

Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft: Empfehlungen für die Praxis

Diplomarbeit
zur Erlangung des Grades Diplom-Bibliothekarin (FH)

vorgelegt von
Andrea Minster

Fachhochschule Potsdam
Fachbereich Informationswissenschaften
Studiengang Bibliothek

Erstgutachter: Professor Dr. Hans-Christoph Hobohm

Zweitgutachterin: Professorin Dr. Dagmar Jank

Eingereicht am 1. Juli 2008

Abstract

Die vorliegende Diplomarbeit analysiert die verschiedenen Kommunikationswege, die in der bibliothekarischen Auskunft eingesetzt werden können.

Aus kommunikationspsychologischer Sicht und vor dem Hintergrund von Informationsverhaltenstheorien wird die Frage beantwortet, welche Kommunikationswege für die bibliothekarische Auskunft besonders geeignet sind.

Darüber hinaus werden Nutzungsstudien zum Medienumgang von Zielgruppen Öffentlicher und Wissenschaftlicher Bibliotheken berücksichtigt.

Die Analyse zeigt, dass synchrone Kommunikationswege und solche, die eine Kommunikation auf möglichst vielen Sinnesebenen zulassen, für die Auskunftssituation besonders empfehlenswert sind.

Verschiedene Kommunikationswege, synchrone und asynchrone, lassen sich jedoch sinnvoll ergänzen. Es sollte daher von Bibliotheken ein breites Spektrum an Kommunikationswegen angeboten werden, abgestimmt auf den Informationsbedarf und die Zielgruppen, um möglichst viele Nutzerinnen und Nutzer mit der Bibliotheksauskunft erreichen zu können.

Deskriptoren:

Bibliotheksdienst, Referral, Kommunikation, Kommunikationsprozess, Informationsverhalten

Inhaltsverzeichnis

<u>Abstract.....</u>	<u>I</u>
<u>Einleitung.....</u>	<u>1</u>
<u>1 Definition und Kennzeichen der bibliothekarischen Auskunft.....</u>	<u>3</u>
<u>2 Die Kommunikation in der bibliothekarischen Auskunft.....</u>	<u>6</u>
<u>2.1 Kennzeichen menschlicher Kommunikation.....</u>	<u>6</u>
<u>2.2 Besonderheiten computervermittelter Kommunikation.....</u>	<u>8</u>
<u>2.3 Informationsverhaltenstheorien.....</u>	<u>10</u>
<u>3 Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft.....</u>	<u>15</u>
<u>3.1 Synchrone Kommunikationswege.....</u>	<u>15</u>
<u>3.1.1 Face-to-Face-Kommunikation.....</u>	<u>15</u>
<u>3.1.2 Chat-Auskunft.....</u>	<u>17</u>
<u>3.1.3 Chatbot.....</u>	<u>21</u>
<u>3.1.4 Instant Messaging.....</u>	<u>24</u>
<u>3.1.5 VoIP („Audio-Chat“ bzw. Internet-Telefonie).....</u>	<u>26</u>
<u>3.1.6 Telefonauskunft.....</u>	<u>27</u>
<u>3.1.7 Auskunft per Video (Videokonferenz).....</u>	<u>28</u>
<u>3.2 Asynchrone Kommunikationswege.....</u>	<u>30</u>
<u>3.2.1 E-Mail-Auskunft.....</u>	<u>30</u>
<u>3.2.2 Web-Formular.....</u>	<u>31</u>
<u>3.2.3 SMS-Auskunft.....</u>	<u>32</u>
<u>3.2.4 Auskunft per Weblog.....</u>	<u>34</u>
<u>3.2.5 Mikro-Blogging.....</u>	<u>36</u>
<u>3.2.6 Brief und Fax.....</u>	<u>37</u>
<u>3.3 Alternative Kommunikationsmodelle der bibliothekarischen Auskunft.....</u>	<u>38</u>
<u>3.3.1 Mobile Auskunft.....</u>	<u>38</u>
<u>3.3.2 Bibliotheksauskunft im Radio.....</u>	<u>41</u>
<u>3.3.3 Bibliotheksauskunft in virtuellen Welten.....</u>	<u>42</u>
<u>3.4 Zwischenfazit.....</u>	<u>45</u>
<u>4 Nutzung von Kommunikationsmedien potentieller Zielgruppen Öffentlicher Bibliotheken.....</u>	<u>50</u>
<u>4.1 Kinder.....</u>	<u>50</u>
<u>4.2 Jugendliche.....</u>	<u>51</u>

4.3 Erwachsene.....	53
4.4 Seniorinnen/Senioren.....	56
4.5 Migrantinnen/Migranten.....	57
4.6 Personengruppen mit Behinderungen.....	58
4.7 Sozial benachteiligte Personengruppen.....	59
5 Nutzung von Kommunikationsmedien potentieller Zielgruppen Wissenschaftlicher Bibliotheken.....	61
5.1 Studierende.....	61
5.2 Hochschullehrende und Wissenschaftler/innen.....	62
6 Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die bibliothekarische Auskunft.....	64
6.1 Kommunikationswege für Zielgruppen Öffentlicher Bibliotheken.....	64
6.1.1 Kinder.....	64
6.1.2 Jugendliche.....	65
6.1.3 Erwachsene.....	66
6.1.4 Seniorinnen/Senioren.....	67
6.1.5 Migrantinnen/Migranten.....	67
6.1.6 Personengruppen mit Behinderungen.....	68
6.1.7 Sozial benachteiligte Personengruppen.....	69
6.2 Kommunikationswege für Zielgruppen Wissenschaftlicher Bibliotheken.....	70
6.2.1 Studierende.....	70
6.2.2 Hochschullehrende und Wissenschaftler/innen.....	70
6.3 Fazit.....	71
Literaturverzeichnis.....	76

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Emoticons	9
Abbildung 2: Nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten von Stella	22
Abbildung 3: Vocera Communications System	39

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Ranking der Kommunikationswege bezogen auf Kernanforderungen an die bibliothekarische Auskunft	49
Tabelle 2: Kommunikationswege der bibliothekarischen Auskunft für potentielle Nutzer/innen Wissenschaftlicher und Öffentlicher Bibliotheken	72

Einleitung

In der bibliothekarischen Auskunft werden zahlreiche Kommunikationsformen und -instrumente eingesetzt. Neben den traditionellen Kommunikationswegen, wie der Face-to-Face-Kommunikation oder der Telefonauskunft, werden digitale Kommunikationswege, wie E-Mail, Chat und Instant Messaging, angeboten.

Es stellt sich dabei die Frage, welche Vor- und Nachteile die unterschiedlichen Kommunikationswege haben. Welche Kommunikationsinstrumente erreichen die Bibliotheksnutzer/innen besonders gut? Wo liegen mögliche Vor- und Nachteile für den Kommunikationsprozess in der bibliothekarischen Auskunft? Welche Kommunikationsmöglichkeiten sollte eine Bibliothek anbieten?

