, Passwort, Nutzerkonto, Vormerkung, Fernleihe et cetera zugeordnet. Hatte ein Nutzer Angaben (beispielsweise Titel oder Autorennamen) zu einem Buch oder einer anderen Quelle und gezielt nach dieser gefragt, wurde diese Auskunft dem Fragetyp „bekanntes Buch, bekannte Quelle“ zugeordnet. Themenbezogene Fragen lagen vor, wenn ein Nutzer Literatur zu einem Thema benötigt, um beispielsweise eine Facharbeit zu schreiben. Forderte ein Nutzer Hilfestellungen bezüglich eines Kataloges oder einer Datenbank, wurde diese Anfrage dem Fragetyp „Katalog, Datenbank“ zugeordnet. Es wurden auch Themen angesprochen, die nicht in die anderen Kategorien eingeordnet werden können. Dazu gehörten zum Beispiel Anfragen, die Stellenangebote, Verteilung von Flyern oder das WLAN betreffen. Da diese Fragen nur einmalig auftauchten, wurden sie in der Kategorie „andere Fragen“ zusammengefasst.

Die bisher beschriebenen Fragetypen schließen alle Anfragen ein, die von den Nutzern gestellt und vom Personal vollständig beantwortet wurden. Es traten aber auch Chats auf, die nicht in diese Kategorien eingeordnet werden konnten. Für diese wurden folgende weitere Kategorien gebildet:

- Tests
- nicht angenommen
- technisches Problem intern
- technisches Problem extern
- Nutzeranfrage unklar

Es traten häufig Chatsitzungen auf, in denen Administratoren und Mitarbeiter das System getestet haben. Diese Fragen wurden der Kategorie „Tests“ zugeordnet. Leider wurden viele der Chatanfragen nicht wahrgenommen, diese wurden als „nicht angenommen“ verzeichnet. Teilweise kam es vor, dass ein Mitarbeiter ein technisches Problem hatte, der Chat deshalb unterbrochen wurde; diese wurden unter „technisches Problem intern“ eingeordnet. Auch seitens der Nutzer kam es vermutlich zu Problemen. Sobald ein Nutzer nicht geantwortet hat oder den Chat mitten im Gespräch verlassen hat, wurde dies als „technisches Problem extern“ eingeordnet. Leider ist diese Einordnung eher eine Vermutung, da nicht überprüft werden kann, ob wirklich ein Problem vorlag oder der Nutzer einfach so den Chat verlassen hat. Es kam auch vor, dass eine Anfrage sehr verwirrend formuliert war und auch im folgenden Gespräch nicht geklärt werden konnte, was der Nutzer für ein Anliegen hatte. Diese Fragen wurden als „Nutzeranfrage unklar“ eingeordnet. Abbildung 14 stellt dar, welche Anfragen am häufigsten an die Chatauskunft gestellt wurden.

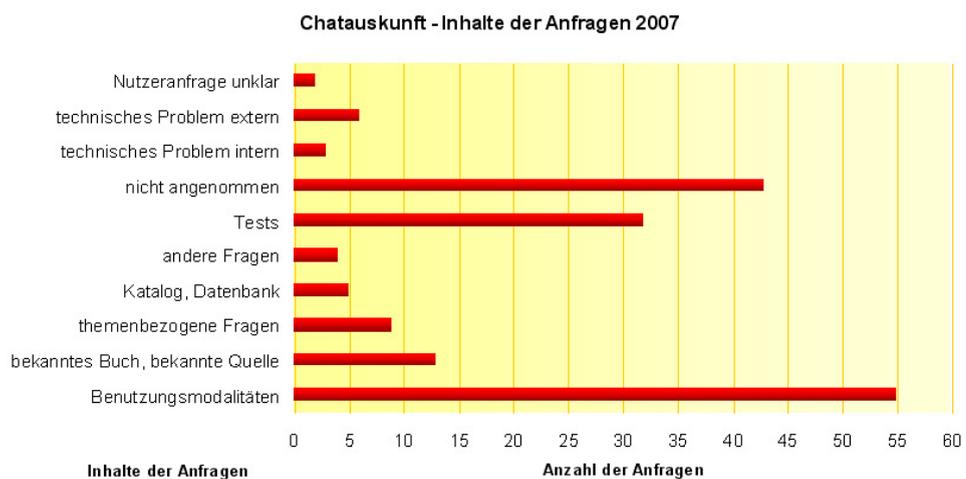


Abbildung 14: Chatauskunft – Inhalte der Anfragen 2007

Die meisten Anfragen (55) betrafen die Benutzungsmodalitäten der Bibliothek. Probleme bezüglich Verlängerungen, vergessener Passwörter oder benötigter Daten zum Einloggen in das eigene Konto kamen besonders häufig vor. Der Chat wurde aber auch gern von Nutzern besucht, die nicht an der Helmut-Schmidt-Universität studieren. Häufig ist den so genannten externen Nutzern nicht klar, dass sie die Bibliothek ebenfalls benutzen können, dementsprechend möchten sie das abklären und sich informieren unter welchen Bedingungen sie das Angebot nutzen können. Es fallen 43 der aufgezeichneten Chatsitzungen in den Bereich der „nicht angenommenen“ Anfragen. Auch wenn dem Nutzer nach zwei Minuten angeboten wird für seine Anfrage das Formular der Hamburger Auskunft zu benutzen, ist das eine viel zu hohe Zahl nicht beantworteter Bedürfnisse. Gerade bei dieser noch neuen Art des Auskunftsdienstes ist ein erster positiver Eindruck sehr wichtig. Kann ein Nutzer einen Service seiner Wahl nicht benutzen, wird er diesen vermutlich auch keine zweite Chance geben. In Hinblick auf die eingegangenen Fragetypen wäre es durchaus möglich, die Chatauskunft per Instant Messenger mit Mitarbeitern aus dem Mittleren Dienst zu besetzen.

Anfragezeiten

Es wurden die Zeitpunkte der Anfragen (der Fragetyp „Test“ ausgenommen) an die Chatauskunft ausgewertet, um eventuell auftretende Stoßzeiten zu ermitteln. Zu diesen Zeiten wäre es ratsam, dass mehr als ein Mitarbeiter in die Auskunft eingeloggt ist. Wie schon beschrieben ist die Auskunft im Normalfall von 9 Uhr bis 15 Uhr besetzt, in einzelnen Fällen sind aber Mitarbeiter auch schon vor 9 Uhr und noch nach 15 Uhr im Chat und nehmen Anfragen entgegen. Da ein Nutzer nur eine Chatsitzung starten kann, wenn der Chat besetzt ist, bezieht sich diese Auswertung nur auf die Zeiten, in denen die Chatauskunft besetzt war und kann keine Aussagen darüber machen, zu welchen anderen Tageszeiten die Nutzer den Chat nutzen würden. Abbildung 15 zeigt, zu welchen Uhrzeiten die meisten Anfragen eingegangen sind.

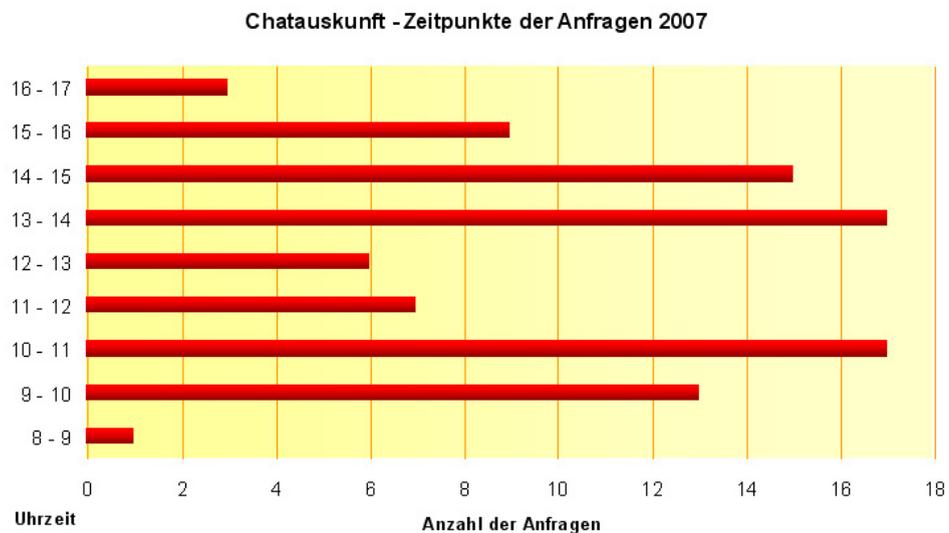


Abbildung 15: Chatauskunft - Zeitpunkte der Anfragen 2007

Die Daten zeigen, dass die Öffnungszeiten den Bedürfnissen der Nutzer generell entgegen zu kommen scheinen. Im Jahr 2007 wurden die meisten Anfragen zwischen 10 und 11 Uhr und zwischen 13 und 14 Uhr gestellt. Jeweils 17 Nutzer starteten in diesen Zeiträumen eine Chatsitzung. Zwischen 14 und 15 Uhr wurde 15mal eine Anfrage gestartet. Zu diesen Zeitpunkten kann es demnach vorkommen, dass mehr als ein Nutzer Hilfe benötigt. Da diese Zahlen aber auf ein Jahr verteilt sind, kann nicht wirklich von einer Stoßzeit gesprochen werden. Interessant sind noch die frühen Morgenstunden und der Abend.

Der Chat wurde demnach auch zu den nicht offiziellen Öffnungszeiten aufgesucht und da ein Mitarbeiter anwesend war, konnte auch eine Chatsitzung gestartet werden. Während des ganzen Jahres wurde eine Anfrage vor 9 Uhr angenommen, also außerhalb der regulären Öffnungszeiten. Zwischen 16 und 17 Uhr wurden sogar 3 Auskünfte beantwortet. Das weist darauf hin, dass gerade in den Abendstunden die Chatauskunft auch häufiger besucht werden würde. Demnach könnte in Betracht gezogen werden, sofern genug Personal vorhanden ist, die Öffnungszeiten etwas zu verlängern.

Chatdauer

Bedingt durch die schriftliche Kommunikation nimmt ein Chat meist mehr Zeit in Anspruch als eine mündliche Auskunft. Das würde dazu führen, dass mehr Arbeitszeit aufgebracht werden muss. Für die Auswertung der Chatsitzungen aus dem Jahr 2007 wurden alle komplett abgeschlossenen Chats verwendet. In Abbildung 16 wird ersichtlich, dass nur wenige Chats überdurchschnittlich viel Zeit in Anspruch genommen haben.

Chatauskunft - Bearbeitungsdauer 2007

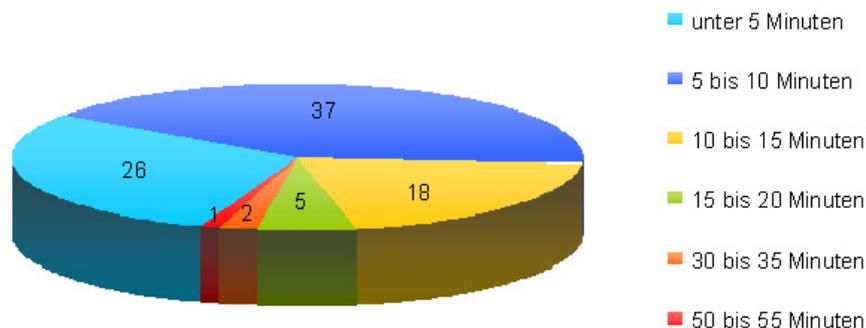


Abbildung 16: Chatauskunft - Bearbeitungsdauer 2007

26 Anfragen wurden in weniger als fünf Minuten beantwortet. Die meisten Anfragen (37) konnten innerhalb von fünf bis zehn Minuten beantwortet werden. Weitere 18 Chatsitzungen benötigten 10 bis 15 Minuten. Für fünf Anfragen mussten 15 bis 20 Minuten aufgewendet werden. Extrem lange Chatsitzungen kamen nur drei mal vor.

Zwei wurden in der Zeitspanne von 30 bis 35 Minuten und eine zwischen 50 bis 55 Minuten beantwortet. Dabei ist zu beachten, dass nicht festgestellt werden kann, wie lange die Nutzer schon auf einen Mitarbeiter gewartet haben, bevor die eigentliche Sitzung gestartet wurde. Es ist daher möglich, dass einige Chats in einer etwas kürzeren Zeit beantwortet wurden.

Anfragen pro Tag

Die HSU Chatauskunft hat in einem Jahr 140 echte Anfragen erhalten. Es zeigt sich demnach ein Interesse seitens der Nutzer für ein solches Auskunftsangebot, es ist aber nicht so groß, als dass es nicht bewältigt werden könnte. Das Interesse kann durch gezielte Werbemaßnahmen und einer besseren Platzierung auf der Homepage noch gesteigert werden. Dieses Thema wird in Kapitel 11 genauer beschrieben.

Die Auswertung der maximalen Anfragen pro Tag zeigt, dass die Auskunft noch lange nicht an ihre Grenzen gestoßen ist. Abbildung 17 stellt die maximalen Anfragen pro Tag dar. Es wurden nur die echten Anfragen ausgewertet.

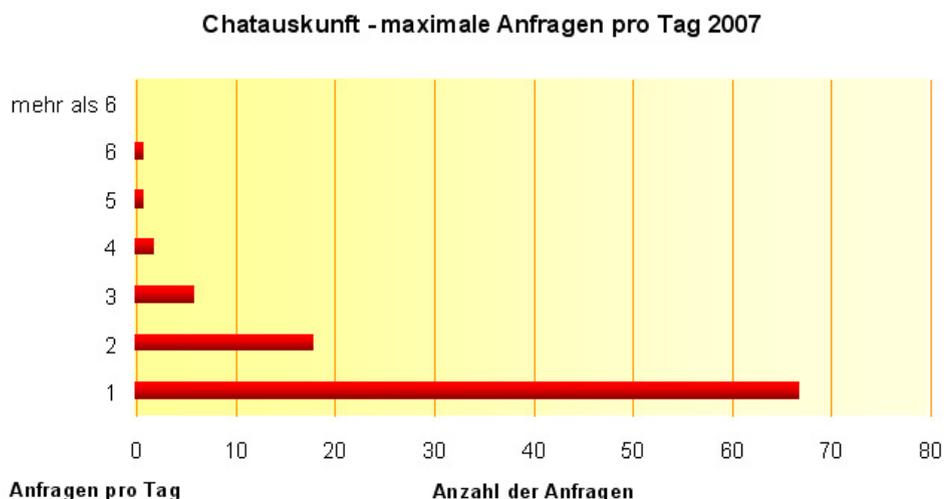


Abbildung 17: Chatauskunft – Maximale Anfragen pro Tag 2007

Demnach wurde an 67 Tagen eine Frage pro Tag gestellt. 18 mal wurden zwei Anfragen an einem Tag gestellt. Mehr als zwei Auskünfte mussten nur sehr selten gegeben werden.

Qualität der Antworten

Es gibt für die Chatauskunft keine Richtlinien. Dennoch hat die Sichtung der Antworten gezeigt, dass die Auskunftsbibliothekare die Regeln der konventionellen Auskunft auch auf die Chatauskunft anwenden.

Das folgende Beispiel soll verdeutlichen, wie ein Chat verlaufen kann. Alle Teilnehmer werden anonymisiert dargestellt.

„Nutzer: Guten Tag!Dürfte ich Ihnen eine Frage stellen?

Bibliothekar: Natürlich, stellen Sie

Nutzer: Super! Es geht um einen Sachverhalt mit dem ich/wir uns kürzlich beschäftigten, wo ich aber auf Anhieb nicht soooviel fand. Habe mal eine Frage an Sie vorbereitet:

Nutzer: In Zusammenhang mit aktuellen Diskussionen um Suchtgefahren für Jugendliche, insbesondere durch Alkohol, wird gelegentlich gefordert, die Altersgrenzen für die Alkoholabgabe in Deutschland anzuheben, zum Beispiel auf die in Nordamerika verbreitete Grenze von 21 Jahren. Jüngst kam in einem Seminar die Frage auf, ob wirklich zu belegen ist, dass eine solche Altersgrenze positive Folgen hat und ob sie nicht

vielleicht sogar kontraproduktiv sein könnte. Können Sie mir dazu etwas sagen? Gibt es Belege dafür, dass die Problematik des Alkoholkonsums durch eine Erhöhung der Altersgrenze abgemildert wird? Ist allgemein irgendein Indiz dafür bekannt, dass eine restriktive Alkoholpolitik Probleme lösen kann?

Nutzer: Etwas lang, ich weiss ;-)

Nutzer: Sorry!

Bibliothekar: Soll das ein Referat werden?

Nutzer: Also ich suche Ressourcen wo ich diese Frage beantworten könnte...

Nutzer: Ja...

Bibliothekar: Nur deshalb die Frage, um zu wissen, auf welchem Niveau man ansetzen soll

Nutzer: Und möglicherweise später eine Hausarbeit...