Um diese Fragen zu beantworten und mögliche Entscheidungshilfen zu geben, soll in dieser Arbeit eine Aufstellung und Analyse der einzelnen Kommunikationswege, die in der bibliothekarischen Auskunft eingesetzt werden können, vorgenommen werden.

Die Analyse und Bewertung der einzelnen Kommunikationswege wird dabei zum einen vor dem Hintergrund psychologischer Kommunikationstheorien erfolgen, die deutlich machen, was menschliche Kommunikation kennzeichnet und unter welchen Faktoren Kommunikation gelingen kann. Weiter werden Vor- und Nachteile beschrieben, die sich durch das jeweilige Medium an sich ergeben und Informationsverhaltenstheorien berücksichtigt, die die spezifischen Erfordernisse der Interaktion in der Auskunft beleuchten.

Über die Analyse dieser Ist-Situation in Bibliotheken hinaus werden Mediennutzungsstudien berücksichtigt, die verdeutlichen, in welchem Umfang und in welcher Weise Kommunikationsmedien von potentiellen Zielgruppen in ihrem Alltag verwendet werden. Wie sehen die Gewohnheiten im Umgang mit Kommunikationsmedien der unterschiedlichen Nutzer/innen von Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken, wie Kinder, Seniorinnen/Senioren, Studierende und Hochschullehrende aus?

Diese Erkenntnisse sollten Bibliotheken bei der Implementierung ihres Angebots ebenfalls berücksichtigen, um ihre Nutzer/innen erreichen und um neue hinzugewinnen zu können.

Gegliedert ist die Arbeit in sechs Teile. Im ersten Teil der Arbeit wird zunächst eine allgemeine Beschreibung der bibliothekarischen Auskunft vorgenommen.

Im zweiten Teil folgt eine Beschreibung menschlicher Kommunikation mit Hilfe psychologischer Kommunikationstheorien. Weiter werden hier die Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation dargestellt und Informationsverhaltens-theorien beschrieben, die die Spezifika der Auskunftssituation beleuchten.

Im dritten Teil der Arbeit werden die verschiedenen Kommunikationswege vorgestellt, die in der bibliothekarischen Auskunft verwendet werden. Dabei werden jeweils Vor- und Nachteile für den Kommunikationsprozess der Auskunftssituation dargestellt. An dieser Stelle werden auch alternative Modelle beschrieben, die neue Wege und Orte der Kommunikation ausprobieren, wie zum Beispiel die Radioauskunft einer finnischen Bibliothek oder die Auskunft in der virtuellen Welt „Second Life“.

Im vierten und fünften Teil der Arbeit wird die Perspektive auf potentielle (Nicht-)Nutzer/innen ausgeweitet, indem Mediennutzungsstudien vorgestellt werden. Die Nutzungsgewohnheiten im Umgang mit Kommunikationsmedien werden dabei jeweils für Zielgruppen Öffentlicher, wie auch Wissenschaftlicher Bibliotheken beschrieben. Darauf aufbauend werden im sechsten Teil Empfehlungen für das Angebot an Kommunikationswegen für die verschiedenen Zielgruppen gegeben. Dabei werden die Kommunikationstheorien und Informationsverhaltenstheorien aus Teil zwei und die Analyse der Kommunikationswege aus Teil drei der Arbeit einbezogen und somit ein Fazit gezogen.

1 Definition und Kennzeichen der bibliothekarischen Auskunft

Im Unterschied zu anderen Ländern, wie den USA, den Niederlanden, Großbritannien und den skandinavischen Ländern, wurde in Deutschland der Auskunftsdienst lange Zeit wenig beachtet und dieses Arbeitsgebiet kaum theoretisch reflektiert. Erst Ende der 1960er Jahre bekam die bibliothekarische Auskunft mehr Aufmerksamkeit.¹ In den USA hingegen gilt seit Anfang des 20. Jahrhunderts „Reference and Information Service“ als „Krönung und eigentliches Ziel aller bibliothekarischen Bemühungen“.²

Die Reference and User Services Association (RUSA), die in den USA Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Arbeitsbereich „Reference Work“ koordiniert, formulierte folgende Definition (ANSI Z39-1983):

„A reference transaction is an information contact that involves the knowledge, use, recommendations, interpretation, or instruction in the use of one or more information sources by a member of the library staff. The term includes information and referral service.“³

In Deutschland bekommt der Informations- und Auskunftsdienst – beide Begriffe werden synonym verwendet - mittlerweile immer mehr Aufmerksamkeit. Besonders im Zuge der Entwicklung neuer Kommunikationskanäle durch das Internet fand das Arbeitsgebiet zunehmend Interesse. Mit dem Aufkommen neuer Kommunikationswege, wie E-Mail und Chat entwickelte sich die „digitale Auskunft“ (es wird auch der Begriff „virtuelle Auskunft“ verwendet).

Die Definition der American Library Association macht deutlich, dass sich die digitale Auskunft ausschließlich über die neuen Kommunikationswege des Internets definiert⁴:

1 Vgl. Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (2006): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, S. 194 f.

2 Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (2006): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, S. 195.

3 Vgl. Reference and User Services Association (RUSA) (2008): Definitions of a Reference Transaction. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/ala/rusa/protocols/referenceguide/definitionsreference.cfm>.

4 Vgl. Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (2006): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, S. 210.

„Virtual reference is reference service initiated electronically, often in real-time, where users employ computers or other Internet technology to communicate with librarians, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice over IP, e-mail, and instant messaging.“⁵

Inzwischen ist die digitale Auskunft durch die weite Verbreitung des Internets zu einem festen Bestandteil der bibliothekarischen Auskunft geworden.⁶ Digitale Kommunikationswege, wie E-Mail, Chat und Chatbot, die im Einzelnen im dritten Teil der Arbeit vorgestellt werden, werden von vielen deutschen Bibliotheken für den Auskunftsdienst eingesetzt.⁷

Eine der zentralen Problematiken der bibliothekarischen Auskunft ist der Sachverhalt, dass die/der Informationssuchende den eigenen Informationsbedarf häufig nicht genau benennen kann. Deutlich wird dies an folgendem Paradoxon:

„Je mehr der Informationssuchende weiß, was er sucht, desto größer ist auch die Wahrscheinlichkeit, dass er es findet.“⁸

Das heißt, in der Regel kann zu Beginn der Suche noch nicht genau bestimmt werden, was der eigentliche Informationsbedarf ist. Dies muss erst zusammen mit der Bibliothekarin/dem Bibliothekar herausgefunden werden.

Sehr wichtig für das Gelingen der Auskunftssituation ist daher das Auskunftsgespräch, in dem analysiert wird, wo genau der Informationsbedarf liegt. Dazu sind vor allem die kommunikativen Fähigkeiten der Auskunftsperson von entscheidender Bedeutung.⁹

Im Gespräch lassen sich durch geeignete Gesprächstechniken die Informationsbedürfnisse erfassen. Voraussetzungen sind dabei insbesondere „Aktives Zuhören“, „Informationsempathie“, das heißt, sich in die Informationswelt der/des Anfragenden

5 Vgl. MARS Ad Hoc Committee on Virtual Reference Guidelines (2003): Draft Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. Online verfügbar unter <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marscomm/draftvirtual.cfm>.

6 Vgl. Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (2006): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, S. 210 f.

7 Eine Übersicht über Bibliotheken mit einer Online-Auskunft bietet die Seite Bibliothekar.de. Online verfügbar unter <http://www.bibliothekar.de/content/view/15/26/>.

8 Vgl. Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (2006): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, S. 197.

9 Vgl. Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (2006): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, S. 197.

zu versetzen und die Bereitschaft zu Verstehen und das Verstandene in einfacher Form zu wiederholen.¹⁰

Um diesen für die bibliothekarische Auskunft zentralen Aspekt der Kommunikation genauer zu untersuchen, werden im Folgenden kommunikationspsychologische Theorien dargestellt, die analysieren, was die Kennzeichen menschlicher Kommunikation sind und unter welchen Bedingungen Kommunikation gelingen kann.

¹⁰ Vgl. Schmidt, Ralph (2004): Informationsvermittlung, S. 435.

2 Die Kommunikation in der bibliothekarischen Auskunft

2.1 Kennzeichen menschlicher Kommunikation

Kommunikation lässt sich definieren als „Übertragung von Bedeutungen zwischen Zeichen aussendenden, empfangenden und interpretierenden Systemen“. Enger gefasst ist damit die Verständigung zwischen Personen gemeint. Kommunikation kann dabei zwischen den Kommunikationspartner/innen synchron (zur gleichen Zeit) oder asynchron (zu verschiedener Zeit) stattfinden.¹¹

Welchen Verlauf der Kommunikationsprozess dabei nimmt, hängt zunächst von dem Kontext der Situation ab, in dem er stattfindet. Dies umfasst zum Beispiel die sozialen Rollen der Beteiligten, die Zeit und den Ort der Kommunikation.¹² Diese äußeren Faktoren beeinflussen also entscheidend den Inhalt und Verlauf des Kommunikationsprozesses.

Neben dem Gesagten sind für den Kommunikationsprozess dabei immer auch nonverbale Signale von großer Bedeutung, wie zum Beispiel das Blickverhalten, der Gesichtsausdruck, die Körperhaltung, Berührungen oder die Kleidung.¹³ Nonverbale Kommunikationszeichen unterstreichen damit Gesagtes und haben so die Funktion, die Mehrdeutigkeiten der Sprache zu reduzieren. Äußerungen können auf diese Weise ergänzt, illustriert und besonders betont werden.¹⁴ Auf diese Weise wird die Bedeutung des Mitgeteilten klarer:

„Meist ergibt erst die Kombination von verbalen und nonverbalen Mitteilungen die gemeinte Bedeutung des Mitzuteilenden.“¹⁵

In den von Watzlawick, Beavin und Jackson formulierten Grundaxiomen menschlicher Kommunikation wird die Bedeutung nonverbaler Kommunikation noch deutlicher: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“¹⁶ Das bedeutet, dass alles Verhalten einen Mitteilungscharakter an die Umwelt hat, und da es nicht möglich ist, sich nicht

11 Vgl. Kühlen, Rainer; Seeger, Thomas; Strauch, Dietmar (Hg.) (2004): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation (Bd. 2: Glossar), S. 71.

12 Vgl. Frindte, Wolfgang (2001): Einführung in die Kommunikationspsychologie, S. 45.

13 Vgl. Frindte, Wolfgang (2001): Einführung in die Kommunikationspsychologie, 97.

14 Vgl. Frindte, Wolfgang (2001): Einführung in die Kommunikationspsychologie, S. 100 f.

15 Frindte, Wolfgang (2001): Einführung in die Kommunikationspsychologie, S. 101.

16 Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (2007): Menschliche Kommunikation, S. 53.

nicht zu verhalten, sendet der Mensch ständig Signale aus¹⁷ (zum Beispiel wird allein schon durch die Körperhaltung im Gespräch Interesse oder Desinteresse signalisiert und dies bewusst oder unbewusst mitgeteilt).

Weiter hat jede Kommunikation einen *Inhalts-* und einen *Beziehungsaspekt*. Das heißt, bei jeder Kommunikation werden zum einen die reinen Daten vermittelt und durch den Beziehungsaspekt wird bestimmt, wie diese verstanden werden sollen¹⁸ (so wird zum Beispiel durch den Tonfall vermittelt, ob etwas ironisch oder ernst gemeint ist).

Auch Friedemann Schulz von Thun betont, dass beim Kommunikationsprozess eine Nachricht viele Botschaften gleichzeitig enthält, die auf verschiedenen Ebenen liegen. Zum einen hat eine Nachricht einen „Sachinhalt“, also die neutrale, sachliche Information, die vermittelt wird. Weiter enthält eine Äußerung immer auch eine „Selbstoffenbarung“, es werden also Informationen über die eigene Person deutlich (zum Beispiel die eigenen Fähigkeiten, Einstellungen, Gefühle, Meinungen). Weiter verdeutlicht eine Mitteilung die Art der Beziehung zwischen Sender/in und Empfänger/in. Es wird also deutlich, wie beide zueinander eingestellt sind (zum Beispiel durch den gewählten Tonfall). Schließlich hat die Mitteilung eine Appellfunktion, das heißt, durch fast jede Nachricht wird versucht Einfluss zu nehmen, es wird also eine bestimmte Absicht verfolgt. Dies sind nach Schulz von Thun die vier Seiten einer Nachricht.¹⁹

Die verschiedenen Bedeutungsebenen, die das Verständnis einer Mitteilung erst komplett machen, können damit auch viele Missverständnisse in der Kommunikation und bei Unkenntnis Kommunikationsprobleme verursachen. Die einzelnen Ebenen einer Nachricht werden wesentlich durch nonverbale Signale (Mimik, Gestik, Tonfall), durch „implizite Botschaften“²⁰, bestimmt, diese müssen also zum vollen Verständnis einer Mitteilung immer berücksichtigt werden.

17 Vgl. Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (2007): Menschliche Kommunikation, S. 50 f.

18 Vgl. Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (2007): Menschliche Kommunikation, S. 53, 55.

19 Vgl. Schulz von Thun, Friedemann (2000): Miteinander reden, S. 26 – 30.

20 Vgl. Schulz von Thun, Friedemann (2000): Miteinander reden, S. 33.

Im Folgenden werden die Besonderheiten computervermittelter Kommunikation vorgestellt, um die Kennzeichen der Kommunikation mit Hilfe von Computernetzen zu beschreiben. Dabei soll die Frage beantwortet werden, ob und wie hierbei nonverbale Signale ausgedrückt werden.