Nutzer: Mal sehen.

Nutzer: Aber erstmal Referat.

Bibliothekar: `Schule, Uni, FH?

Nutzer: Uni

Bibliothekar: Gehen Sie in die Datenbank GVK+, der Link kommt hier...

Bibliothekar: [Pushed URL]

<http://www.gbv.de/gsmenu/?id=home&ln=de>

Bibliothekar: Dort sollten Sie wissenschaftliche Literatur finden

Nutzer: Super! Danke, dann schaue ich dort mal...

Bibliothekar: Zur Schnellinfo auf die Seite des Gesundheitsministeriums, ob sich da etwas findet

Nutzer: Stimmt, da schaue ich auch mal.

Bibliothekar: Wikipedia ggf. um einen Link zu einer guten Quelle zu finden

Bibliothekar: Brauchen Sie aktuelle Zeitungsberichte?

Nutzer: Da werde ich dann auch mal gucken.

Nutzer: Wären sicher nicht schlecht, ja!

Bibliothekar: Dann die Suchmaschine paperball.de

Nutzer: Klasse, die werde ich dann auch mal ausprobieren.

Bibliothekar: Oder die Datenbank Lexis/Nexis, die Sie bei uns im Hochschulnetz finden bzw. in der Staatsbibliothek

Nutzer: Vielen Dank schon mal für Ihre Hilfe...

Bibliothekar: Sollte das nicht ausreichen (und das sollte es eigentlich) wäre der nächste Schritt eine Fachdatenbank

Bibliothekar: jetzt reicht's aber wirklich ;-)

Nutzer: Alles klar, die werde ich auch noch konsultieren.

Nutzer: Ja! ;-) Wüßten Sie spontan eine Fachdatenbank die geeignet wäre?

Bibliothekar: WiSo Sozialwissenschaften für die Soziologie,

Psyndex für die Psychologie

Nutzer: Alles klar... das ist ja schon mal einiges.

Nutzer: Vielen Dank für die Auskünfte, super Service!

Bibliothekar: Kriegen Sie aber auch nur im Hochschulnetz der Uni HH oder auch bei uns im Netz

Nutzer: :-)

Bibliothekar: Bye

Nutzer: Bye!

Bibliothekar: Der Mitarbeiter hat den Chat beendet.

Nutzer: Der Kunde hat den Chat verlassen.“

Es wurde festgestellt für welchen Zweck die Informationen benötigt werden und auch erklärt, warum das notwendig ist. Anschließend konnten verschiedene Ressourcen vorgeschlagen werden. Der Nutzer hat den Chat offensichtlich zufrieden verlassen.

Auch die immer wiederkehrenden Fragen bezüglich der Benutzungsmodalitäten wurden stets freundlich und vollständig beantwortet. Einige kleine Verbesserungen könnten noch vorgenommen werden. Zum Beispiel sollte am Ende des Chats nachgefragt werden, ob alle Fragen beantwortet wurden. Davon abgesehen besteht bereits auch in dieser digitalen Auskunftform eine hohe Qualität der Antworten.

6.1.4 Zusammenfassung

Alle digitalen Auskunftformen der HSU-Bibliothek erhalten ungefähr die gleichen Arten von Anfragen, wobei die Auskünfte zu den Benutzungsmodalitäten immer die größte Anzahl einnehmen und themenbezogene Fragen eher selten vorkommen. Diese Anfragen können in einer Instant Messenger Auskunft ebenso gut beantwortet werden. Die Nutzerzahlen der jeweiligen Auskunftformen zeigen, dass verschiedene Zugangskanäle die Zielgruppen erreichen. Die Mitarbeiter schaffen es, alle Auskunftformen qualitativ hochwertig zu betreuen.

7 Ist ein Instant Messenger für die Auskunft der HSU-Bibliothek geeignet?

Die Auswertung der Fachliteratur lässt keinen Zweifel daran, dass ein Instant Messenger für die digitale Auskunft in einer Bibliothek sehr gut geeignet ist. Instant Messenger werden von einer Vielzahl von Jugendlichen und Erwachsenen genutzt. Durch den hohen Bekanntheitsgrad innerhalb der Bevölkerung können Bibliotheken eine Auskunftsform anbieten, mit der sich die Nutzer wohl fühlen und die vor allem jüngere Menschen anspricht. Die einfache Installation und Handhabung, sowie die schnelle Kommunikation werden immer wieder positiv hervorgehoben. Bibliotheken erhalten über ihre Instant Messenger-Auskunft mehr Anfragen als über die für viel Geld erworbenen kommerziellen Chatprogramme.

Die Entwicklung der digitalen Auskunft in der Morris Library von einer haus eigenen Software über ein gekauftes Chatprogramm bis zum Einsatz des Messengers MeeboMe sprechen ebenfalls für eine Einführung dieses neuen Dienstes. Die bisherige Chatauskunft der HSU-Bibliothek zeigt, dass die Nutzer Interesse an dieser Auskunftsform haben, somit sind mit dem Einsatz eines Instant Messengers durchaus noch höhere Nutzerzahlen zu erwarten.

Im folgenden Verlauf dieser Arbeit werden daher Informationen und Vorschläge zur möglichen Einführung des Dienstes zusammengestellt.

8 Auswahl der Software

In der Fachliteratur wird häufig über die Auswahl einzelner Messenger berichtet. In den meisten Fällen werden Features, Vor- und Nachteile verglichen und anschließend ein Favorit bestimmt. Anbieter wie AOL und Yahoo wurden bereits genauer betrachtet (SCHMIDT, STEPHENS 2005; FRANCOEUR 2001; BROWN 2006; FOLEY 2002) und von einigen Bibliotheken als Messenger eingesetzt (DOAN 2006). Die meisten Bibliotheken entschieden sich für einen Multi-Protokoll-Messenger, da sie in der Kompatibilität dieser Produkte mit anderen Anbietern einen klaren Vorteil sahen (FOLEY 2002; PULLIAM 2006; CIOCCO, HUFF 2007; COSTELLO, COX ET AL. 2008; WARD 2006; 2005 BROWN 2006). Diese Programme haben sich in den digitalen Auskünften bewährt, dennoch lohnt es sich, auch neue Entwicklungen wie zum Beispiel Meebo genauer zu betrachten (PULLIAM 2006). Das "Library Success: A Best Practices Wiki" bietet eine Übersicht der zurzeit verwendeten Messengers (vgl. FARKAS (Hg.) 2008).

Innerhalb der genannten Fachliteratur wurde nie geprüft, ob es Bibliotheken überhaupt erlaubt ist, einen Messenger Service dieser Anbieter (AOL, MSN, Yahoo!, ICQ, Google Talk) zu benutzen und ob etwas in den Nutzungsbestimmungen gegen die Verwendung eines Multi-Protokoll-Messengers spricht. Alle Anbieter verwenden proprietäre Protokolle und lassen nur Kommunikation mit anderen Messengers zu, wenn sie sich davon einen Vorteil (zum Beispiel eine höhere Marktdurchdringung) versprechen. MSN und Yahoo! lassen beispielsweise Kommunikation untereinander zu.

Dementsprechend untersagen die Nutzungsbestimmungen der Anbieter mehr oder weniger genau die Verwendung von so genannten Third-Party-Programmen.

In den AIM Terms of Service ist folgendes zu lesen:

"Restrictions on Access to or Use of AIM Products

You may access AIM Products only through the interfaces and protocols provided or authorized by AOL. You agree that you will not access AIM Products through unauthorized means, such as unlicensed software clients, and that you will only use AIM Products in conjunction with AOL authorized products and components." (AOL (Hg.) 2006)

Dementsprechend ist es nicht erlaubt, eine andere Software als die von AOL zu verwenden. In einem weiteren Absatz der Nutzungsbestimmungen wird diese Aussage etwas abgemildert:

"Third-Party Services

Third parties may offer from time to time applications or services to access AIM services and AIM Products. Your use of such

third-party applications will be at your own risk and subject to the terms and conditions of those third-parties. AOL does not represent and warrant that access and use of AIM Products through these third-party applications will be compatible, uninterrupted, error free, without defects or that you will be able to access the AIM Products at all times and locations of your choosing. You also agree that AOL is under no obligation to provide you with any error corrections, updates, upgrade, fixes and/or enhancements to make AIM Products accessible through these third-party applications.” (AOL (Hg.) 2006)

In diesem Abschnitt wird betont, dass Programme von Drittanbietern auf eigene Gefahr genutzt werden und AOL keine Haftung für eventuell entstehende Schäden oder Ausfälle übernimmt und auch keine Garantie dafür übernehmen kann, dass das Programm fehlerfrei und zu jeder Zeit über einen Multi-Protokoll-Client läuft. Es wird aber kein eindeutiges Verbot ausgesprochen. Die Nutzungsbestimmungen von MSN dagegen beschreiben eindeutig, dass es nicht erlaubt ist, ein Third-Party-Programm zu verwenden. Als lizenzierte Clients gelten NCSOFT und Yahoo.

“Zur Anmeldung zum Dienst oder dessen Nutzung dürfen Sie nur Software von Microsoft oder autorisierte Software von Drittanbietern verwenden. Eine Liste mit autorisierter Software von Drittanbietern finden Sie unter <http://messenger.msn.de/Help/Authorized.aspx>.” (MICROSOFT (Hg.) 2004)

Auch Yahoo verbietet die Verwendung von Multi-Protokoll-Messengers.

“You agree not to access the Service by any means other than through the interface that is provided by Yahoo! for use in accessing the Service. “ (YAHOO! (Hg.) 2008)

Die Frage, ob Bibliotheken Instant Messenger für die digitale Auskunft verwenden dürfen, ist unklar. Es gibt in den Nutzungsbestimmungen Aussagen zur kommerziellen Nutzung, ob diese aber auch für Bibliotheken gelten, kann innerhalb dieser Arbeit nicht geklärt werden. Für diese Rechtsfragen kann nur eine fachkundige Person Auskunft geben.

AOL

“You may use Content available on the AIM Products only for personal, non-commercial purposes.” (AOL (Hg.) 2006)

MSN

“Wir stellen den Dienst zu Ihrer persönlichen Nutzung bereit. Sie sind berechtigt, den Dienst während der Arbeit zu verwenden, aber Sie sind nicht berechtigt, den Dienst ohne einen gesonderten schriftlichen Vertrag mit Microsoft zu verwenden, um darüber Geschäfte zu tätigen.” (MICROSOFT (Hg.) 2004)

Bisher ist dennoch keine Bibliothek bekannt, die von einem dieser Services aufgrund der digitalen Auskunft ausgeschlossen wurde. Bibliotheken, die einen Instant Messenger für die digitale Auskunft nutzen wollen, müssen sich entscheiden, ob sie eine größere Anzahl von Nutzern ansprechen und betreuen wollen und demnach einen Multi-Protokoll-Messenger verwenden oder ob sie sicher sein wollen, nicht gegen Nutzungsbestimmungen zu verstoßen und sich deshalb für einen kommerziellen Anbieter entscheiden. Eine weitere Möglichkeit ist es, eingebundene Webmessengers wie MeeboMe oder Libaryh3lp zu verwenden. Diese sind ebenfalls mit anderen Anbietern kompatibel, können aber auch ohne diese eine größere Nutzerzahl erreichen. Da diese Programme beide Möglichkeiten offen lassen, sollen sie in dieser Arbeit als mögliche Softwarelösungen vorgeschlagen werden.

Meebo und MeeboMe

Hinsichtlich der Kompatibilität mit möglichst vielen Betriebssystemen geht Meebo unter allen Messengern deutlich als Sieger hervor. Es wurden unter anderem AJAX und DHTML Technologien zur Programmierung verwendet. Meebo gehört zu den Webmessengern und ermöglicht es dem Nutzer, ohne Download eines Clients Nachrichten zu verschicken. Die komplette Konversation läuft über den Browser. Meebo kann mit den in Tabelle 4 dargestellten Browsern verwendet werden.

Windows	Mac	Linux, BSD etc.
Internet Explorer 5.x	Safari	Firefox
Internet Explorer 6.x	Camino	Sea Monkey
Internet Explorer 7.x	Firefox	
Firefox		
Safari		
Slimbrowser		
K-Meleon		
Opera 9.x		

Tabelle 4: Übersicht der mit Meebo kompatiblen Browser (Quelle: Meebo.com (Hg.) 2008)

Es gibt zwei Möglichkeiten mit Hilfe von Meebo zu chatten. Der Kunde kann sich mit einem AIM, Yahoo!, Google Talk, MSN, ICQ oder Jabber Account einloggen und den Dienst nutzen. Dazu muss auf der Internetseite www.Meebo.com, wie in Abbildung 18 dargestellt, im entsprechenden Feld der Nutzernamen und das Passwort eingegeben werden.

Abbildung 18: Ansicht der Meebo Startseite (Quelle: www.Meebo.com)

Die andere Möglichkeit ist es, einen Meebo Account anzulegen und sich über diesen einzuloggen. Anschließend können für alle kompatiblen Instant Messenger im Browserfenster Konten angelegt werden.

Besonders vorteilhaft ist, dass kein Client heruntergeladen werden muss und der Kunde nicht auf seinen eigenen Computer angewiesen ist, sondern von jedem beliebigen Computer aus auf alle Konten und Freundeslisten zugreifen kann.

MeeboMe ist ein eingebundener Webmessenger. Um diesen zu benutzen, muss die Bibliothek ein sogenanntes Widget erstellen. Es können Name, Größe und farbliche Gestaltung ausgewählt werden. Da das Widget mit den Benutzerdaten verknüpft ist, müssen anschließend die bestehenden Accountdaten eingegeben oder ein neuer Meebo Account erstellt werden. Dann wird ein Programm-

code generiert. Dieser lautet beispielsweise wie folgt:

```
<!-- Beginning of meebo me widget code. Want to talk with  
visitors on your page? Go to http://www.meebome.com/ and get  
your widget! -->  
<embed src="http://widget.meebo.com/mm.swf?bHxZqycTxp"  
type="application/x-shockwave-flash" width="190"  
height="275"></embed>
```

Der Code muss im Quelltext der Internetseiten, auf denen der MeeboMe-Messenger angezeigt werden soll, eingefügt werden. Das kann auf beliebig vielen Internetseiten geschehen. Abbildung 19 stellt den Messenger beispielhaft dar.



Abbildung 19: Screenshot des MeeboMe Messengers (Quelle: <http://www.meebome.com/>)

Der Nutzer kann sofort ohne Download und Anmeldung eine Nachricht an den Auskunftsbibliothekar senden. Damit ist diese Lösung zurzeit die einfachste Möglichkeit, den Nutzern eine digitale Hilfestellung anzubieten. Die eingehenden Chats erhält der Auskunftsbibliothekar über seinen Meebo Account. Dieser Vorgang wird in Abbildung 20 dargestellt.

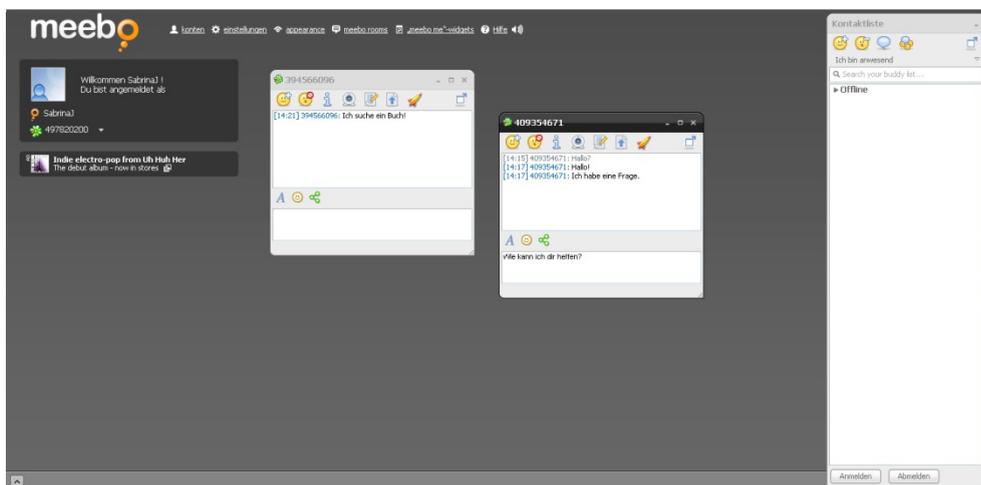


Abbildung 20: Persönliche Meeboseite (Quelle: Meebo.com)

Alle Chats laufen in einem eigenem Fenster, somit kommt es jeweils nur zu einem ‚Eins zu Eins‘-Gespräch zwischen Bibliothekar und Nutzer. Auf diese Weise bleibt die Privatsphäre des Nutzers bewahrt. Der Chatverlauf kann gespeichert werden, geht aber verloren, wenn der Freund von der Buddylist entfernt wird. Daher müssen die einzelnen Chats in eine Textdatei kopiert werden, wenn sie für die Evaluation des Dienstes benötigt werden. Durch die Verwendung eines eigenen Icons kann ein Bezug zum Corporate Design der Webseite hergestellt werden. Es kann wahlweise ein Sound beim Senden und Empfangen von Nachrichten eingestellt werden. Features wie Datenaustausch, Video- und Voice Chat sind ebenfalls vorhanden.

Meebo und MeeboMe weisen aber auch einige Nachteile auf. Das eingebundene Chatfenster wird nur angezeigt, wenn auf dem Computer Flash installiert ist. Daher sollten unter dem Chatfenster die Kontaktdaten für andere Instant Messenger angegeben werden oder Hinweise zu anderen digitalen Auskunftsformen folgen.

Es kann sich immer nur eine Person in den Account einloggen. Solange nicht sehr viele Anfragen an die Chatauskunft gesendet werden, ist das kein Problem. Auch kleine Warteschlangen können von einem Mitarbeiter gehandhabt werden. Aber ab einer bestimmten Anzahl von Fragen wird es unmöglich für einen einzelnen Mitarbeiter, die Auskunft zufriedenstellend zu betreuen.

Nachfragen bei einigen Bibliotheken, die MeeboMe für ihre digitale Auskunft einsetzen, ergaben als einziges Problem selten auftretende Verbindungsabbrüche. Der Grund dafür ist bisher unklar. Da Meebo kostenlos zur Verfügung gestellt wird, sind innerhalb des Browsers einige Werbeanzeigen abgebildet.

Der Messenger LibraryH3lp funktioniert ähnlich wie MeeboMe und wird ebenfalls durch ein Widget in die Internetseite eingebunden. Abbildung 21 zeigt einen Screenshot des Messengers. LibraryH3lp enthält viele Features, die den digitalen Auskunftsdienst vereinfachen und verbessern können.



Abbildung 21: Screenshot des LibraryH3lp Messengers (Quelle: LibraryH3lp Blog, <http://libraryh3lp.blogspot.com/>)

Der Messenger wurde mit HTML und Java Script programmiert, daher ist kein Flash für seine Darstellung nötig. Dadurch kann eine bessere Accessibility (Zugänglichkeit) gewährleistet werden, da beispielsweise Text-To-Speech Programme den Chat wiedergeben können. LibraryH3lp kann mit denen in Tabelle fünf dargestellten Browsern verwendet werden.

Windows	Mac OS X	Linux	Andere
Internet Explorer 6.x	Safari 3	Firefox 2	Nintendo Wii
Internet Explorer 7.x	Opera 9		iPhone
Opera 9.x	Firefox 2		iPod

Tabelle 5: Übersicht der mit LibraryH3lp kompatiblen Browser (Quelle: LibraryH3lp (Hg.) 2008)

Mehrere Bibliothekare können mit einem eigenen Account eingeloggt sein. Dadurch erreicht eine Chatanfrage alle gleichzeitig eingeloggten Personen. Der Mitarbeiter, der den Chat zuerst entgegen nimmt, „gewinnt“ diesen und kann das Auskunftsgespräch führen. Alle anderen können den Nutzer nicht mehr ansprechen und erhalten die Nachricht, dass der Chat angenommen wurde.

Sollten die Nutzerzahlen so stark ansteigen, dass eine Person die Anfragen nicht mehr bewältigen kann, ist es somit ganz einfach möglich, einen weiteren Mitarbeiter einzusetzen. LibraryH3lp bietet ebenfalls ein Feature, welches es erlaubt, Chatnachrichten an andere Mitarbeiter weiterzuleiten. Diese Funktion ermöglicht es, schwierige Anfragen von Mitarbeitern aus dem mittleren Dienst

an die Bibliothekare weiterzuleiten. Kompatibel ist der Service bisher mit AIM, MSN, Yahoo!, Google Talk und MeeboMe.

Die eingehenden Chats können bisher mit den Jabber Clients Pidgin, Adium, Psi und JWchat problemlos angenommen und bearbeitet werden. Die Bibliothek muss demnach eines dieser Programme auswählen, auf den Bibliotheksrechnern installieren und einstellen. Chatverläufe können gespeichert und dem Nutzer an seine E-Mail-Adresse gesendet werden. Es sind viele Einstellungen nötig, bis der Messenger für alle Mitarbeiter voll funktionstüchtig ist. Diese werden im LibraryH3lp-Wiki jedoch Schritt-für-Schritt erklärt (vgl. LIBRARYH3LP (Hg.) 2008).

Das Widget mit den Basisfunktionen wird immer kostenlos angeboten werden. Für eine Vollversion, die voraussichtlich im Herbst 2008 fertig gestellt sein wird, soll eine Gebühr entrichtet werden. Die veranschlagten Kosten setzen sich wie folgt zusammen:

“The pricing structure for the fully-functional system, when hosted by Nub Games, Inc, will be based on the size of an institution’s service population. For academic institutions, the anticipated fee will be around \$1 per 100 FTE¹² per year; a university with 30,000 FTE would pay \$300/yr. For public libraries, the anticipated fee will be around \$1 per 1000 citizens per year. An institution can have any number of libraries, operators, branches, and queues for the same flat rate. This is a very tiny percentage of what many libraries are currently paying for commercial web chat systems that do not include IM integration.

Libraries don’t have a lot of money and are often limited in when they can spend the money they do have. The billing cycle will be flexible so that payment can be received when a library can pay.” (LIBRARYH3LP (Hg.) 2008)

Die Vollversion wird unter anderem die Features Warteschlange, weiterleiten von Nachrichten und die Erstellung von Statistiken beinhalten. Es werden weitere Entwicklungen folgen.

Die endgültige Entscheidung, welche Software eingesetzt werden soll, kann nur die Bibliotheksleitung in Absprache mit den Mitarbeitern und den Administratoren treffen. Dazu gehört auch die Entscheidung, ob Accounts bei allen kompatiblen Anbietern angelegt werden sollen und den Nutzern somit die Möglichkeit gegeben werden soll, die digitale Auskunft über ihren bevorzugten Instant Messenger anzusprechen.

12 Full Time Equivalent

9 Benutzerfreundliche Einbindung des Angebotes

Damit das neue Angebot von den Nutzern bestmöglich wahrgenommen wird, muss für das Logo und den Messenger der benutzerfreundlichste Platz gefunden werden. Auch die Gestaltung des Logos sollte gut überlegt sein. Von diesen Faktoren hängen Nutzerzahlen und der Erfolg des Angebotes ab.

9.1 Wo sollte das Angebot platziert werden?

Die Auswertung der Chatauskunft via RAKIM zeigte relativ geringe Nutzerzahlen. Das liegt zum Teil an der Platzierung des Angebotes auf den Internetseiten der HSU-Bibliothek. Bisher sind alle Serviceangebote auf einer Seite angegeben, die durch einen Klick auf das Logo der kooperativen Auskunft „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“ zu erreichen ist. Die Seiten mit einer Übersicht zu den Services werden von den Nutzern sehr gern in Anspruch genommen (vgl. STRICKLAND, S.20). Allerdings kann diese allgemein gehaltene Aufforderung für die Kunden verwirrend sein. Warum sollten sie andere Bibliotheken fragen, wenn sie doch die Hilfe der HSU-Bibliothek benötigen? Das Logo zu den Auskunftsdiensten sollte mehr an die Bibliothek gebunden sein. Aufforderungen wie „Fragen Sie uns!“ oder „Fragen Sie Ihre Bibliothekare!“ können von den Nutzern besser verstanden werden. Das Logo und der Zugang zum Service „Fragen Sie Hamburger Bibliotheken“, könnte in der Gesamtübersicht untergebracht werden.

Strickland (2007) empfiehlt ein Logo- und einen Textlink auf jeder Seite zu platzieren. Falls das Logo (Bild) nicht angezeigt werden kann, ist es dem Nutzer möglich, durch den Text zur Serviceseite zu gelangen (vgl. STRICKLAND, S. 19).

Der Service oder der Link zum Angebot sollte im oberen Teil der Webseite untergebracht werden. Die Chatauskunft wird eher genutzt, wenn die Kunden nicht scrollen müssen, um darauf aufmerksam zu werden.

Zudem wird auf Internetseiten erst die obere Mitte, dann die linke Seite, anschließend die rechte Seite und zuletzt die untere Mitte betrachtet (vgl. Strickland, S. 19; U.S. Department of Health & Human Services. (Hg.)).

Es sollte außerdem nicht mehr als ein Klick bis zum Service nötig sein (vgl. STRICKLAND, S. 19). Bis zur Chatauskunft der HSU sind es bisher zwei Klicks. Werden Messenger wie MeeboMe oder LibraryH3lp für die neue Auskunftsform verwendet und direkt auf der Start- oder Informationsseite eingebunden, kann die Anzahl der nötigen Klicks auf null oder eins gesenkt werden.

Die Nutzung der Chatauskunft hängt stark damit zusammen, auf wie vielen Seiten sie zu finden ist. Es gilt, je mehr Internetseiten auf sie verlinken, desto mehr Kunden werden sie nutzen. Daher sollte möglichst auf jeder Internetseite der Bibliothek ein Zugang zur Chatauskunft zu finden sein (vgl. STRICKLAND, S. 19; WELLS, S. 134).

Auch wenn ein Nutzer bei einer Suche im Katalog oder einer Datenbank kaum relevante Quellen findet, wird er nicht einige Seiten zurückgehen, um anschließend den Auskunftsdienst aufzurufen. Er wird sich eher mit dem begnügen, was er gefunden hat oder die Seite ganz verlassen (vgl. WELLS 2003, S. 134). Daher kann ein Link zur Auskunft oder ein eingebundener Messenger direkt im Katalog beziehungsweise in der Null-Treffer-Anzeige hilfreich sein. Dieser Link kann die Nutzerzahlen um einiges steigern. Strickland (2007) hält in ihrem Report fest, dass die Denver Public Library ein Drittel der Anfragen durch den Link auf der Katalogseite erhalten hat. Das Angebot am „point of use“ wird hier sehr gut erfüllt (vgl. STRICKLAND, S. 20).

Links auf diesen Seiten generieren aber auch mehr Anfragen bezüglich Recherchen (vgl. Wells 2003, S. 134). Eine Auskunft, die sich diesen Fragen nicht gewachsen fühlt oder diese in diesem Rahmen nicht beantworten möchte, sollte keinen direkten Link im Katalog platzieren.

Die Instant Messenger-Auskunft muss mit einem kurzen Satz erklärt werden. Der Ask Colorado Service wurde häufiger benutzt, wenn Formulierungen wie 24/7 (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche) oder kostenloser Service verwendet wurden (vgl. STRICKLAND, S. 19).

Das National Cancer Institute wollte den Nutzern über ein Drop-Down-Menü die Möglichkeit geben, die Frage in eine Kategorie einzuordnen, um so zu einem Auskunftsbibliothekar zu gelangen, der diese Frage beantworten kann. Diese Möglichkeit wurde von den Kunden nicht angenommen. Es ist demnach nicht möglich die eingehenden Fragen zu kontrollieren. Stattdessen ist es sinnvoller die Fragen zum entsprechenden Spezialisten umzuleiten (vgl. U.S. DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES. (Hg.)).

9.2 Tipps zur Gestaltung des Logos

WELLS (2003) rät in ihrem Artikel ein aussagekräftiges Logo zu verwenden, da dies die Nutzung des Dienstes erhöht. Das National Cancer Institute experimentierte mit einigen Logos für ihre Instant Messenger-Auskunft. Abbildung 22 zeigt einen Teil der verwendeten Logos.



Abbildung 22: Logoentwürfe für einen Usability Test (Quelle: U.S. Department of Health & Human Services. (Hg.))

Der Usability Test ergab, dass die meisten Nutzer die Logos mit den Fragezeichen bevorzugten. Sie sollten in Größe und Form nie an Werbebanner erinnern, denn sie werden dann auch von den meisten Nutzern als Werbung angesehen und ignoriert.

Angesichts dieser Ergebnisse müssen das Logo und die Unterbringung der digitalen Auskunft gut geplant sein. Sie bestimmen zu einem großen Teil die Zugriffe auf diese Auskunftsfom.

10 Personelle Besetzung

Ein neues Auskunftsangebot muss auch entsprechend personell besetzt werden. Bisher betreuen sechs Mitarbeiter des gehobenen und höheren Dienstes die Chatauskunft. Für die Auskunft mit einem Instant Messenger sollen auch Mitarbeiter aus dem mittleren Dienst eingesetzt werden. Die Auswertung in Ka-

pitel 6 hat gezeigt, dass größtenteils nur Fragen bezüglich der Benutzungsmodalitäten eingehen. Mit diesen Problemen wird das Personal aus dem mittleren Dienst zum Teil auch an der Ausleihe und der Rückgabe konfrontiert, daher ist es durchaus sinnvoll, auch diese Mitarbeiter für die Instant Messenger-Auskunft einzusetzen. Zudem könnte dadurch die Instant Messenger-Auskunft zu festen Zeiten garantiert besetzt werden und die Zahl der nicht angenommenen Chats würde sinken.

10.1 Mitarbeiterbefragung

Alle Mitarbeiter müssen für die neue Auskunft geschult werden. Durch eine Mitarbeiterbefragung sollen Informationen gesammelt werden, die es möglich machen, die Themen für eine Schulung zusammenzustellen. Außerdem erhofft sich die Autorin ein allgemeines Stimmungsbild bezüglich des möglichen neuen Angebotes und der daraus resultierenden Veränderungen für die Mitarbeiter zu erhalten.

10.1.1 Methode

Da nur eine kleine Anzahl von Mitarbeitern befragt werden soll, wurde als Methode für die Umfrage ein Fragebogen gewählt. Die Mitarbeiter erhalten den Fragebogen direkt am Arbeitsplatz, daher ist mit einer 100%-igen Rücklaufquote zu rechnen. Es wurden alle Mitarbeiter befragt, die für die Betreuung der Instant Messenger-Auskunft geeignet sind. Der Fragebogen wurde am 28.08.2008 dem stellvertretenden Bibliotheksdirektor Herrn Tannhof übergeben, dieser reichte ihn dann an das Personal weiter. Am 05.09.2008 wurde der Fragebogen wieder eingesammelt. Alle Mitarbeiter, die in diesem Zeitraum nicht am Arbeitsplatz waren (Urlaub, Krankheit et cetera), konnten an der Befragung nicht teilnehmen. Alle Fragebögen wurden anonym ausgewertet.

10.1.2 Der Fragebogen

Es wurden einerseits Mitarbeiter befragt, die die Chatauskunft (via RAKIM) schon betreuen und andererseits diejenigen, die sie betreuen könnten, es aber aus verschiedenen Gründen nicht tun. Dazu kommen noch die Mitarbeiter aus dem mittleren Dienst, die bisher für keine Chatauskunft in Frage kamen. Da es

somit eine Gruppe gibt, die bereits Erfahrungen mit dieser Form der Digitalen Auskunft sammeln konnte, und eine andere Gruppe, die keinerlei Erfahrungen hat, wurden zwei Fragebögen entwickelt. Dadurch ist es möglich, Ängste, Bedenken oder Hoffnungen aus beiden Gruppen zu bestätigen oder zu widerlegen. Sollte zum Beispiel die unerfahrene Gruppe vermuten, dass sie während einer Chatsitzung unter absolutem Zeitdruck steht, die erfahrene Gruppe dies aber nicht so wahrnimmt, könnte dieses Ergebnis mit den Mitarbeitern besprochen und somit falsche Vorstellungen ausgeräumt werden. Sollten sich negative Vermutungen bestätigen, können diese Ergebnisse dazu genutzt werden, gezielte Schulungsmaßnahmen zu entwickeln.

Beide Fragebögen unterscheiden sich nur geringfügig voneinander. Teilweise werden nur andere Formulierungen verwendet. Aufgeteilt sind sie in eine Einleitung, Fragen zur Chatauskunft, allgemeine Fragen zu Instant Messenger, gefolgt von einigen demographischen Angaben und ein kurzes Schlusswort.

Beschreibung des ersten Fragebogens

Dieser wird an die Mitarbeiter verteilt, die schon Erfahrungen in der Chatauskunft (via RAKIM) haben. In der Einleitung wird den Mitarbeitern kurz mitgeteilt, wer diese Umfrage durchführt und welchem Zweck sie dient.

Frage 1: Betreuen Sie die Chatauskunft (via RAKIM) gern?

Zur Auswahl stehen die Antworten: Sehr gern, gern, weniger gern und ungern. Mit dieser Frage soll festgestellt werden, ob die Mitarbeiter die Auskunft betreuen, weil sie diesen Service gern anbieten wollen oder nur mitmachen, weil sie sich in der Pflicht fühlen auch teilnehmen zu müssen.

Frage 2a: Wie fühlen Sie sich während der Chatauskunft (via RAKIM)? (Mehrfachauswahl und beliebige Auswahl möglich!)

Hier können beliebig viele Antworten aus jeweils zehn positiven und negativen Gefühlen gewählt werden.