2.2 Besonderheiten computervermittelter Kommunikation

Unter computervermittelter Kommunikation versteht man zwischenmenschliche Kommunikation, die über Computernetzwerke vermittelt wird. Sie wird auch als digitale Kommunikation bezeichnet.²¹

Unterscheiden lässt sich die asynchrone und synchrone computervermittelte Kommunikation. Bei der asynchronen computervermittelten Kommunikation werden die Daten zwischengespeichert, so dass zu einem beliebigen Zeitpunkt darauf zurückgegriffen werden kann (zum Beispiel bei der E-Mail). Bei der synchronen computervermittelten Kommunikation kommunizieren die Kommunikationspartner/innen zeitgleich (zum Beispiel beim Chat). Hauptsächlich geschieht die computervermittelte Kommunikation textbasiert, somit ist bezogen auf die Sinne nur das Sehen beteiligt. Es können jedoch auch andere, weitere Sinne angesprochen werden, wie zum Beispiel das Hören bei VoIP (Voice over IP).²²

Das verbreitete Kanalreduktionsmodell kritisiert an computervermittelter Kommunikation, dass die meisten Sinneskanäle und Handlungsmöglichkeiten im Unterschied zu der Face-to-Face-Kommunikation fehlen und es so zu einer Enträumlichung, Entsinnlichung und Entemotionalisierung komme.²³ Nonverbale Signale können daher durch diese Reduzierung der Sinneskanäle in der computervermittelten Kommunikation nur sehr schlecht transportiert werden.

Das Modell der „sozialen Informationsverarbeitung“ geht jedoch davon aus, dass Einschränkungen der computervermittelten Kommunikation durch das Nutzungsver-

21 Vgl. Döring, Nicola (2004): Computervermittelte Kommunikation, Mensch-Computer-Interaktion, S. 351.

22 Vgl. Döring, Nicola (2004): Computervermittelte Kommunikation, Mensch-Computer-Interaktion, S. 352.

23 Vgl. Döring, Nicola (2004): Computervermittelte Kommunikation, Mensch-Computer-Interaktion, S. 356.

halten kompensiert werden können. So können Emotionen beispielsweise wieder eingebildet werden, indem Gedanken häufiger explizit formuliert werden.²⁴ Weitere neue Formen des kommunikativen Austauschs, die entwickelt werden, um Emotionen zu transportieren, sind zum Beispiel Emoticons (Smileys), die den Text ausschmücken oder Aktionswörter wie „*knuddel*, *kicher*“, etc.²⁵



Abbildung 1: Emoticons

Quelle:

http://tango.freedesktop.org/Tango_Icon_Library

Autor: *The people from the Tango! project*

Lizenz: *Creative Commons Attribution ShareAlike*

2.5

Durch diese neuen Ausdrucksformen werden also nonverbale, nichtsprachige Elemente in der computervermittelten Kommunikation wieder eingebaut. Allerdings sind durch die Ausdrucksmöglichkeiten klare Grenzen gesetzt, auch weil sehr viel weniger Sinne angesprochen werden. Die Möglichkeiten reichen bei weitem nicht an die Face-to-Face-Kommunikation heran:

„An der Spitze der Medienhierarchie steht die Face-to-Face-Kommunikation, gefolgt von Videokonferenz, Audio-Konferenz, Chat-Konferenz und Email.“²⁶

Das „Filter-Modell“ betont einen weiteren positiven Aspekt der computerbasierten Kommunikation. Durch die zumeist textbasierte Kommunikation werden vor allem soziale Kategorien, wie Geschlecht, Alter, Ethnizität und sozialer Status, ausgeblen-

24 Vgl. Döring, Nicola (2004): Computervermittelte Kommunikation, Mensch-Computer-Interaktion, S. 356 f.

25 Vgl. Frindte, Wolfgang (2001): Einführung in die Kommunikationspsychologie, S. 207.

26 Döring, Nicola (2004): Computervermittelte Kommunikation, Mensch-Computer-Interaktion, S. 355.

det. Es treten also soziale Äußerlichkeiten in den Hintergrund. Dies führe zu kommunikativer Enthemmung und dies habe positive Effekte für die Kommunikation, wie Egalisierung, soziale Unbefangenheit, verstärkte Selbstoffenbarung und Intimisierung. Das kann aber auch zu sozialen Problemen, wie zum Beispiel Regellosigkeit, Egozentrismus und Aggressivität führen.²⁷

Für welches Kommunikationsmedium sich die/der Einzelne schließlich entscheidet, das heißt, ob digitale Kommunikationswege oder direkte vorgezogen werden, hängt, neben Normen und Gewohnheiten, zum einen auf der sachlich-inhaltlichen Ebene von der Komplexität der zu übermittelnden Information ab. Auf der sozial-emotionalen Ebene hängt die Entscheidung davon ab, wie viel soziale Nähe und Lebendigkeit empfunden werden kann. Das gewählte Medium sollte dabei sowohl den sachlichen als auch den sozialen Anforderungen der jeweiligen Situation möglichst optimal entsprechen.²⁸ Der Kontext muss also berücksichtigt werden, um so für die Situation das jeweils passende Kommunikationsmedium auswählen zu können.

Welches sind die Spezifika der bibliothekarischen Auskunftssituation, die bei der Entscheidung für einen Kommunikationsweg berücksichtigt werden sollten?

Um die Kennzeichen und Besonderheiten der Auskunftssituation zu beschreiben, werden im folgenden Kapitel Theorien zum Informationsverhalten vorgestellt.

2.3 Informationsverhaltenstheorien

Nach dem Informationswissenschaftler Robert S. Taylor liegt die Problematik der Informationssuche zunächst darin, zu entschlüsseln, was das Informationsbedürfnis der Nutzerin/des Nutzers überhaupt ist:

*„In [question negotiation], one person tries to describe for another person not something he knows, but rather something he does not know“.*²⁹

Dies beschreibt genau das Paradoxon, das, wie oben dargestellt, eine Hauptproblematik der bibliothekarischen Auskunft ausmacht, nämlich, dass die Informationssu-

27 Vgl. Döring, Nicola (2004): Computervermittelte Kommunikation, Mensch-Computer-Interaktion, S. 356.

28 Vgl. Döring, Nicola (2004): Computervermittelte Kommunikation, Mensch-Computer-Interaktion, S. 355.

29 Taylor, Robert S. (1968): Question-negotiation and information seeking in libraries, S. 180.

chenden am Anfang ihrer Suche häufig noch nicht genau wissen, was sie eigentlich suchen. Dies muss erst im Auskunftsgespräch herausgefunden und bewusst gemacht werden.³⁰