Zur Auswahl stehen:

- | | |
|------------------|-------------------|
| - angespannt | - gestresst |
| - ängstlich | - überrascht |
| - unsicher | - unter Zeitdruck |
| - gelangweilt | - nervös |
| - ahnungslos | - überlastet |
| - entspannt | - begeistert |
| - verbunden | - froh |
| - leistungsstark | - zufrieden |
| - neugierig | - motiviert |
| - optimistisch | - ausgeglichen |

Diese sollen darstellen, welchen Gefühlsregungen ein Mitarbeiter an der Chat-Auskunft ausgesetzt ist. Die Ergebnisse können Thema in der Mitarbeiterschulung sein und Rückschlüsse darauf zulassen, wieso einige Mitarbeiter die Auskunft gern oder nicht gern betreuen.

Frage 2b: Falls Sie noch andere Gefühle als die unter Punkt 2.a genannten empfinden, können Sie diese hier nennen:

Ergänzend zu Frage 2a erhalten die Mitarbeiter hier die Möglichkeit in einer offenen Frage weitere Gefühlszustände aufzuschreiben.

Frage 3a: Gibt es Dinge, die Sie besonders gut an der Chatauskunft (via RAKIM) finden? Bitte äußern Sie sich frei:

Auch hier sollen sich die Mitarbeiter frei äußern. Die Ergebnisse dieser Frage könnten für die Wahl des Instant Messenger verwendet werden. Gibt es beispielsweise Einstellungen oder Features, die seitens des Personals besonders gern verwendet werden?

Frage 3b: Gibt es Dinge, die Sie nicht an der Chatauskunft (via RAKIM) mögen? Bitte äußern Sie sich frei:

Wie in Frage 3a, werden die Ergebnisse zur Auswahl der Software verwendet. Allerdings sollen hier die unbeliebten Eigenschaften der Software genannt werden. Auch diese Ergebnisse können bei der Wahl der Messenger-Software nützlich sein.

Frage 4: Wie gut kennen Sie sich mit dem Chatslang (Smileys, Abkürzungen etc.) aus?

Bei dieser Frage gibt es vier Antwortmöglichkeiten. Zur Auswahl stehen: sehr gut, gut, weniger gut, gar nicht. Da im Chat besondere Sprachelemente und symbolische Darstellungen auftreten können, ist es wichtig diese zu kennen. Geht diese Gruppe der Mitarbeiter der Chatauskunft vielleicht unbeschwerter nach, weil sie die Chatsprache gut kennt? Oder kommen sie bisher ohne gut zurecht und könnten in einer Schulung mehr darüber lernen?

Frage 5: Wissen Sie, was ein Instant Messenger ist?

Hier kann mit ja oder nein geantwortet werden. Um abzuklären, welche Informationen zum Thema Instant Messenger in der Mitarbeiterschulung von Bedeutung sind, muss festgestellt werden, wie viele Mitarbeiter sich bereits damit auskennen.

Frage 6: Nutzen Sie beruflich oder privat einen Instant Messenger?

Während sich die vorhergehende Frage mit den theoretischen Kenntnissen auseinandersetzt, soll mit Frage sechs festgestellt werden, welche praktischen Kenntnisse die Mitarbeiter im Umgang mit einem Instant Messenger haben. Diese Informationen werden zur Planung der Mitarbeiterschulung benötigt.

Frage 7: Sind Sie: männlich oder weiblich?

Frage 8: Wie alt sind Sie?

Mit den beiden letzten Fragen werden die demographischen Daten der Mitarbeiter festgehalten. Diese könnten darüber Aufschluss geben, ob es geschlechtsspezifische oder altersbedingte Unterschiede in den Bereichen der Chatbereitschaft, Chatsprache und den Kenntnissen über Instant Messenger gibt.

Eine kurze Danksagung und der Hinweis auf die E-Mail-Adresse der Autorin für eventuell auftretende Fragen oder Anregungen schließen den Fragebogen ab.

Beschreibung des zweiten Fragebogens

Der zweite Fragebogen wird an die Mitarbeiter aus dem mittleren Dienst und denen ausgegeben, die aus unbekanntem Grund die Chatauskunft noch nicht betreuen, aber dafür in Frage kämen. Dieser beginnt mit der gleichen Einleitung wie der erste Fragebogen.

Frage 1: Würden Sie gern eine Chatauskunft betreuen?

Es stehen vier Antwortmöglichkeiten zur Verfügung. Diese lauten: sehr gern, gern, weniger gern, ungern. Mit dieser Frage kann festgestellt werden, ob das Personal aus dem mittleren Dienst Interesse hätte, die Instant Messenger-Auskunft zu betreuen.

Frage 2a: Was glauben Sie, wie würden Sie sich während der Chatauskunft fühlen? (Mehrfachauswahl und beliebige Auswahl möglich!)

Hier sollen sich die befragten Mitarbeiter vorstellen, welche Gefühle sie erleben würden.

Mit Hilfe der Aussagen der Mitarbeiter kann verglichen werden, welche Gefühle während der Chatauskunft tatsächlich auftreten und welche vermutet werden. Die Ergebnisse können in der Schulung kommuniziert und mögliche Ängste genommen werden. Andererseits können sich natürlich negative Gefühlsregungen bestätigen, diese können dann in speziellen Übungen trainiert werden und dazu führen, dass sich die Mitarbeiter wohler fühlen.

Frage 2b: Falls Sie noch andere Gefühle als die unter Punkt 2.a genannten empfinden würden, können Sie diese hier nennen:

Auch diese Mitarbeiter erhalten die Möglichkeit weitere Gefühle frei zu nennen.

Frage 3: Was denken Sie über Chatauskünfte (Bedenken, Hoffungen, Wünsche, Ideen etc.)? Bitte äußern Sie sich frei:

Da die Mitarbeiter aus dem mittleren Dienst noch nicht beurteilen können, welche Dinge sie an einer Chatauskunft als positiv oder negativ empfinden, wurden sie ganz allgemein zu ihren Ansichten zur Chatauskunft befragt. Somit

können eventuelle Vorurteile oder Erwartungen festgestellt werden.

Frage 4: Würden Sie es sich zutrauen Fragen bezüglich der Bibliotheksmodalitäten (Benutzerkonto, Passwort, Verlängerung etc.) in einer Chatauskunft zu beantworten?

Die qualitative und quantitative Auswertung der Auskunftsangebote der Bibliothek in Kapitel sechs zeigte bereits, dass die meisten Anfragen in der Chatauskunft bezüglich der Benutzungsmodalitäten eingehen. Daher ist es sinnvoll, die Mitarbeiter zu fragen, ob sie sich die Beantwortung dieser Fragen zutrauen. Die Antwortmöglichkeiten sind „ja“ und „nein“.

Frage 5: Wie gut kennen Sie sich mit dem Chatslang (Smileys, Abkürzungen etc.) aus?

Auch diese Gruppe von Mitarbeitern soll sich zu ihren Kenntnissen bezüglich der Chatsprache äußern. Sie haben ebenfalls die Möglichkeit sich zwischen den vier Antworten „sehr gut“, „gut“, „weniger gut“ oder „gar nicht“ zu entscheiden.

Frage 6: Wissen Sie, was ein Instant Messenger ist?

Genau wie in Fragebogen eins, soll mit dieser Frage festgestellt werden, wer sich bereits theoretisch mit Instant Messenger auskennt. Die Antwortmöglichkeiten sind „ja“ und „nein“.

Frage 7: Nutzen Sie beruflich oder privat einen Instant Messenger?

Die praktischen Erfahrungen der Mitarbeiter aus dem mittleren Dienst und derjenigen, die die Auskunft nicht betreuen wollen, sind ebenfalls von Interesse. Innerhalb dieser Frage kann mit „ja“ oder „nein“ geantwortet werden.

Frage 8: Sind Sie: männlich oder weiblich?

Frage 9: Wie alt sind Sie?

Die Fragen bezüglich der demographischen Angaben sind identisch mit denen aus Fragebogen eins.

Dieser Fragebogen wird ebenfalls wie in Version eins mit dem Abschlusstext beendet.

10.1.3 Auswertung

Von den insgesamt 22 in Frage kommenden Mitarbeitern für die Instant Messenger-Auskunft konnten 20 befragt werden. Alle 20 Fragebögen wurden vollständig ausgefüllt und konnten somit ausgewertet werden. Fragebogen eins wurde

von drei männlichen und drei weiblichen Personen ausgefüllt. Sie sind 28 bis 58 Jahre alt. Die Abbildungen 23 und 24 stellen die gesamte Alters-struktur der Befragten dar.

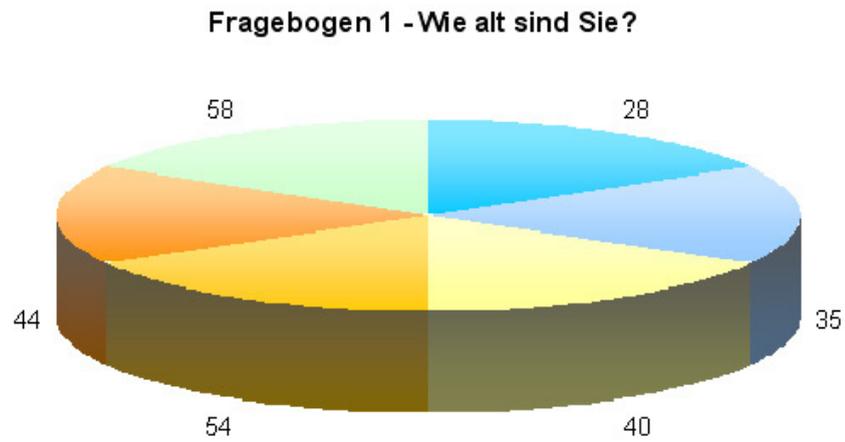


Abbildung 23: Fragebogen 1 – Wie alt sind Sie?

Fragebogen zwei wurde nur von weiblichen Personen ausgefüllt, die 23 bis 58 Jahre alt sind.

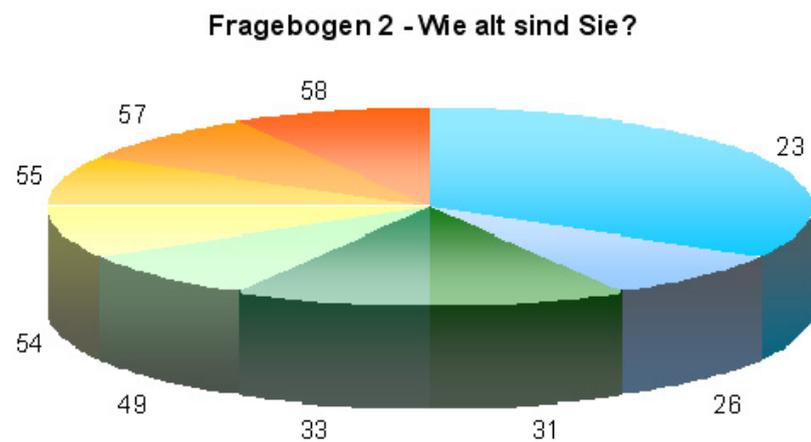


Abbildung 24: Fragebogen 2 – Wie alt sind Sie?

Einstellung zur Chatauskunft

Abbildung 25 stellt die Angaben der Bibliothekare dar, die bereits mit RAKIM arbeiten.

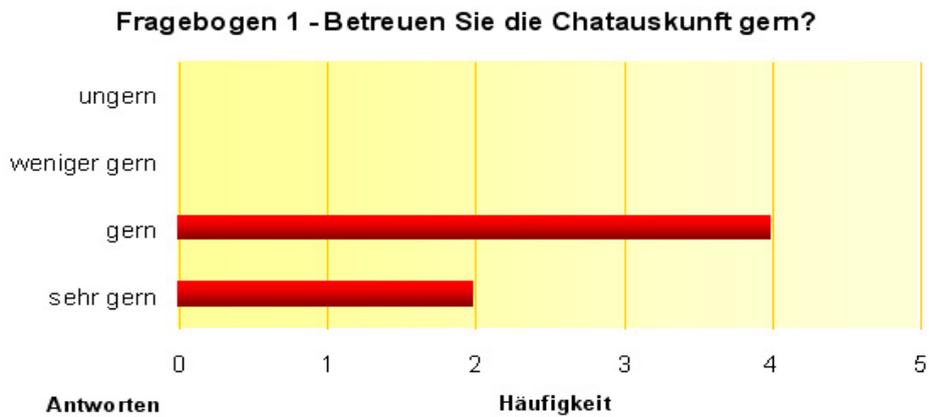


Abbildung 25: Fragebogen 1 – Betreuen Sie die Chatauskunft gern?

Vier der Mitarbeiter gaben an, den Chat via RAKIM gern zu betreuen, zwei gaben an, sehr gern damit zu arbeiten. Das Personal hat demnach eine positive Einstellung gegenüber der Chatauskunft. Abbildung 26 visualisiert die Angaben der Mitarbeiter, die die Auskunft zukünftig betreuen könnten.

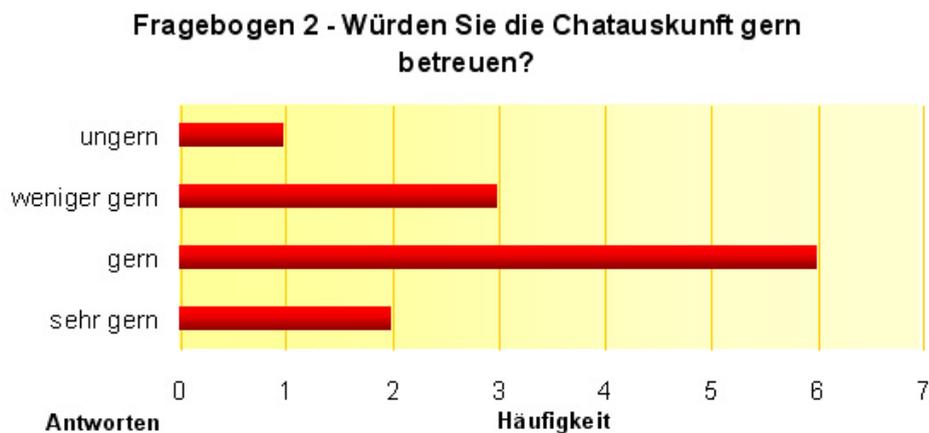


Abbildung 26: Fragebogen 2 – Würden Sie die Chatauskunft gern betreuen?

Es wurde zweimal sehr gern und sechsmal gern ausgewählt. Somit herrscht auch hier überwiegend eine positive Einstellung. Vier Mitarbeiter stehen der Chatauskunft skeptisch gegenüber und würden sie nur weniger gern oder ungerne betreuen. Diese Einstellung ist vom Alter unabhängig, da die Personen 23, 49 und 55 Jahre alt sind.

Mitarbeiter mit größeren Bedenken müssen während der Schulung besonders gefördert werden. Möglicherweise können Ängste in der Schulung ausgeräumt werden. Falls die Bedenken bestehen bleiben, sollten diese Mitarbeiter für die Instant Messenger-Auskunft nicht eingesetzt werden. Diese sollten dann eine andere Auskunftform häufiger betreuen, damit ein anderer Mitarbeiter dafür mehr Zeit für die Chatauskunft zur Verfügung hat.

Gefühlszustände während der Auskunft

Abbildung 27 zeigt, dass die positiven Gefühle bei den Mitarbeitern überwiegen, die die Chatauskunft bereits betreuen.

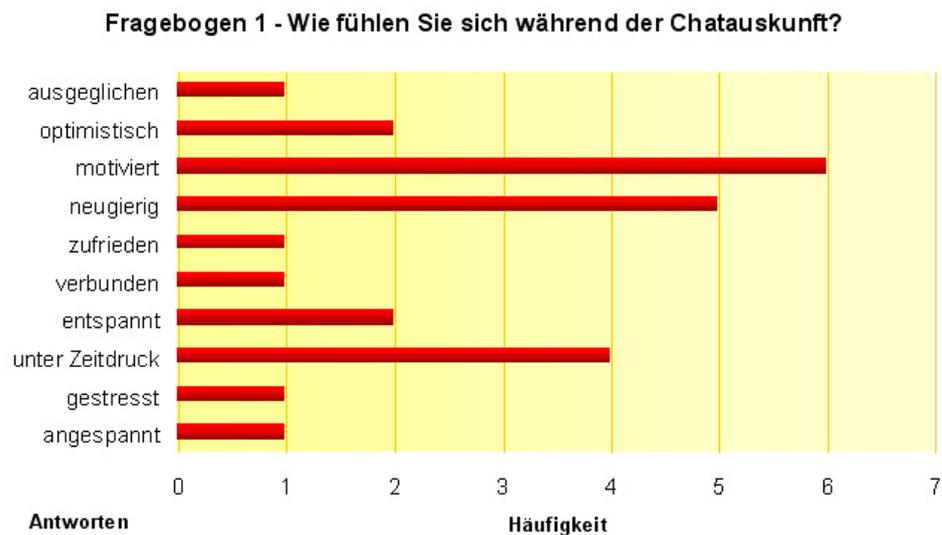


Abbildung 27: Fragebogen 1 – Wie fühlen Sie sich während der Chatauskunft?