Nicholas Belkin betont in seinem Modell des „*anomalous state of knowledge*“ (ASK) ebenfalls diese Schwierigkeit. Das Konzept beschreibt, dass die/der Informationssuchende in einer bestimmten Situation feststellt, dass sie/er einen abweichenden, das heißt defizitären Wissensstand bezogen auf ein bestimmtes Thema oder eine Situation hat, also einen „*anomalous state of knowledge*“. Die Schwierigkeit besteht darin, diesen Mangel an Informationen zu umschreiben. Ad hoc eine konkrete „Suchanfrage“, bspw. mit Hilfe von Schlagworten, zu stellen, ist damit für die Informationssuchende/den Informationssuchenden eigentlich unmöglich.³¹

Wie das Informationsbedürfnis im Auskunftsgespräch erfragt werden kann, wird in Brenda Dervins Ansatz des „*Sense-Making*“ deutlich. Bei diesem Ansatz wird betont, dass die Perspektive der Nutzerin/des Nutzers im Mittelpunkt stehen muss. Die/der Informationssuchende sucht in einer bestimmten Situation einen Sinn, eine Bedeutung von etwas. Diese Wissenslücke bezogen auf ein bestimmtes Ereignis, eine bestimmte Situation, wird während des Auskunftsgesprächs in Fragen übersetzt und die gefundenen Antworten bilden schließlich die Brücke über diese Wissensklüfte.³²

Es muss also der individuelle Kontext und die spezifische Situation der/des Anfragenden berücksichtigt werden, in dem das Informationsbedürfnis entstanden ist, um die Fragen zufriedenstellend beantworten zu können.

Bei dem Suchprozess werden darüber hinaus vielfältige Emotionen, wie Unsicherheit und Frustrationen, angestoßen. Dies macht Carol Kuhlthau deutlich. Sie untersuchte die kognitiven und emotionalen Aspekte, die mit der Informationssuche verbunden sind und fand heraus, dass die Unsicherheit zu Beginn sehr groß ist und diese Situation mit einem Verlust an Zuversicht einhergeht. Das lässt sich damit erklären, dass bei der Informationssuche nicht bloß Informationen gefunden werden, sondern auch Be-

30 Vgl. Edwards, Philip M. (2005): Taylor's question-negotiation, S. 359.

31 Vgl. Belkin, Nicholas J. (2005): Anomalous state of knowledge, S. 44 - 47.

32 Vgl. Dervin, Brenda; Dewdney, Patricia (1986): Neutral questioning, S. 507.

deutungen und Sinnzusammenhänge deutlich werden, die vorher unbekannt waren.³³ Diese Situation löst Unsicherheiten und Angst aus.

Der komplexe und individuelle Suchprozess kann nach Carol Kuhlthau in sechs Phasen unterteilt werden, die wechselhafte Emotionen hervorrufen³⁴:

- 1) *Initiation* – eine Person wird sich eines Mangels an Wissen oder Verständnis bewusst, damit einher gehen Emotionen wie Unsicherheit und Besorgnis
- 2) *Selection* – das allgemeingültige Gebiet, Thema oder Problem wird identifiziert, und der anfänglichen Unsicherheit weichen Optimismus und die Bereitschaft, die Suche zu beginnen
- 3) *Exploration* – widersprüchliche und nicht passende Informationen werden gefunden und die Unsicherheit, Irritationen und Zweifel beginnen zu wachsen
- 4) *Formulation* – die Perspektive wird mehr eingeschränkt, fokussiert und die Unsicherheit nimmt ab und die Zuversicht steigt
- 5) *Collection* – entsprechend des Fokus werden Informationen gefunden und die Unsicherheit nimmt ab, indem das Interesse und die Einbindung in das Projekt zunehmen
- 6) *Presentation* – die Suche ist abgeschlossen, der Wissenszugewinn und Lernprozess kann weitervermittelt oder weiterverarbeitet werden.

Um die Frage zu beantworten, welche Faktoren die Qualität eines Auskunftsgespräches besonders positiv oder negativ beeinflussen, untersucht Joan Durrance verschiedene Auskunftsgespräche. Sie stellt zunächst fest, dass nach Studien, die die Genauigkeit der Antwort der Bibliothekarin/des Bibliothekars als Maßstab zugrunde legen, die Richtigkeit der Antworten in der Auskunft bei 55 Prozent liegt. Nach Joan Durrance ist jedoch die Bereitschaft zu der Auskunftsperson zurückzukehren ein bedeutenderer, weil individueller Indikator dafür, ob das Auskunftsgespräch erfolgreich verlaufen ist.³⁵

33 Vgl. Holliday, Wendy; Tao, Donghua (2005): Kuhlthau's information search process, S. 230 ff.

34 Vgl. Holliday, Wendy; Tao, Donghua (2005): Kuhlthau's information search process, S. 230 f.

35 Vgl. Combs Turner, Tamara; Durrance, Joan C. (2005): Willingness to return, S. 382.

Sie analysiert die Faktoren, die bestimmen, ob eine Auskunftsperson wieder aufgesucht wird. Danach ist die Qualität der Interaktion ausschlaggebend für den Erfolg. Es zeigt sich, dass längere Interaktionen, bei denen der Name der Auskunftsperson bekannt ist, besonders erfolgreich sind. Interpersonale Faktoren, wie die Zugänglichkeit, das effektive Stellen von offenen Fragen, die Fähigkeit zuzuhören, das Zeigen von Interesse oder die Fähigkeit das Informationsbedürfnis zu ermitteln, beeinflussen in besonders positiver Weise, dass die Nutzerin/der Nutzer wiederkommen möchte.³⁶

Abschließend kann zusammengefasst werden, dass es sich bei der bibliothekarischen Auskunft um einen besonders komplexen Kommunikationsprozess handelt. Zum einen muss entschlüsselt werden, wo der Informationsbedarf überhaupt liegt. Da sich dieser Informationsbedarf immer aus der spezifischen, individuellen Situation ergibt, muss der Kontext erfragt und ergründet werden, in dem die Frage auftaucht. Weiter wird deutlich, dass die Informationssuche von vielfältigen Emotionen begleitet ist, besonders Frustrationen tauchen zu Beginn auf. Wichtig ist hierbei, dass die Auskunftsperson an den Stellen eingreift, an denen Unterstützung benötigt wird.

Für komplexe Situationen, wie die Auskunftssituation, ist daher die Face-to-Face-Kommunikation ein optimaler Kommunikationsweg. Hier kann durch die Entschlüsselung nonverbaler Signale erkannt werden, wo der Informationsbedarf liegt, also wo Fragen, Irritationen und Unverständnis sind. Auch Missverständnisse können hier eher umgangen werden als bei den schriftbasierten digitalen Kommunikationswegen. Ebenso kann besser auf Emotionen, wie zum Beispiel auftauchende Frustrationen, reagiert werden.

Digitale Kommunikation ist hier in ihren Möglichkeiten viel begrenzter. Die Beschränkungen digitaler Kommunikation können jedoch durch die Entwicklung spezieller Kompetenzen in der Gestaltung ausgeglichen werden. Wie weit ist dies in der digitalen Auskunft möglich?

Im Folgenden werden die verschiedenen Kommunikationswege und -instrumente, die in der Auskunft eingesetzt werden können, vorgestellt und vor dem Hintergrund dieser theoretischen Vorüberlegungen analysiert. Es soll damit herausgestellt werden,

³⁶ Vgl. Durrance, Joan C. (1995): Factors that influence reference success, S. 257.

ob die verschiedenen Kommunikationsinstrumente unter kommunikationspsychologischen Gesichtspunkten und aus Sicht der Informationsverhaltenstheorien als positiv oder negativ bewertet werden können.

Bei der Typologisierung der einzelnen Kommunikationswege wird, ausgehend von der vorgestellten Definition von Kommunikation, eine Unterscheidung zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation vorgenommen, um Auskunftssituationen zu analysieren, bei denen die Kommunikation zeitgleich oder aber zeitversetzt stattfindet.

3 Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft

3.1 Synchroner Kommunikationswege

Synchrone Kommunikationswege umfassen Kommunikationsformen und -instrumente, bei denen Sender/in und Empfänger/in zeitgleich am Kommunikationsprozess beteiligt sind. Zunächst wird hierbei die Face-to-Face-Kommunikation vorgestellt und analysiert, die einen klassischen Kommunikationsweg der bibliothekarischen Auskunft darstellt.

3.1.1 Face-to-Face-Kommunikation

Das Auskunftsgespräch in der direkten Face-to-Face-Interaktion ist dadurch gekennzeichnet, dass dieses durch bestimmte Gesprächstechniken der Bibliothekarin/des Bibliothekars gelenkt und strukturiert wird. Die Auskunftsperson stellt Fragen, hört zu, paraphrasiert die Antworten und fasst Verstandenes zusammen.³⁷ Ein Auskunftsgespräch lässt sich in der direkten Interaktion vor Ort also besonders gut mit Hilfe bestimmter Gesprächstechniken realisieren.

Das oberste Ziel besteht darin, den eigentlichen Informationsbedarf der/des Anfragenden zu ergründen. Dazu muss, wie bei Brenda Dervin beschrieben, der individuelle Kontext der Suchanfrage ermittelt werden.

Bei der Face-to-Face-Interaktion können erste Hinweise auf den Kontext schon über das äußere Erscheinungsbild der Nutzerin/des Nutzers erschlossen werden (Alter, Status und ähnliches), das Rückschlüsse auf gesuchte Informationen zulässt.³⁸ Die beschriebenen Vorteile der computervermittelten Kommunikation, die dazu führen, dass Äußerlichkeiten und somit auch Stereotypisierungen außen vor bleiben, stellen in der Auskunftssituation also eher einen Nachteil dar. In der Face-to-Face-Kommunikation können Informationen über den Kontext hingegen besonders gut entschlüsselt werden, zum einen durch die rein optischen Eindrücke und das intensive Nachfragen während des Interviews.

³⁷ Vgl. Rösch, Hermann (2007): Das Auskunftsgespräch, S. 72.

³⁸ Vgl. Rösch, Hermann (2007): Das Auskunftsgespräch, S. 72.

Neben effektiv eingesetzten Gesprächstechniken sind auch nonverbale Faktoren von entscheidender Bedeutung für den erfolgreichen Verlauf des Interviews, so kann die Bibliothekarin/der Bibliothekar zum Beispiel Interesse durch Augenkontakt signalisieren und dazu ermutigen, das Gespräch aufzunehmen.³⁹ Ebenso kann auf nonverbale Signale der Nutzerin/des Nutzers reagiert und entsprechend das Gespräch gesteuert werden. Durch den direkten Kontakt in der Face-to-Face-Interaktion können so schneller Verständigungsprobleme und Ungenauigkeiten durch Nachfragen umgangen werden. Dadurch ergibt sich ein Vorteil im Gegensatz zu der schriftlichen Kommunikation. Bei dieser können auf der nonverbalen Ebene schnell Missverständnisse entstehen, die dann schwer auszuräumen sind.⁴⁰

Ein weiterer Vorteil liegt darin, dass auf der nonverbalen Ebene in der Face-to-Face-Kommunikation sehr direkt kommuniziert werden kann. Auf diese Weise können Emotionen auf Seiten der Nutzerin/des Nutzers, wie Unsicherheit und Frustration, schnell erkannt und beispielsweise Motivation vermittelt werden.

Es kann auf diese Weise auch leichter eine Vertrauensbeziehung aufgebaut werden, die für die Informationsarbeit einen wichtigen Stellenwert hat. Auch Informationsempathie kann einfacher von Angesicht zu Angesicht hergestellt werden, also die Möglichkeit sich in die Informationswelt der/des Fragenden zu versetzen.⁴¹

Wie wichtig gerade der Beziehungsaspekt aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer ist, machen die Ergebnisse einer Evaluation des Auskunftsdienstes deutlich. Die Evaluation zeigt, dass *„die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen [...] 'fifty-fifty' [ist]“*⁴². Trotz dieses durchwachsenen Ergebnisses wird die Leistung der Auskunft von den Testpersonen dieser Untersuchung überwiegend positiv bewertet: 64 Prozent der befragten Personen würden zu der selben Auskunftsperson zurückkehren.⁴³ Erklären lässt sich das damit,

39 Vgl. Rösch, Hermann (2007): Das Auskunftsgespräch, S. 76.

40 Vgl. Becker, Tom (2007): Zum Stellenwert der bibliothekarischen Auskunft, S. 29.

41 Vgl. Schmidt, Ralph (1998): Informationsempathie - der Schlüssel zum Nutzer, S. 28.

42 Spribille, Ingeborg (1998): Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“, S. 108. Online verfügbar unter http://www.bibliothek-saur.de/1998_1/106-110.pdf.

43 Vgl. Spribille, Ingeborg (1998): Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“, S. 108. Online verfügbar unter http://www.bibliothek-saur.de/1998_1/106-110.pdf.

dass Kriterien wie die kommunikative Kompetenz („Freundlichkeit“) und die Interviewkompetenz („Frage gut verstanden“) für die Bewertung aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer eine größere Rolle spielen als die Richtigkeit der Antwort.⁴⁴ Die Ergebnisse dieser Studie zeigen also, ähnlich wie von Joan Durrance beschrieben, dass die Qualität der Interaktion ausschlaggebend für den Erfolg der Auskunft ist. Die Qualität des Auskunftsgesprächs wird besonders durch den Einbezug nonverbaler Signale (wie das Signalisieren von Interesse) positiv beeinflusst.

Abschließend kann zusammengefasst werden, dass sich die Face-to-Face-Kommunikation gut für komplexe Suchanfragen eignet, die ein Interview erfordern. Durch die direkte Interaktion können, gemäß den Informationsverhaltenstheorien, Kontextinformationen aufgenommen und Verständnis für die individuelle Situation der Nutzerin/des Nutzers erreicht werden. Auch auf die mit der Suche verbundenen Emotionen kann im direkten Kontakt besser reagiert werden. Ein noch unbewusster und unartikulierter Informationsbedarf lässt sich in der Interaktion entschlüsseln, durch das direkte Nachfragen und das Aufnehmen nonverbaler Signale.