Die meisten Bibliothekare gehen den Anfragen motiviert, neugierig, entspannt und optimistisch nach. Vier haben das Gefühl unter Zeitdruck zu stehen. Jeweils einmal wurden gestresst und angespannt angegeben. Wie in Abbildung 28 dargestellt, unterscheiden sich die tatsächlichen Empfindungen von den erwarteten.

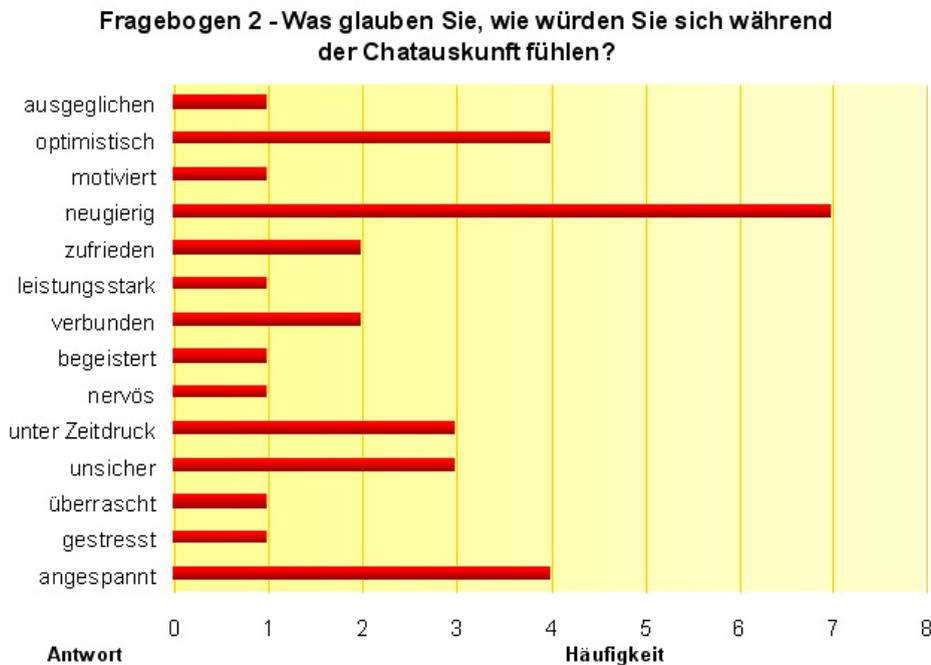


Abbildung 28: Fragebogen 2 – Was glauben Sie, wie würden Sie sich während der Chatauskunft fühlen?

Die meisten Mitarbeiter würden der neuen Auskunftform neugierig nachgehen. Jeweils vier würden sich optimistisch oder angespannt fühlen. Zeitdruck oder Unsicherheit würden jeweils drei Personen empfinden. Generell wurden dennoch mehr positive als negative Gefühle angegeben, daher kann auch unter diesen Angestellten von einer positiven Haltung gegenüber einer Chatauskunft gesprochen werden.

Die von allen Mitarbeitern genannten Gefühle können innerhalb der Schulung mit Hilfe von Übungen durchgespielt werden. Natürlich wird sich auch im Laufe der Zeit eine Routine im Umgang mit der neuen Situation, dem Programm und den eingehenden Fragen entwickeln. Dadurch werden sich einige Empfindungen abmildern oder ganz einstellen.

Mit Frage 2b wurde den Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben, weitere als die in Frage 2a genannten Gefühle zu nennen. Diese Möglichkeit nutzen zwei Mitarbeiter. Eine Äußerung lautet:

„Verärgerung über Kollegen, die sich einfach nicht einloggen.“

Es herrscht demnach ein Unmut gegenüber den Kollegen, die als Auskunftsbibliothekare die Chatauskunft betreuen könnten, es aber nicht machen. Ein Gespräch mit diesen Personen könnte deren Abneigung klären.

Möglicherweise können diese dann durch Übungen ausgeräumt werden oder für mehr Verständnis bei den Kollegen sorgen.

Ein anderer Mitarbeiter schrieb:

„Manchmal: Warum geht keiner ran (außer mir), obwohl genug eingeloggt [sind]?“

Das kann zwei Gründe haben. Zum einen ist vielen Mitarbeitern vielleicht nicht klar, dass es sehr wichtig ist, die Anfragen schnell entgegen zu nehmen. Die Erläuterungen aus Kapitel 10.4 können in der Schulung anschaulich erklären, wie bedeutend eine schnelle Reaktion auf eine Anfrage ist.

Ein anderer Grund könnte sein, dass sich alle eingeloggten Mitarbeiter aufeinander verlassen. Da die Chatauskunft bisher nur wenige Anfragen erreichen, wird die Chatauskunft vielleicht nicht so genau beachtet. Möglicherweise verlassen auch einige Mitarbeiter das Büro und melden sich in dieser Zeit nicht ab.

Die Instant Messenger-Auskunft könnte diese Probleme lösen. Zunächst sollten die Arbeitszeiten an der Chatauskunft durch einen Dienstplan geregelt werden. So gibt es zu jeder Zeit einen Mitarbeiter, der sich für die Betreuung verantwortlich fühlt und dafür zu sorgen hat, die Anfragen entsprechend schnell anzunehmen. Instant Messenger verfügen zudem fast immer über eine Funktion, mit der sich der Aktivitätsstatus anzeigen lässt. Dies wurde in Kapitel 4.3 näher erläutert.

Beurteilung der Chatauskunft via RAKIM

Die Fragen 3a und 3b des ersten Fragebogens gaben den Mitarbeitern die Möglichkeit sich frei zum Chat zu äußern.

Positive Äußerungen:

- Einfache Probleme/Fragen können kurzfristig geklärt werden
- 'RAKIM' zu einer bestimmten Zeit immer erreichbar, es gibt keine vorprogrammierten Antworten.
- 'RAKIM' beantwortet ohne zeitliche Verzögerung.
- leichte, intuitive Bedienung
- unkompliziertes Handling
- direkte Kommunikation mit dem Benutzer; Möglichkeit, Unklarheiten gleich zu beseitigen

Die Mitarbeiter sehen die Chatauskunft demnach als eine direkte Verbindung mit den Nutzern, um einfache Fragen schnell zu beantworten. Die Bedienung von RAKIM wird als benutzerfreundlich empfunden.

Negative Äußerungen:

- Falsches Medium für komplexe Fragestellungen.
- Der Benutzer muss seine Fragen im Volltext eingeben, lange Wartezeiten, Ungeduld.
- Lange Wartezeiten, Nachfragen und Antworten überschneiden sich.
- Zeitdruck, Tippen dauert zu lange – Antwort wird nicht schnell genug übermittelt.
- 'Escorting' wäre schön/wünschenswert. Wir erreichen keine größere Anzahl an Nutzern/Kunden.
- Layout

Einerseits sieht das Personal die Möglichkeit, schnell mit den Kunden in Kontakt zu treten, bemängelt andererseits aber die Wartezeiten für beide Seiten, wenn einer der Teilnehmer längere Sätze schreiben muss. Auch die Überschneidung von Antworten wird als negativ empfunden. Zudem wird der Chat nicht unbedingt als ideale Auskunftsform für schwierige Fragen gesehen. Ein Mitarbeiter hat sich eine Co-Browsing-Funktion gewünscht, wie sie bei einigen Chatprogrammen angeboten wird. Die geringe Nutzerzahl und das Layout werden ebenfalls als negativ angesehen.

Einige der genannten Punkte können mit einer Instant Messenger-Software verbessert werden. Dazu gehören: Überschneidungen beim Antworten können vermieden werden, da die meisten Messengerprogramme über eine Anzeige verfügen, die vermittelt, dass der Gesprächsteilnehmer gerade eine Nachricht verfasst. Das Design der Messenger und das des Chatfensters sind sehr einfach und übersichtlich gehalten. Auch die Nutzerzahl kann mit wenigen Schritten erhöht werden. Diese wurden in Kapitel 9 beschrieben. Da die Chatauskunft via RAKIM ergeben hat, dass die meisten Anfragen die Benutzungsmodalitäten betreffen, werden zunächst nur vereinzelt schwierige Fragen auftreten. Es muss dennoch festgelegt werden, wie diese zu handhaben sind.

Die Mitarbeiter, die den zweiten Fragebogen ausfüllen sollten, wurden in Frage 3 gebeten, ihre Gedanken zu einer Chatauskunft frei zu äußern.

Beispiele:

- Für schnelle Kommunikation gut geeignet, ersetzt m. E.¹³ nicht das ausführliche, persönliche Gespräch.
- Werden von Studenten viel privat, aber noch wenig beruflich/dienstlich genutzt.
- Guter Einstieg für allgemeine Fragen, aber nicht bei tiefgehenden Problemen.
- Praktisch, weil schnell Informationen ausgetauscht werden können.

- Eine schnelle und moderne Art der Informationsauskunft
- Könnten hilfreich für die Nutzer sein. Sollten nicht während der normalen Ausleihdienste gemacht werden, vielleicht Extradienstplan.
- Gut für die Nutzer.
- Ich habe noch keine Erfahrung.
- Chatauskünfte sind eben eine Kommunikationsmethode, dem Gegenüber schnell und ohne Umwege Nachrichten zu übermitteln und das finde ich positiv.
- Sehr hilfreich, da das ‚geschriebene Wort‘ länger haften bleibt (Möglichkeit des Abspeicherns für den Nutzer).
- Es ist eine gute Methode, Auskünfte schnell mitzuteilen.

Auch diese Angestellten sehen in der Chatauskunft eine einfache, schnelle Art mit den Nutzern in Kontakt zu treten und leichte Fragen zu beantworten. Der Wunsch, einen Dienstplan für die Chatauskunft zu erstellen und diesen Service nicht neben anderen Tätigkeiten leisten zu müssen, wurde ebenfalls geäußert. Besonders häufig wird der Mehrwert für die Nutzer genannt.

Frage 4 des zweiten Fragebogens sollte klarstellen, ob sich die Angestellten zutrauen Fragen zu den Benutzungsmodalitäten der Bibliothek zu beantworten. Dies beantworteten alle acht Befragten mit „ja“. Demnach trauen sich auch die Mitarbeiter zu, die die Chatauskunft nur ungern betreuen würden, diese Fragen zu bearbeiten.

Die Ergebnisse der Fragen zu den Kenntnissen der Chatsprache, werden in den Abbildungen 29 und 30 dargestellt. Grundwissen im Chatslang sollte vorhanden sein, da so ein unbefangenes Miteinander stattfinden kann. Fehlendes Wissen wird den Mitarbeitern in der Schulung vermittelt.

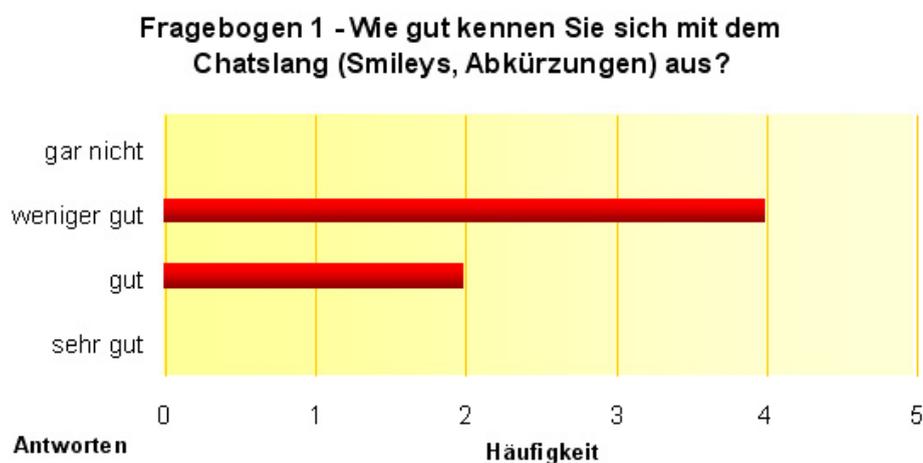


Abbildung 29: Fragebogen 1 – Wie gut kennen Sie mit dem Chatslang (Smileys, Abkürzungen) aus?

Von den Mitarbeitern, die bereits die Chatauskunft betreuen, kennen sich nur zwei gut mit dem Chatslang aus. Vier gaben an, weniger gut damit umgehen zu können.

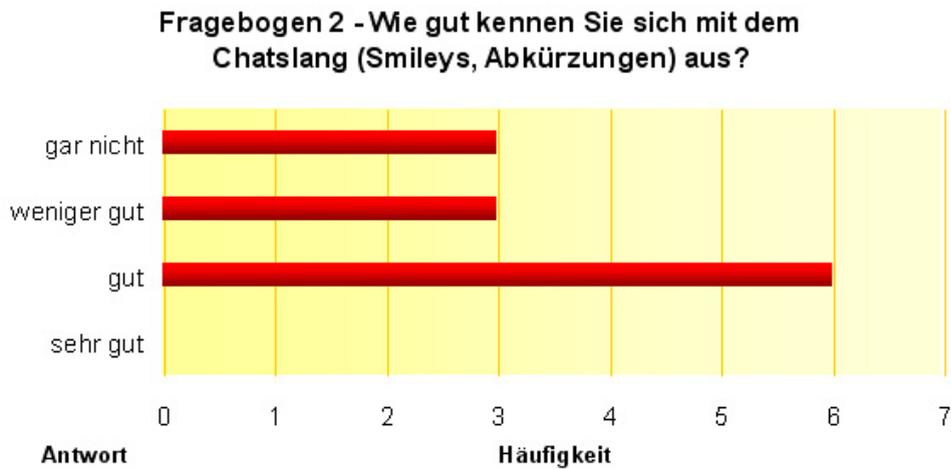


Abbildung 30: Fragebogen 2 – Wie gut kennen Sie mit dem Chatslang (Smileys, Abkürzungen) aus?

Von dem Personal, das die Instant Messenger-Auskunft betreuen könnte, kennen sich bereits sechs gut mit der Chatsprache aus. Jeweils drei kreuzten weniger gut und gar nicht an.

Es wurde außerdem gefragt, ob die Mitarbeiter wissen, was ein Instant Messenger ist. Abbildung 31 zeigt die Angaben der Angestellten, die mit RAKIM arbeiten. Von ihnen gaben alle an, Instant Messenger-Programme zu kennen. Die Ergebnisse der anderen Mitarbeiter werden in Abbildung 32 visualisiert.



Abbildung 31: Fragebogen 1 – Wissen Sie was ein Instant Messenger ist?



Abbildung 32: Fragebogen 2 – Wissen Sie was ein Instant Messenger ist?

Von den 12 befragten Personen wissen zehn, was ein Instant Messenger ist. Der hohe Bekanntheitsgrad unter den Mitarbeitern bietet eine gute Voraussetzung, um eine Instant Messenger-Auskunft einzuführen. Trotzdem muss die verwendete Software ausführlich erklärt werden, denn obwohl das Personal Messenger kennt, benutzen nur wenige einen. Die Ergebnisse des ersten Fragebogens werden in Abbildung 33 dargestellt.



Abbildung 33: Fragebogen 1 – Nutzen Sie beruflich oder privat einen Instant Messenger?

Eine der befragten Personen nutzt beruflich (im Rahmen einer Fortbildung) einen Instant Messenger. Demnach muss der Umgang mit einem Messenger ein zentrales Thema der Schulung sein. Die Auswertung des zweiten Fragebogens wird in Abbildung 34 visualisiert.



Abbildung 34: Fragebogen 2 – Nutzen Sie beruflich oder privat einen Instant Messenger?

Unter den Mitarbeitern, die bisher noch keine Chatauskunft betreuen, verwenden die Hälfte einen Instant Messenger. Alle Angestellten, die bereits einen Messenger nutzen, können ihre Kollegen während der Schulungsphasen unterstützen und mit ihnen das Chatten mittels eines Instant Messengers trainieren. So können alle Angestellten eine gewisse Routine im Umgang mit diesen Programmen erlangen.

10.1.4 Zusammenfassung

Innerhalb des Personals der HSU-Bibliothek gibt es bezüglich der digitalen Auskunft via Chat eine positive Grundstimmung. Die Mehrheit der Mitarbeiter ist bereit eine Chatauskunft zu betreuen. Einzelne Mitarbeiter bringen gute Kenntnisse bezüglich Instant Messaging und Chatsprache mit, andere konnten bereits Erfahrungen durch die Arbeit mit RAKIM sammeln. Diese Gegebenheiten bilden eine ideale Voraussetzung für die Einführung einer Instant Messenger-Auskunft. Die Angestellten können sich beim Kennenlernen der neuen Auskunftform gegenseitig unterstützen und voneinander lernen.

10.2 Anforderungen an das Personal

Die personelle Besetzung der Instant Messenger-Auskunft muss gut überlegt und geplant werden. RONAN (2003) beschreibt, dass die Chatauskunft in erster Linie nur so gut ist wie die Mitarbeiter, die sie betreuen. Erfahrungen im Chatten können daher von Vorteil sein, sind aber nicht zwingend notwendig, wenn

die Mitarbeiter generell gern am Computer arbeiten und sicher im Umgang damit sind. Mitarbeiter, die auch nach einer Schulung noch große Bedenken bezüglich der Chatauskunft haben und sich daher unwohl fühlen würden, sollten nicht für diesen Service eingesetzt werden. Der Nutzer würde ihr Unbehagen während des Auskunftsgesprächs spüren und könnte dadurch verunsichert werden.

Idealerweise sollte das Personal folgende Fähigkeiten mitbringen oder bereit sein, diese (soweit möglich) zu erlernen:

- gute kommunikative Fähigkeiten, Techniken des Auskunftsgesprächs
- Kenntnisse der gängigen Online Ressourcen (Suchmaschinen, Datenbanken, Internetverzeichnisse)
- kreatives Denken, Improvisationstalent
- Fähigkeit, Nutzer mit schwierigen Fragen an andere Auskunftsformen weiterzuleiten (an einen Spezialisten, Informationstresen)
- relativ schnelles Schreiben mit der Tastatur
- routinierter Umgang mit Computer und Internet
- Fähigkeit, sich schriftlich auszudrücken (vgl. RONAN 2003, S.37).

Zu diesen Fähigkeiten kommt hinzu, dass den Mitarbeitern alle Angebote und Vorgänge der Bibliothek bekannt sein müssen. Die Auswertung der eingehenden Fragen der E-Mail, Chat und Hamburger Auskunft zeigte, dass der Großteil der Fragen in die Benutzungsmodalitäten fällt. Kenntnisse zu Verlängerungen, Leseausweisen, Passwörtern et cetera und der routinierte Umgang mit den bibliotheksspezifischen Programmen sind daher sehr wichtig.

Auch zum Thema Chatten gibt es einige Fähigkeiten, die beherrscht werden müssen, aber innerhalb einer Schulung gelernt werden können. Dazu gehören Chatslang (Smileys, Abkürzungen), die so genannte Chatiquette¹⁴, Tipps zum Gesprächsverlauf (vgl. TRUCKER 2003, S. 21) und der Umgang mit schwierigen Nutzern.

10.2.1 Konzeption der Schulung

Die Schulung der Mitarbeiter sollte mindestens zwei Monate vor der Einführung der Instant Messenger-Auskunft beginnen. Die Themen, die bearbeitet werden sollen, lassen sich größtenteils aus den Anforderungen an das Personal und den Ergebnissen der Umfrage ableiten. Es hängt aber auch davon ab, was die Chatauskunft alles leisten soll.

Grundlegende Themen sind:

14 Umgangsformen im Chat

- Kennenlernen der verwendeten Software
- Wie chatte ich mit dem ausgewählten Instant Messenger?
- Wie führe ich im Chat ein Auskunftsgespräch?
- Chatsprache
- Welche Fragen sind zu erwarten und wie sollten diese beantwortet werden (Richtlinien)?
- Wie sollten schwierige Nutzer behandelt werden?
- Bibliotheksprogramme, Internetseite der Bibliothek
- Technische Probleme

Diese Themen sollten ausreichen, um die Chatauskunft auch mit Personal aus dem mittleren Dienst besetzen zu können und den allgemeinen Fragen der Nutzer gewachsen zu sein. Sollte der Anspruch bestehen, auch Rechercheanfragen, Fragen zu Datenbanken und dergleichen von ihnen beantworten zu lassen, müssen weitere Schulungen zu diesen Themen folgen. Da sich das Personal aber erst an die neue Situation gewöhnen muss, sollte zu Beginn nicht zu viel von ihnen erwartet werden. Wenn der Service gut läuft und werden genügend Nutzer erreicht, kann er schrittweise ausgebaut und verbessert werden.

Alle Themen sollten viele praktische Übungen beinhalten. Während der Schulung könnten Beispiele aus der bisherigen Chatauskunft verwendet werden und sollten die häufigsten Fragetypen abdecken (vgl. TRUCKER 2003, S. 21). Das Personal übt dann abwechselnd die Rolle des Nutzers und die des Bibliothekspersonals. Den Mitarbeitern sollte aber auch die Möglichkeit gegeben werden, außerhalb der Schulungen miteinander zu üben. Nur so können sie die nötige Routine entwickeln. Dazu könnte auf einigen Rechnern der Messenger installiert und eingerichtet werden, die Mitarbeiter könnten dann in Zweiertteams üben (vgl. FRANCOEUR 2001, S. 199).

Um möglichst schnell mit der Software vertraut zu werden, gehen einige Bibliotheken sogar soweit, dass sie den Mitarbeitern erlauben, den Messenger auf den Arbeitscomputer zu installieren, sich einen Account anzulegen und mit anderen Mitarbeitern zu chatten (vgl. BROWN 2006, S. 36).

In den folgenden Kapiteln werden drei der grundlegenden Themen näher erläutert.

10.2.2 kktbxbye – Chatsprache

Der Chat stellt eine distanzierte Kommunikation dar, da die Teilnehmer räumlich voneinander getrennt sind, sich nicht sehen können und sich meistens auch nicht kennen. Die Chatkommunikation wird mit Hilfe der Schrift durchgeführt, beinhaltet aber Merkmale der Sprache und der Distanz. Meist schreiben mehrere Teilnehmer synchron, deshalb ist es wichtig möglichst schnell zu tippen. Durch diesen Umstand wird häufig alles klein geschrieben, die Interpunktion fällt weg

und es werden viele Abkürzungen eingebaut. Oft werden umgangssprachliche Formulierungen benutzt. Daher kann man sagen, dass viele Teilnehmer zu einer Grundhaltung der Face-to-Face-Kommunikation tendieren. Sie fühlen sich dem Gesprächspartner nahe, weil dieser ebenfalls gerade vor dem PC sitzt und so „mental“ anwesend ist. Elemente wie die Stimmlage, Sprechtempo, Körperhaltung, Blickkontakt, Gestik und Mimik müssen im Chat ersetzt werden (vgl. GLENEWINKEL 2003, S.10), da es ansonsten zwischen den Kommunikationspartnern leicht zu Missverständnissen kommen kann. Beispielsweise kann eine sarkastisch gemeinte Aussage falsch aufgefasst werden. Aus diesen Gründen haben sich im Laufe der Zeit unterschiedliche Wege entwickelt, das Geschriebene eindeutiger auszudrücken. Dazu gehören:

- Emoticons (Smileys)
- Akronyme (Abkürzungen)
- Disclaimer
- Comicsprache (Soundwörter)
- Aktionswörter
- Schreien
- Tilgungen (vgl. FIX 2001, S.58ff, TEPLAN 2005, S.54ff, GLENEWINKEL 2003, S.11ff)

Emoticons

Die Emoticons, umgangssprachlich Smileys genannt, sind wohl die bekanntesten Beispiele der Chatsprache. Das Wort Emoticon setzt sich aus den englischen Begriffen „emotion“ und „icon“ zusammen (vgl. TEPLAN 2005, 47). Diese symbolhaften Darstellungen von Gesichtern, Körperteilen und Gegenständen sollen Gefühle und Mimiken darstellen und das Geschriebene klarstellen. Emoticons werden aus dem so genannten ASCII Zeichensatz (American Standard Code for Information Interchange) gebildet (vgl. TEPLAN 2005, 47).

Das bekannteste und wohl erste Emoticon ist der „Happy-Smiley“. Dieser setzt sich aus der Zeichenfolge Doppelpunkt, Querstrich und Klammer zusammen, dies ergibt: :-)

Um das lachende Gesicht besser zu erkennen, kann es helfen den Kopf um 90 Grad nach links zu neigen. Die Augen werden durch den Doppelpunkt wiedergegeben, der Querstrich bildet die Nase und die geschlossene Klammer stellt den lächelnden Mund dar (vgl. FIX 2001, S.58). „Die stilisierte Nase hat dabei meist keinen besonderen Symbolcharakter, weshalb sie ohne Verlust des Bedeutungsinhaltes abgeändert werden kann :o) oder häufig sogar komplett weggelassen wird :)“ (TEPLAN 2005, S.47). Eine weitere einfach zu erschließende Darstellung ist der „Frowney“ :-(, der das Gegenteil zum „Happy-Smiley“ darstellt. Eine nicht erst gemeinte Aussage im Chat kann mit ;-) kenntlich gemacht werden. Das Semikolon stellt ein Augenzwinkern dar. Emoticons können zudem Körperattribute 8-) (Brillenträger) oder Gefühlszustände %-) (verwirrt)

darstellen (vgl. TEPLAN 2005, S.47). Um unterschiedliche Gefühle und Mimiken auszudrücken, haben sich im Laufe der Zeit sehr viele Variationen gebildet (vgl. FIX 2001, S.58). Da sich jeder Emoticons ausdenken kann, ist es nicht möglich, alle zu kennen oder sofort deren Bedeutung zu erschließen. Häufig sind Erklärungen notwendig (vgl. TEPLAN 2005, S.47). Einige Variationen der bekannten Smileys:

- :-) ist gleichzusetzen mit :) =(:]
- :-(ist gleichzusetzen mit :(=(:[

Die bisher vorgestellten Smileys werden weltweit verstanden, allerdings können auch kulturspezifische Unterschiede ausgemacht werden. In Japan werden Emoticons ganz anders dargestellt. Sie zeigen Gesichter und Körper in einer Frontalansicht. Zudem wird die Emotion nicht überwiegend durch den Mund, sondern über die Augen dargestellt. Der „Happy-Smile“ sieht in Japan folgendermaßen aus: (^_^). Japanische Emoticons können zudem Mimik und Gestik miteinander verbinden.

(^_^)/~~ stellt einen lächelnden Smiley dar, der zum Abschied mit einem Taschentuch winkt (vgl. TEPLAN 2005, S.48). In Deutschland sind die japanischen Varianten bekannt und werden auch ausgiebig genutzt.

Nahezu alle Instant Messenger sind mit bildhaften Darstellungen verschiedener Emoticons ausgestattet, es müssen also nicht immer Zeichenfolgen eingegeben werden, sondern teilweise nur Bilder angeklickt werden, um einen Smiley in den Chat einzufügen.

Akronyme

Um Zeit beim Chatten zu sparen und weniger Schreibarbeit zu haben, werden einige Ausdrücke abgekürzt. Meistens werden Akronyme aus englischen Wörtern gebildet und sollen eine Handlung oder den Chatstatus ausdrücken. Akronyme setzen sich aus den ersten Buchstaben der Wörter zusammen. So steht „LOL“ beispielsweise für „laughing out loud“. Ebenfalls häufig verwendet wird „rolling on (the) floor laughing“, was als Akronym „rofl“ ergibt und ausdrücken soll, dass sich die Person vor lachen auf dem Boden wälzt (vgl. FIX 2001, S.59). Diese beiden Beispiele stellen Handlungen des Chattenden dar, es gibt aber auch Akronyme, die den Chatstatus ausdrücken sollen. Zu diesen Abkürzungen gehören „afk“ (away from keyboard) oder „brb“ (be right back), sie stellen klar, dass die Person für eine gewisse Zeit nicht am Computer ist und daher nicht auf den Gesprächspartner reagieren kann. Kommt die Person zurück an den Computer, kann sie den Abwesenheitsstatus durch das Akronym „re“ (returned) wieder auflösen und gilt als anwesend. Um der Person mitzuteilen, dass seine Rückmeldung bemerkt wurde, kann der Gesprächspartner „wb“ (welcome back) schreiben.

Einige Abkürzungen werden auch verwendet, um das Geschriebene abzumil-

dern oder eindeutiger darzustellen. Zu diesen gehören beispielsweise „imo“ (in my opinion) oder „afaik“ (as far as i know). Diese können auch als Disclaimer angesehen werden, die im Verlaufe des Kapitels noch beschrieben werden. Akronyme werden teilweise auch in Asterisken (*) gesetzt. Das betrifft häufiger die Akronyme, die Handlungen beschreiben, wie beispielsweise *lol* oder *rofl*. Neben den nur aus Buchstaben bestehenden Abkürzungen werden auch Zahlen eingebaut. Bei englischer Aussprache ergibt sich ein Wort oder Satz. Buchstaben, die häufig dafür eingesetzt werden, sind c = see, u = you, r = are. Und die Zahlen 1 = one, 2 = to (too), 4 = for, 8 = ate, kommen öfter zum Einsatz. Daraus lässt sich zum Beispiel cu l8ter (see you later), 4u (for you) oder n1 (nice one) bilden. Diese Abkürzungen sollten nicht mit der Leetsprache (Leetspeak) verwechselt werden. In dieser werden alle Buchstaben durch Zahlen oder Sonderzeichen ersetzt.

Disclaimer

Relativierungen können nicht als besondere Chatsprache angesehen werden, da sie auch in der Alltagssprache verwendet werden (vgl. TEPLAN 2005, S.53). Da sie aber durch die schriftliche Form etwas anders zum Ausdruck kommen, sollen sie hier trotzdem beschrieben werden. Wie schon im vorherigen Abschnitt erwähnt, können einige Akronyme als Disclaimer angesehen werden. Häufiger werden sie aber in einer anderen Form dargestellt. So sollen sie im Chat eine Aktivierung oder Deaktivierung eines bestimmten Modus andeuten. Ein ironischer Beitrag kann demnach folgendermaßen dargestellt werden: <Ironie an> Das war wirklich unmöglich von dir. <Ironie aus>. Innerhalb der eckigen Klammern wird festgehalten, wie das Geschriebene gemeint ist (vgl. FIX 2001, S.53).

Comicsprache

Mit den an der Comicsprache angelehnten Soundwörtern können zur Untermalung der Handlungen Geräusche schriftlich festgehalten werden. Häufig werden sie in Asterisken eingefasst. Geläufige Soundwörter sind *juuuuuu* (überschwängliche Freude), *hihihihi* (höhnisches Lachen), *argh* (Ärger) und *hmmmm* (Nachdenken) (vgl. TEPLAN 2005, S.53; FIX 2001, S.61).

Aktionswörter

Mit den Aktionswörtern werden Handlungen oder Situationen dargestellt. Sie stehen immer in Asterisken. Zur Begrüßung wird besonders häufig *knuddel* (Umarmen) verwendet (vgl. TEPLAN 2005, 56) Es können aber ebenso Wortgruppen oder ganze Sätze, wie beispielsweise *reibt sich die Augen* verwendet werden.

Schreien

Die Stimm lautstärke kann sehr eingeschränkt im Chat dargestellt werden. Ein Wort oder ein Satz, der nur in Großbuchstaben verfasst ist, wird als Schreien wahrgenommen (vgl. Fix 2001, S.61). Der häufige Einsatz von Großbuchstaben wird meist als störend empfunden.

Tilgungen

Im Chat ist es üblich, sehr einfach und umgangssprachlich zu schreiben. Tilgungen von Wortenden, wie zum Beispiel is = ist, hab = habe sind häufig zu finden. Da diese aber einfach verstanden werden können, reicht es aus, nur darauf hinzuweisen (vgl. GLENEWINKEL 2003, S.13).

Die Auswertung der Anfragen an die HSU Auskünfte hat gezeigt, dass die Nutzer der Bibliothek nur sehr selten Chatsprache einsetzen. Vermutlich wollen die Nutzer eine gewisse Formalität wahren, denn sie chatten nicht mit einem Freund, sondern mit einer öffentlichen Einrichtung. Die Mitarbeiter der Instant Messenger Auskunft sollten trotzdem Kenntnisse über die gängigsten Aspekte der Chatsprache haben. Sie sollten in der Lage sein, die bekanntesten zu erkennen. Die IFLA¹⁵ Richtlinien zur Chatauskunft raten davon ab, Chatsprache, vor allem Akronyme, einzusetzen (vgl. INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS). Diese Regel wirkt etwas zu hart, da ein geschickt eingesetzter Smiley das Auskunftsgespräch sicher etwas auflockern und dem Nutzer somit ein positives Gefühl vermitteln kann. Ein Bibliothekar darf dem Nutzer durchaus sympathisch sein.

10.2.3 Flaming - schwierige Nutzer

Nicht nur am normalen Auskunftsplatz kann ein Bibliothekar mit schwierigen Nutzern konfrontiert werden. Gerade die Anonymität des Internets regt einige Menschen zu unhöflichem Verhalten an. Innerhalb eines Chats gelten Flaming (provozierende, beleidigende Nachrichten), Spammen (mehrmaliges, kurz aufeinander folgendes Absenden derselben Nachricht) und Schreien (die komplette Nachricht wird in Großbuchstaben geschrieben) als unhöfliches Verhalten. Die Auswertung aller Anfragen an die HSU-Services ergaben keine Anfragen, die als unhöflich gewertet werden konnten. Dennoch soll in diesem Kapitel auf dieses Problem und den Umgang mit schwierigen Nutzern eingegangen werden.