Bei der Beurteilung der Qualität des Auskunftsideinterviews spielt aus Sicht von Nutzerinnen und Nutzern gerade die Beziehungsebene eine wichtige Rolle, wie durch Untersuchungen gezeigt wurde. Diese kann bei der Face-to-Face-Kommunikation gut berücksichtigt werden, indem eine positive Gesprächsatmosphäre hergestellt wird. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass sich die Auskunftsperson dieses Sachverhaltes bewusst ist und ihre kommunikativen Fähigkeiten entsprechend einsetzt.

3.1.2 Chat-Auskunft

Die Kommunikation per Chat ist ein weiterer synchroner Kommunikationsweg, der in der Auskunft eingesetzt wird. Die Chat-Auskunft ist vor dem Hintergrund der Entwicklung des Internets entstanden. Durch die damit aufgetauchten neuen Möglichkeiten hat sich auch das Nutzungsverhalten verändert, so stellen Suchmaschinen, wie Google und Yahoo für Bibliotheken eine immer größere kommerzielle Konkurrenz

⁴⁴ Vgl. Spribille, Ingeborg (1998): Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“, S 108 f. Online verfügbar unter http://www.bibliothek-saur.de/1998_1/106-110.pdf.

dar. Als Reaktion auf diese Veränderungen wurde die digitale Auskunft und mit ihr die Chat-Auskunft entwickelt, um Nutzerinnen und Nutzer im Internet zu erreichen.⁴⁵

Bei diesem Kommunikationsweg sind beide Kommunikationspartner/innen zeitgleich online. Beide senden kurze Nachrichten unmittelbar aufeinanderfolgend. Die eigene Mitteilung wird dabei in einem Feld auf dem Computerbildschirm formuliert und abgeschickt, in einem Extra-Fenster wird der gesamte Dialog angezeigt.⁴⁶

Vorteil dieser synchronen Form der Kommunikation ist also, dass von der Auskunftsperson mit der Nutzerin/dem Nutzer, ähnlich wie in einem direkten Gespräch, ein Auskunftsgespräch geführt werden kann.⁴⁷ Nachteilig ist jedoch, dass dabei nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten nur eingeschränkt möglich sind. Eine tiefgehende Exploration des Informationsbedürfnisses und des Kontextes der Anfrage ist daher nur sehr schwer umzusetzen.

Zudem kann das Eintippen aller Mitteilungen besonders bei komplexen Fragestellungen als umständlich empfunden werden.⁴⁸ Ein weiterer Nachteil besteht darin, dass Chatnutzerinnen und -nutzer häufig ungeduldig sind und die Auskunft gebende Person daher in der Beantwortung zeitlich eingeschränkt ist. Auch ist es nicht möglich, Dateien, also zum Beispiel Abbildungen, Grafiken und Tabellen zu übermitteln.⁴⁹

Vorteil dieser Form der Kommunikation ist, dass die Bibliothek nicht betreten werden muss, die/der Anfragende ist also örtlich und zeitlich flexibel und bekommt die Antwort sofort und dort, wo sie erwartet wird - im Internet.⁵⁰

45 Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement, S. 1. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

46 Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement, S. 4. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

47 Vgl. Klostermann, Jürgen (2007): Digitale Auskunft in Bibliotheken, S. 17. Online verfügbar unter <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/Band052.pdf>.

48 Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement, S. 4. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

49 Vgl. Rösch, Hermann (2003): Digital Reference in Deutschland, S. 8, 3. Online verfügbar unter <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf>.

50 Vgl. Rösch, Hermann (2003): Digital Reference. Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web, S. 113.

Weiter können Zusatzmöglichkeiten mit Hilfe der Web Contact Software⁵¹ realisiert werden. Hat die Bibliothek diese Software installiert, sind zusätzliche Features möglich. Beim „Page-Pushing“ können beispielsweise während des Chats zur Veranschaulichung Internetseiten auf den Browser der Nutzerin/des Nutzers gesendet werden. Beim „Escorting“ kann dieser Vorgang mehrfach wiederholt werden, um so einen ganzen Navigationsprozess zu zeigen. Beim „Co-Browsing“ wird es sogar ermöglicht, in diesen Prozess aktiv einzugreifen, um selbständig Schritte zu wiederholen.⁵²

Ein Nachteil des Chattens besteht darin, dass durch das weitgehende Fehlen nonverbaler Ausdrucksmöglichkeiten Mitteilungen schnell missinterpretiert werden können: *„Users can interpret relatively innocuous statements as negative or critical.“*⁵³ Diese Beschränkungen des Mediums können jedoch durch kommunikative Geschicklichkeit, zum Beispiel mit Hilfe des Einsatzes von Abkürzungen und Emoticons etwas aufgefangen werden⁵⁴ (so zeigt beispielsweise ein zwinkernder Smiley an, dass eine Aussage ironisch gemeint ist). Kreativität und Humor bei der Gestaltung können dabei dazu führen, dass Bibliotheken weniger bedrohlich und zugänglicher wirken.⁵⁵

Ein weiterer Vorteil der rein schriftlichen Kommunikation liegt darin, dass die Anonymität von Nutzerinnen und Nutzern geschätzt wird, die nicht in direkte Interaktion mit der Auskunftsperson treten wollen.⁵⁶ Die Hemmschwelle zur Kontaktaufnahme ist also geringer als beim persönlichen Kontakt vor Ort.

Kirsti Nilsen stellt in einer Studie heraus, dass Probleme, die im direkten Kontakt auftauchen, auch in der digitalen Auskunft wieder auftreten. So wird von Nutzerinnen und Nutzern beispielsweise kritisiert, wenn kein Interview geführt wird, sondern

51 Web Contact Software ermöglicht eine Kommunikation je nach Bedarf per E-Mail, Web-Formular oder Chat und bietet vielfältige zusätzliche Optionen, wie die Realisierung einer digitalen Auskunft im Verbund.

52 Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement. S. 5. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

53 Vgl. Nilsen, Kirsti (2004): The Library Visit Study. Online verfügbar unter <http://informationr.net/ir/9-2/paper171.html>.

54 Vgl. Radford, Marie L. (2006): Encountering virtual users, S. 1055.

55 Vgl. Condit Fagan, Jody; Desai, Christina M. (2003): Communication Strategies for Instant Messaging and Chat Reference Services, S. 131.