Häufig gehen diese Arten von Provokationen von jüngeren Menschen aus. Sie sind aus irgendeinem Grund frustriert, ungeduldig oder wollen den Service ein-

15 International Federation of Library Associations and Institutions

fach nur testen. Es ist vielleicht nicht immer sofort klar, ob die Anfrage wirklich ernst gemeint ist oder nur ein Streich gespielt wird. Die Frage muss dennoch ernsthaft beantwortet werden. Wenn es eine echte Anfrage war, hat der Kunde eine professionelle Auskunft erhalten, handelte es sich um einen Test besteht die Chance, dass der Kunde den Service als gut einschätzt und zu einem anderen Zeitpunkt mit einem wirklichen Problem zurückkehrt (vgl. KORTZ; MORRIS; GREENE 2006, S. 16).

Das folgende Beispiel stellt den möglichen Ablauf eines solchen Gespräches dar.

Teenager: Hello?

Librarian: Welcome to (virtual reference service).

Librarian: Hi (teenager's name). Do you have a question?

Teenager: what is sex?

Librarian: (Teenager's name), This [sic!] is a library information service. Is this research you are doing on sex?

Teenager: yes

Teenager: it is a sex ed class

Librarian: Which grade?

Teenager: 9th

Librarian: Okay. I am looking. By the way, anything in particular you would like to know?

Teenager: no

Librarian: Still looking...

Librarian: Sending a page designed for 14-16 year olds.

Librarian: Let me know if this is helpful.

Librarian: <http://www.mindbodysoul.goc.uk/sexual/sexmenu.html>

Teenager: http://www.mindbodysoul.goc.uk/sexual/doing_it.html

[Teenager-has disconnected] (KORTZ; MORRIS; GREENE 2006, S. 16)

Beginnt ein Nutzer mit Sätzen wie „Mach schon!“ zu drängeln, kann der Bibliothekar darauf hinweisen, dass die Recherche noch etwas Zeit in Anspruch nehmen kann. Wenn der Nutzer nicht warten kann, besteht die Möglichkeit, nach der E-Mail-Adresse zu fragen und die Frage später zu beantworten. Einige Kunden versuchen, Mitarbeiter mit Äußerungen wie „Küss mich“ zu verunsichern. In diesem Fall sollte darauf hingewiesen werden, dass es sich bei diesem Service um einen Auskunftsdienst handelt und die Unterhaltung sollte zurück zum eigentlichen Thema gelenkt werden. Sollten Beleidigungen während eines Chats auftreten, müssen ganz klare Grenzen gesetzt werden. Der Kunde muss aufgefordert werden in einer angemessenen Sprache zu schreiben. Sollte er sich nicht daran halten wird angekündigt, dass der Chat abgebrochen wird. Bessert sich der Nutzer in seinem Verhalten nicht, muss der Chat unterbrochen werden

(vgl. QUESTIONPOINT WIKI 24/7 REFERENCE).

Jeder Nutzer sollte freundlich behandelt und jede Frage sollte erst genommen werden. Dennoch muss sich ein Bibliothekar an der Chatauskunft nicht alles gefallen lassen. Aufforderungen, das Benehmen zu ändern oder die Ankündigung, den Chat zu beenden, bewirken bei den meisten Nutzern schon viel. Auch wenn diese Art von Anfragen nicht oft auftreten, müssen sich die Mitarbeiter dessen bewusst und dementsprechend vorbereitet sein.

10.2.4 Tipps zur Gesprächsführung

Die Auswertung der Chatauskunft via RAKIM ergab, dass 43 Anfragen nicht angenommen wurden. Aus diesen Anfragen konnte ungefähr ermittelt werden, wie lange die Nutzer bereit sind, auf eine Antwort zu warten. Die folgenden Wartezeiten werden vermutlich nicht zu 100% korrekt sein, da die Nutzer den Chat auf eine vorgegebene Weise verlassen müssen, um auch wirklich als offline angezeigt zu werden. Wird das Fenster einfach nur weggeklickt, kann er solange als online angezeigt werden, bis ein Mitarbeiter den Chat korrekt beendet. Daher sind die Wartezeiten von 20 bis 30 Minuten in Abbildung 36 eher als unrealistisch zu betrachten.

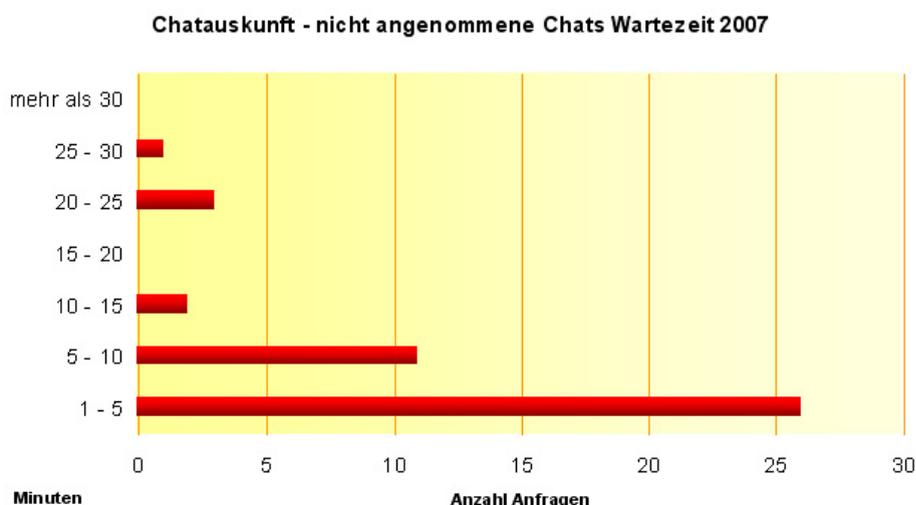


Abbildung 35: Chatauskunft – Nicht angenommene Chats Wartezeit 2007

Die Abbildung zeigt eindeutig, dass die meisten Nutzer nicht länger als fünf Minuten auf eine Antwort warten (wobei die fünf Minuten hier schon sehr großzügig gefasst sind). Eine erste Reaktion sollte innerhalb von wenigen Sekunden gegeben werden, damit ist natürlich noch keine umfassende Antwort auf die

eingegangene Frage gemeint, sondern eine erste Begrüßung.

RONAN (2003) weist in ihrem Artikel auf die 80/20 Regel in Web Call-Centern hin. Die Industrie geht davon aus, dass ein Nutzer nur 90 bis 120 Sekunden auf eine erste Reaktion warten wird. Die besagte Regel soll sicherstellen, dass ein Mitarbeiter 80% der Anfragen innerhalb von 20 Sekunden annimmt. Für eine Instant Messenger-Auskunft wäre das sicher übertrieben. Eine möglichst schnelle Reaktion ist aber dennoch wichtig und eine erste Antwort innerhalb von 90 bis 120 Sekunden sollte angestrebt werden.

Die bisherige Chatauskunft der HSU ist sich dieses Problems bereits bewusst und berücksichtigt die maximale Wartezeit von 120 Sekunden. Kann ein Nutzer nicht innerhalb dieser Zeitspanne bedient werden, erhält er die Möglichkeit, seine Frage in die Hamburger Auskunft zu übertragen. Das sollte allerdings nur in äußerst wenigen Fällen zustande kommen. Ein Service, der angeboten, aber nicht bedient wird, kann nur einen unzufriedenen Kunden zurücklassen und sehr leicht dazu führen, dass er diesen Service nie wieder aufsucht.

Die IFLA Richtlinien legen fest, dass die Chats in der Reihenfolge angenommen werden sollen, in der sie die Auskunft erreichen. Später eintreffenden Anfragen dürfen dennoch nicht ignoriert werden. Da, wie zu Beginn dieses Kapitels beschrieben wurde, die Nutzer meist nicht länger als 120 Sekunden warten, sollten Nutzer aus der Warteschlange zumindest die Nachricht erhalten, dass gerade die Frage eines anderen Nutzers bearbeitet wird. Diese Nachricht könnte beispielsweise wie folgt lauten:

„Vielen Dank, dass Sie unsere Chatauskunft benutzen.

Ich bearbeite gerade die Anfrage eines anderen Nutzers. Da diese noch einige Minuten in Anspruch nehmen wird, bitte ich Sie zu warten.

Falls Sie nicht warten möchten, können Sie auch einen unserer anderen Auskunftsservices benutzen. Diese finden Sie hier:

<http://www.hsu-bibliothek.de/FSDB/FSDB.html>.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Vorname Nachname“

Solch eine Nachricht könnte in einer Datei als Textbaustein angelegt werden und dann per copy und paste eingefügt werden.

Für den Nutzer ist ansonsten nicht ersichtlich, warum er keine Antwort erhält, ob es sich beispielsweise um ein technisches Problem handelt oder ob der Bibliothekar nur gerade nicht am Platz ist. Durch eine kurze Rückmeldung weiß er, was gerade passiert und welche Optionen er hat.

Gerade bei der Kommunikation mit einem Instant Messenger gehen viele Menschen nebenbei noch anderen Tätigkeiten nach. Daher sind angekündigte kurze Wartezeiten generell kein Problem (vgl. WARD 2006, S. 426).

Das Gespräch sollte höflich geführt werden und ein Interesse am Nutzer und Thema deutlich werden. Auf bibliothekarische Fachbegriffe sollte verzichtet werden. Einfache, klare Sätze erleichtern es dem Nutzer, der Konversation zu folgen und sich wohl zu fühlen. Es sollte nur wenig Chatsprache eingesetzt werden. Kurze ja/nein Antworten können als unfreundlich empfunden werden, daher sind diese zu vermeiden. Wenn der Nutzer seinen Namen genannt hat, muss er auch mit diesem angesprochen werden. Das baut zudem eine Beziehung zwischen beiden Gesprächsteilnehmern auf (vgl. QUESTIONPOINT WIKI 24/7 REFERENCE, INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS).

Wenn eine Anfrage zu komplex ist, um sie kurz abzuhandeln, sollte dem Nutzer angeboten werden, zum Auskunftsort zu kommen oder seine E-Mail-Adresse zu hinterlassen, damit er später eine Antwort erhalten kann. Da der Kunde nicht verfolgen kann, was der Mitarbeiter gerade macht, muss dieser ihn kontinuierlich darüber informieren. Eine wachsende Ungeduld seitens des Nutzers kann vermindert werden, wenn er in die Suche miteinbezogen wird. Es könnte ein erstes Informationsmittel vorgeschlagen werden. Der Nutzer kann sich mit diesem auseinandersetzen und dem Bibliothekar bleibt Zeit, weiter zu suchen (vgl. TRUCKER 2003, S. 20-21).

Auch diese Tipps können während der Schulung geübt und verinnerlicht werden. Je weniger Unsicherheiten beim Nutzer auftreten, desto entspannter kann die Chatauskunft für beide Teilnehmer ablaufen.

11 Werbung

Für die Einführung der neuen Instant Messenger-Auskunft sollte ein Zeitraum gewählt werden, in dem nicht so viel Andrang in der Bibliothek herrscht. Daher sind die Semesterferien ein idealer Zeitpunkt. Die Mitarbeiter können sich so langsam an die neue Tätigkeit gewöhnen und werden nicht gleich durch zahlreiche Anfragen überfordert (vgl. BROWN 2006, S. 36).

Die HSU-Bibliothek muss die neue Auskunft den internen und externen Nutzern vorstellen. Es gibt dabei mehrere Möglichkeiten, die verschiedenen Nutzergruppen zu erreichen. Wenn zu Beginn eines Semesters neue Studenten durch die Bibliothek geführt werden, sollte auf die Auskunftsform hingewiesen werden. Der Service kann auch in Seminaren vorgestellt werden. Dabei ist aber darauf zu achten, nicht alle neuen Kurse an einem Tag aufzusuchen, da ansonsten zu viele Fragen an einem Tag auftreten könnten (vgl. BROWN 2006, S.39; PROBST 2005, S.56). Ein aussagekräftiges Logo und ein eingebundener Chat sowie eine geschickte Platzierung auf der Internetseite haben ebenfalls eine Werbewirkung (vgl. PROBST 2005, S.57). Nach einer ersten Einführungszeit können weitere Aktionen gestartet werden. Plakate und Tischaufsteller erinnern die Nutzer in der Bibliothek an das Angebot. Flyer können auf dem Campus verteilt und das Angebot kann im Newsletter beschrieben werden (vgl. FOLEY, 2002). Da die HSU-Bibliothek einen Podcast anbietet, kann auch dort die neue Auskunftsform vorgestellt werden. Werben in der Presse kann zu einem plötzlichen, unüberwindbaren Andrang führen und sollte daher wohl überlegt sein. In der Fachliteratur fanden sich nur wenige Beispiele von Bibliotheken, die ihren Dienst in Tageszeitungen geworben haben.

12 Fazit

Angesichts der Vorteile, die ein digitaler Auskunftsdienst per Instant Messenger insbesondere im Vergleich mit asynchronen Auskunftsformen bietet, sollten auch deutsche Bibliotheken den Mut fassen und nach dem Vorbild der zahlreichen angloamerikanischen Bibliotheken eine Instant Messenger-Auskunft einsetzen. Instant Messenger bieten sowohl Bibliotheken als auch Nutzern eine niedrighschwellige und einfache Möglichkeit, miteinander in Kontakt zu treten und Fragen schnell zu klären.

Dieses Angebot kann weit mehr als nur einen Imagegewinn bringen. Gerade für eine Bibliothek, die viele externe Nutzer ansprechen will, kann eine kompetente Chatauskunft sowohl für die Nutzer als auch für die Bibliothek einen echten Mehrwert darstellen.

Das Informationsverhalten der Menschen hat sich in den letzten 20 Jahren stark verändert. Bibliotheken müssen ihre kompetenten Hilfestellungen direkt am ‚point of use‘ anbieten, und das heißt auch, dem Nutzer im Internet verschiedene Auskunfts- und Kontaktmöglichkeiten, auch unter Verwendung innovativer Kommunikationsprodukte zur Verfügung zu stellen. Nur so können sie wieder auf sich aufmerksam machen und neue Nutzer gewinnen.

Welche weiteren Entwicklungen bietet eine Instant Messenger-Auskunft?

Zunächst sind die bereits schon häufig implementierten Features wie Gruppenchat, Voicechat (VoIP) oder Videochat zu erwähnen. Voice- und Videochat könnten ebenfalls angeboten werden. Zwar zeigt die Auswertung der Studien, dass diese Features bisher für die meisten Jugendlichen noch uninteressant sind, mit steigender Bekanntheit, Qualität und Akzeptanz dieser Features könnten sie dennoch eine größere Beliebtheit erlangen.

Gruppenchats könnten beispielsweise Studenten angeboten werden, die als Team mit Hilfe eines Bibliothekars Ressourcen für eine wissenschaftliche Arbeit suchen wollen oder Fragen zu Datenbanken et cetera haben. Mittels eines Gruppenchats könnten auch Themen der Informationskompetenz vermittelt werden. Es könnten gemeinsam Suchstrategien und Suchoperatoren ausgearbeitet oder Internetquellen auf ihre Vertrauenswürdigkeit geprüft werden.

In Verbindung mit Programmen wie beispielsweise Lotus Sametime Unyte Share¹⁶ ist auch Co-Browsing in Verbindung mit einem Instant Messenger denkbar. Da für diese Funktionen allerdings zusätzlich ein Programm oder Plugin installiert werden muss, sollte auf dieses Extra zwar aufmerksam gemacht, aber den Kunden nicht aufgezwungen werden.

¹⁶ Mehr Informationen können auf der Internetseite <http://www.unyte.net/> eingesehen werden.

Für das Co-Browsing könnte die Bibliothek beispielsweise Gruppen- oder Einzelsitzungen zu bestimmten Terminen und Themen anbieten. Interessierte Nutzer melden sich für diese an und werden in Vorfeld über die Funktionsweise aufgeklärt.

Die meisten Instant-Messenger ermöglichen es, SMS zu versenden. Diese Funktion nutzen einige Bibliotheken bereits, um kurze Faktenfragen zu beantworten oder die Nutzer auf eingetroffene Bücher et cetera aufmerksam zu machen.¹⁷ Noch ist unklar, wie die Bibliotheken diesen Service finanzieren, da zu diesem Thema bisher kaum etwas publiziert wurde.

Sollte eine Bibliothek sich für die Einrichtung einer Instant Messenger-Auskunft entscheiden, so muss selbstverständlich auch dieser Service in regelmäßigen Abständen sorgfältig evaluiert werden. Kriterien und Tipps für die Durchführung einer solchen Evaluation werden in der Fachliteratur ausführlich dokumentiert (vgl. zum Beispiel FOLEY 2002; WARD 2005; DOAN 2006; DESAI, GRAVES A 2006; DESAI, GRAVES B 2006; CUMMINGS 2007; LUO 2007). Nur eine regelmäßige Pflege und Überprüfung der Auskunftsangebote einer Bibliothek sichert letztlich die Attraktivität der Services beziehungsweise ermöglicht eine schnelle Reaktion auf Probleme oder auf ein verändertes Nutzerverhalten.