56 Vgl. Condit Fagan, Jody; Desai, Christina M. (2003): Communication Strategies for Instant Messaging and Chat Reference Services, S. 140.

sofort eine Antwort gegeben wird, ohne dass der Informationsbedarf erfragt wird. Auch ein fehlendes „Follow-up“ (die Rückfrage an die Nutzerin/den Nutzer, ob die eigentliche Frage beantwortet ist) stellt, ähnlich wie bei der Face-to-Face-Auskunft, ein negatives Erlebnis mit der digitalen Auskunft dar.⁵⁷ Die Ursache kann hier im Medium bestehen: Fragen werden schnell beantwortet und ein Interview und ein „Follow-up“ bleiben aus.

„Typing is time-consuming and tedious, and might be a conscious or subconscious reason that staff members skip important steps in the reference transaction.“⁵⁸

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass durch die Chat-Auskunft ein Weg zu Nutzerinnen und Nutzern gefunden wird, die ihre Informationssuche über das Internet starten. Auf diese Weise können Menschen erreicht werden, die die Bibliothek nicht aufsuchen, Hemmungen haben, in direkten Kontakt mit einer Bibliothekarin/einem Bibliothekar vor Ort zu treten oder in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Weiter wird hier an Gewohnheiten angeknüpft, die sich durch die Internetnutzung ergeben - die Informationen werden zeitnah und ortsunabhängig angeboten.

Ein Nachteil dieses schriftlich basierten Kommunikationsweges liegt darin, dass er sich nicht für komplexe Anfragen eignet, hier stellt die Face-to-Face-Kommunikation die bessere Alternative dar. Aus kommunikationspsychologischer Sicht ist zu bemängeln, dass die Beziehungsebene nur durch Hilfsmittel wie Emoticons einzubeziehen ist und somit Missverständnisse schneller auftauchen können.

Der individuelle Kontext der Anfrage lässt sich nur schwer entschlüsseln, weil die Kommunikation nicht von Angesicht zu Angesicht, sondern nur über den schriftlichen Weg erfolgt. Weiter kann die Bibliothekarin/der Bibliothekar nur sehr schwer auf die verschiedenen Phasen des Suchprozesses, die mit Emotionen, wie zum Beispiel Frustration, verbunden sind, reagieren, da diese emotionalen Gefühlsäußerungen nicht ersichtlich sind.

57 Vgl. Nilsen, Kirsti (2006): Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference, S. 97, 99. Online verfügbar unter <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewContentServlet?Filename=/published/emeraldfulltextarticle/pdf/0721070301.pdf>.

58 Vgl. Nilsen, Kirsti (2004): The Library Visit Study. Online verfügbar unter <http://informationr.net/ir/9-2/paper171.html>.

Darüber hinaus ist der Informationsbedarf bei der Chat-Kommunikation schlecht zu entschlüsseln, weil ein Nachfragen erschwert ist und Signale auf der Beziehungsebene nicht erkennbar sind. Aus Sicht der kommunikationspsychologischen Theorien und der Informationsverhaltenstheorien kann die Chat-Auskunft als eher nachteilig eingestuft werden.

Für einfachere Anfragen ist die Chat-Auskunft jedoch ein leicht zugänglicher Kommunikationsweg, der Nutzerinnen und Nutzer da erreichen kann, wo sie sich bei ihrer Informationssuche aufhalten - im Internet.

3.1.3 Chatbot

Die Nutzung von Chatbots⁵⁹ bildet einen weiteren synchronen Kommunikationsweg der digitalen Auskunft. Der Begriff Chatbot setzt sich aus den Begriffen Chat (englisch für Plaudern) und Bot (Abkürzung von Robot) zusammen.⁶⁰

Als erste Bibliothek weltweit stellte die Universitätsbibliothek Dortmund den Chatbot ASKademicus⁶¹ zur Verfügung. Weitere Chatbots deutscher Bibliotheken sind Stella⁶² von der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg und INA⁶³ von den Bücherhallen Hamburg.⁶⁴

Chatbots vermitteln den Eindruck eines Online-Chats, sie funktionieren jedoch ähnlich wie eine Volltextsuchmaschine. Aus einer Datenbank mit vorformulierten Antworten wird bezogen auf die jeweilige Anfrage automatisch, mit Hilfe von Schlüsselwörtern, eine passende Antwort ausgegeben. Dazu gibt die Nutzerin/der Nutzer die Frage in ein vorgegebenes Feld ein und erhält unmittelbar die Antwort. Das heißt, es handelt sich bei der Kommunikation mit einem Chatbot nicht um einen computervermittelten Kommunikationsprozess, sondern um eine Mensch-Maschine-Interaktion, die aber die Illusion eines Gespräches erzeugen soll. Um diesen Eindruck zu unter-

59 Als Synonym für den Begriff Chatbot wird auch der Ausdruck Chatterbot gebraucht.

60 Vgl. Wolf, Sabine (2007): Software für Digital Reference Service und Web Contact Center, S. 11.

61 Chatbot ASKademicus. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-dortmund.de/chatterbot/>.

62 Chatbot Stella. Online verfügbar unter <http://www.sub.uni-hamburg.de/informationen/projekte/infoass.html>.

63 Chatbot INA. Online verfügbar unter <http://www.buecherhallen.de/aw/home/infothek/~bws/ina/>.

64 Vgl. Christensen, Anne (2008): Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken, S. 18. Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/h222.pdf>.

stützen, verfügen Chatbots häufig über einen symbolischen Körper in Form eines Bildes oder einer animierten Grafik, einen sogenannten Avatar.⁶⁵ Ziel ist dabei, neben der programmierten Auswahl an formulierten Antworten, nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten zu integrieren, die positive Emotionen wie Vertrauen und Neugier auslösen sollen.⁶⁶ Der Chatbot Stella beispielsweise kann zehn verschiedene Emotionsäußerungen zeigen⁶⁷ und verfügt damit über ein begrenztes Spektrum nonverbaler Ausdrucksmöglichkeiten:

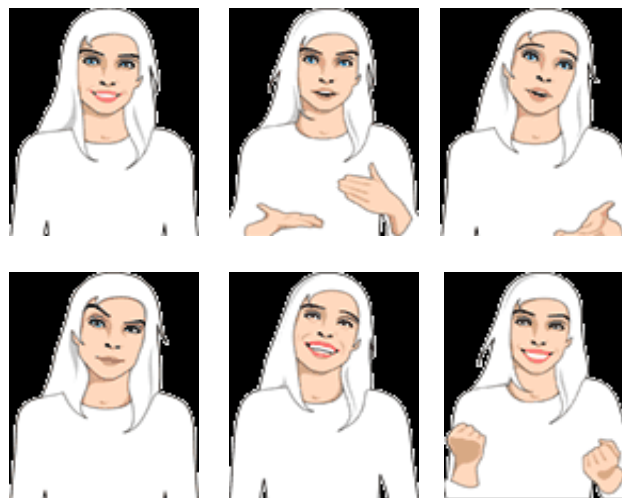


Abbildung 2: Nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten von Stella

Quelle: <http://www.sub.uni-hamburg.de/>

Vorteil der