Die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität bietet ideale Voraussetzungen, um eine Instant Messenger-Auskunft einzuführen. Ein Teil des Personals hat bereits Erfahrung mit einer Chatauskunft sammeln können und die Umfrage zeigte, dass ein Großteil der Mitarbeiter bereit ist, sich auf eine neue Auskunftform einzulassen.

¹⁷ Eine Reihe von Bibliotheken, die diesen Service anbieten, sind im Library Success Wiki aufgelistet und können auf der Internetseite http://www.libsuccess.org/index.php?title=Online_Reference eingesehen werden.

Quellenverzeichnis

- AOL 2006** AOL: *AIM Terms of Service*. URL <http://www.aim.com/tos/tos.adp> – Überprüfungsdatum 2008-08-28
- Board of Trustees** BOARD OF TRUSTEES, Southern Illinois University Carbondale: *Homepage der Morris Library*. URL <http://www.lib.siu.edu/> – Überprüfungsdatum 2008-08-28
- Breeding 2003** BREEDING, Marshall: *Instant Messaging: It's not just for kids anymore*. In: *Computers in Libraries* 23 (2003), Nr. 10, S. 38–40
- Brown 2006** BROWN, Elizabeth: *Connecting to Students: Launching Instant Messaging Reference at Binghamton University*. In: *College and undergraduate libraries* 13 (2006), Nr. 4, S. 31–43
- Ciocco, Huff 2007** CIOCCO, Ronalee ; HUFF, Alice: *MISSION IM-POSSIBLE*. In: *Computers in Libraries* 27 (2007), Nr. 1, S. 26–31
- Costello, Cox, Daugherty 2008** COSTELLO, Gina ; COX, Christopher ; DAUGHERTY, Alice L.: *American Library Association (ALA) Annual Conference Report*. In: *Library Hi Tech News* 22 (2008), Nr. 8, S. 7–17
- Cummings 2007** CUMMINGS, Joel: *User Preferences in Reference Services: Virtual Reference and Academic Libraries*. In: *Portal : libraries and the academy* 7 (2007), Nr. 1, S. 81–96
- Desai, Graves A 2006** DESAI, Christina M. ; GRAVES, Stephanie J.: *Instruction via Instant Messaging reference: what's happening?* In: *The Electronic Library* 24 (2006), Nr. 2, S. 174–189
- Desai, Graves B 2006** DESAI, Christina M. ; GRAVES, Stephanie J.: *Instruction via chat reference: does co-browse help?* In: *Reference Services Review* 34 (2006), Nr. 3, S. 340–357
- DeHoyos A** HOYOS, Brandon de: *Instant Messengers: A Brief History ; From 1970s to Present*. URL <http://im.about.com/od/imbasics/a/imhistory.htm> – Überprüfungsdatum 2008-08-28
- DeHoyos B 2008** HOYOS, Brandon de: *IM: The Timeline : Important Dates in Instant Messaging History*. URL <http://im.about.com/od/imbasics/a/intimeline.htm> – Überprüfungsdatum 2008-08-28
- Deutsches Institut für Normung 1997** DIN, 69905: *Begriffe der Projektabwicklung*
- Doan 2006** DOAN, Tomalee: *Instant Messaging (IM)*. In: *Journal of business & finance librarianship* 12 (2006), Nr. 2, S. 17–22
- Eisenberg 2007** EISENBERG, Mike: *What is the Big6?* URL <http://www.big6.com/what-is-the-big6/> – Überprüfungsdatum 2008-08-28
- Elkin 2003** ELKIN, Keith: *Keith e2's History of Q-Link/AOL*. URL <http://www.dsgames.net/qlink/q-link/qlink-history.htm> – Überprüfungsdatum 2008-08-28
- Evans 1996-2004** EVANS, Al: *Remember Q-Link*. URL <http://www.qlinklives.org/> – Überprüfungsdatum 2008-08-28
- Farkas 15.07.2008** FARKAS, Meredith: *LibrarySuccess: A Best Practices Wiki*. URL <http://>

www.libsuccess.org/index.php?title=Online_Reference. – Aktualisierungsdatum: 2008-07-15 – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Fix 2001 FIX, Tina: *Generation @ im Chat: Hintergrund und explorative Motivstudie zur jugendlichen Netzkommunikation*. München : KoPäd-Verl., 2001

Foley 2002 FOLEY, M.: *Instant Messaging Reference in an Academic Library : A Case Study*. In: *College & research libraries : C & RL* 63 (2002), Nr. 1, S. 36–46

Francoeur 2001 FRANCOEUR, Stephen: *An analytical survey of chat reference services*. In: *Reference Services Review* 29 (2001), Nr. 3, S. 189–203

Gläser 2001 GLÄSER, Christine: *Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb: Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken – Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken*. Berlin : Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2001 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft 99)

Glenewinkel 2003 GLENEWINKEL, Johanna: *Charakteristika der Chat- Kommunikation : Am Beispiel der unmoderierten und moderierten Chats*. URL <http://home.ph-freiburg.de/kotthoffr/hausarbeiten/glenewinkelchat.pdf> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Graves, Desai 2006 GRAVES, Stephanie J. ; DESAI, Christina M.: *Instruction via chat reference: does co-browse help?* In: *Reference Services Review* 34 (2006), Nr. 3, S. 340–357

Graef 2008 GRAEF, Sabine: *Mitteilungen an die Presse Nr. 13/2008*. URL http://www.hsu-bibliothek.de/13_2008.pdf – Überprüfungsdatum 28.08.08

Günther 2005 GÜNTHER, Sabine: *Das Web Contact Center - eine Herausforderung für Bibliotheken*, Bd. 11. In: FUHLROTT, Ralf; KRAUSS-LEICHERT, Ute; SCHÜTTE, Christoph-Hubert (Hrsg.): *Informationsforum 2005*. Wiesbaden : Dinges & Frick, 2005 (B.I.T.online - innovativ, 11), S. 10–86

Härkönen 2003 HÄRKÖNEN, Sonja: *Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund - Digital Reference Konsortien in den USA*. Köln : Fachhochschule, Fachber. Bibliotheks- und Informationswiss., 2003 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 36)

Helmut-Schmidt-Universität 01.08.2007 HELMUT-SCHMIDT-UNIVERSITÄT: *Homepage der Helmut-Schmidt-Bibliothek*. URL <http://www.hsu-bibliothek.de/>. – Aktualisierungsdatum: 2007-08-01 – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Horrigan 2006 HORRIGAN, John B.: *The Internet as a Resource for News and Information about Science*. URL http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Exploratorium_Science.pdf – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Houghton, Schmidt 2005 HOUGHTON, Sarah ; SCHMIDT, Aaron: *Web-Based Chat vs. Instant Messaging*. In: *Online : the leading magazine for information professionals* 29 (2005), Nr. 4, S. 26–31

Ianigro 2008 IANIGRO, Anne: *Info 1: Bibliotheksprofil*. URL <http://www.hsu-bibliothek.de/bibliothek/info1.pdf> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

ICQ 1998-2008 ICQ: *About ICQ*. URL <http://www.icq.com/info/about.html> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

International Federation of Library Associations and Institutions 06.03.2008

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS: *Reference and Information*

Services Section : IFLA Digital Reference Guidelines. URL <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>. – Aktualisierungsdatum: 2008-03-06 – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Jabber Inc. 1999-2008 JABBER INC.: *What is Jabber?* URL <http://www.jabber.org/index.php/faq/>

Kaiser 2005 KAISER FAMILY FOUNDATION: *Generation M : Media in the lives of 8-18 Year-olds*. Kaiser Family Foundation URL <http://www.kff.org/entmedia/upload/Generation-M-Media-in-the-Lives-of-8-18-Year-olds-Report.pdf> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Kampffmeyer 2007 KAMPFFMEYER, Ulrich: *Wissen/PM Glossar: Machbarkeitsstudie*. URL <http://www.project-consult.net/portal.aspUR=85&SA=L> – Aktualisierungsdatum: 2007-04-11 – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Klostermann 2007 KLOSTERMANN, Jürgen: *Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbänden*. Köln : Fachhochschule Köln Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, 2007 (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 52)

Kortz, Morris 2006 KORTZ, Laura ; MORRIS, Sharon Greene Louise W.: *Bringing Together Teens and Chat Reference: Reconsidering "The Match made in Heaven"*. In: LANKES, R. David (Hrsg.): *The virtual reference desk : Creating a reference future*. New York : Neal-Schuman Publishers, 2006. – ISBN 1555705553, S. 3–22

Lankes 2006: *The virtual reference desk : Creating a reference future*. New York : Neal-Schuman Publishers, 2006. – ISBN 1555705553

Lenhart, Madden, Hitlin 2005 LENHART, Amanda; MADDEN, Mary; HITLIN, Paul: *Teens and Technology : Youth are leading the transition to a fully wired and mobile nation*. URL http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Teens_Tech_July2005web.pdf – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Lenhart, Rainie, Lewis 2001 LENHART, Amanda; RAINIE, Lee; LEWIS, Oliver: *Teenage life online : The rise of the instant-message generation and the Internet's impact on friendships and family relationships*. URL http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Teens_Report.pdf – Überprüfungsdatum 2008-08-28

LibraryH3lp 2008 LIBRARYH3LP: *LibraryH3lpWiki*. URL <http://code.google.com/p/libraryh3lp/wiki/WebChat> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Lukasiewicz 2007 LUKASIEWICZ, Adrianna: *Exploring the role of digital academic libraries : Changing student needs demand innovative service approach*. In: *Library Review* 56 (2007), Nr. 9, S. 821–827

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2007 MEDIENPÄDAGOGISCHER FORSCHUNGSVERBUND SÜDWEST: *JIM 2007 : Jugend, Information, (Multi-)Media ; Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland*. URL <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf07/JIM-Studie2007.pdf> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest 2007 MEDIENPÄDAGOGISCHER FORSCHUNGSVERBUND SÜDWEST: *KIM 2006 : Kinder + Medien, Computer + Internet ; Basisuntersuchung zum Medienumgang 6- bis 13-Jähriger in Deutschland*

Meebo.com 2008 MEEBO.COM: *Meebowiki*. URL <http://wiki.meebo.com/doku.php?id=meebome> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Microsoft 2004 MICROSOFT: *Nutzungsbedingungen, Lizenzen und Hinweise für .NET*

Messenger. URL <http://messenger.msn.com/help/terms.aspx> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Miniwatts Marketing Group 2001-2008 MINIWATTS MARKETING GROUP: *Internetworldstats : Internet Users in the World Growth 1995-2010*. URL <http://www.internetworldstats.com/emarketing.htm#stats> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Oblinger, Oblinger 2005 OBLINGER, Diana ; OBLINGER, James L.: *Educating the net generation*. Boulder CO : EDUCAUSE, 2005. – ISBN 0-9672853-2-1

OCLC Online Computer Library Center 2002 OCLC ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER, Inc: *OCLC White Paper on the Information Habits of College Students : How Academic Librarians Can Influence Students' Web-Based Information Choices*. URL <http://www.oclc.org/research/announcements/2002-06-24.htm> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Prensky 2001 PRENSKY, Marc: *Digital Natives, Digital Immigrants*. In: *On the Horizon* 9 (2001), Nr. 5, S. 1–6

Probst 2005 PROBST, Laura K.: *Digital Reference Management: A Penn State Case Study*. In: *Internet reference services quarterly* 10 (2005), Nr. 2, S. 43–60

Pulliam 2006 PULLIAM, Beatrice R.: *RYT: Are You There? A Consortium's Switch to IM Reference*. In: *College and undergraduate libraries* 13 (2006), Nr. 4, S. 55–75

QuestionPoint Wiki 24/7 Reference QUESTIONPOINT WIKI 24/7 REFERENCE: *Collaborative Policies and Procedures*. URL <http://wiki.questionpoint.org/247-Policies#45TypesofPatrons> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Robinson 2008 ROBINSON, Michael: *Digital nature and digital nurture: libraries, learning and the digital native*. In: *Library Management* 29 (2008), 1/2, S. 67–76

Ronan 2003 RONAN, Jana Smith: *Staffing a Real-Time Reference Service : The University of Florida Experience*. In: *Internet reference services quarterly* 8 (2003), 1-2, S. 33–48

DeRosa u. a. 2006 DeROSA, Cathy; CANTRELL, Joanne; HAWK, Janet; WILSON, Alane: *College Students' Perceptions of Libraries and Information Resources : A Report to the OCLC Membership*. URL <http://www.oclc.org/reports/pdfs/studentperceptions.pdf> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Rösch 2006 RÖSCH, Hermann: *Digitale Auskunft : Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement*. URL http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_transde.pdf – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Ruppel, Fagan 2002 RUPPEL, Margie ; FAGAN, Jody Condit: *Instant messaging reference : users' evaluation of library chat*. In: *Reference Services Review* 30 (2002), Nr. 3, S. 183–197

Schade, Schmidt 2008 SCHADE, Frauke ; SCHMIDT, Ralph (Hg.): *All about Schmidt : Marketingstudie, Image-Analyse und Kommunikationsstrategie für die Hochschulbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität*. Hamburg : HAW, DMI, Dep. Information, 2008 (Hamburger Materialien zur Medieninformation 42)

Schmidt, Stephens 2005 SCHMIDT, Aaron ; STEPHENS, Michael: *IM me*. In: *Library Journal* 130 (2005), Nr. 6, S. 34–35

Schwemer-Martienßen 2007 SCHWEMER-MARTIENSSEN, Hella: *Jahresbericht 2006*. URL http://www.buecherhallen.de/global/show_document.asp?id=aaaaaaaaaaaabvbm – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Sessoms, Sessoms SESSOMS, Eric; SESSOMS, Pam: *LibraryH3lp Blogspot*. URL <http://libraryh3lp.blogspot.com/> – Überprüfungsdatum 28.28.2008

Seufert, Brahm Taiga 2007 SEUFERT, Sabine; BRAHM TAIGA: “*Ne(x)t Generation Learning*” : Wikis, Blogs, Mediacasts & Co. - *Social Software und Personal Broadcasting auf der Spur* : Themenreihe 1 zur Workshop-Serie. URL <http://www.scil.ch/fileadmin/Container/Leistungen/Veroeffentlichungen/2007-02-euler-seufert-next-generation-learning.pdf>

Shiu, Lenhart 2004 SHIU, Eulynn; LENHART, Amanda: *How Americans use instant messaging*. URL http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Instantmessage_Report.pdf – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Statistische Bundesamt 2006 STATISTISCHE BUNDESAMT: *Informationstechnologie in Haushalten 2005*. URL http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Content/Publikationen/Fachveroeffentlichungen/Informationsgesellschaft/tabellenband__haushalte2005,property=file.pdf

Strickland 2007 STRICKLAND, Beth: *Ask Colorado : Website Marketing Report: Findings, Best Practices, and Recommendations*. URL http://www.coloradovirtuallibrary.org/reference/market/Website_Linking_Report_Dec2007.pdf – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Strong, Charles 2006 STRONG, Gary E. ; CHARLES, E.: *If we change it - will they come?* In: *Reference Services Review* 34 (2006), Nr. 3, S. 333–339

Strong, Young 2006 STRONG, Gary E. ; YOUNG, Charles E.: *If we change it – will they come?* In: *Reference Services Review* 34 (2006), Nr. 3, S. 333–339

Teplan 2005 TEPLAN, Annegret: *Kommunikation im Chat : Grundlagen, Instrumente, Bewertung*. Berlin : VDM-Verl. Müller, 2005

Trucker 2003 TRUCKER, James Cory: *Developing a Chat Reference Training Program*. In: *Internet reference services quarterly* 8 (2003), Nr. 4, S. 11–26

Tyson, Cooper TYSON, Jeff; COOPER, Alison: *How Instant Messaging Works*. URL <http://communication.howstuffworks.com/instant-messaging2.htm>

U.S. Department of Health & Human Services. U.S. DEPARTMENT OF HEALTH & HUMAN SERVICES.: *Usability Gov. : Instant Messaging*. URL <http://www.usability.gov/lessons/IMlearned.html> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

Ward 2006 WARD, David: *Combining IM and Vedor-based Chat: A Report from the Frontlines of an Integrated Service*. In: *Portal : libraries and the academy* 6 (2006), Nr. 4, S. 417–430

Ward 2006 WARD, David: *Real-Time Reference. Instant Messaging and Chat Reference*. In: *Internet reference services quarterly* 11 (2006), Nr. 11, S. 103–107

Wells 2003 WELLS, Catherine A.: *Location, Location, Location ; The Importance of Placement of the Chat*. In: *Reference & user services quarterly* 43 (2003), Nr. 2, S. 133–137

Yahoo! 2008 YAHOO!: *Yahoo! Terms of Service*. URL <http://info.yahoo.com/legal/us/yahoo/utos/utos-173.html> – Überprüfungsdatum 2008-08-28

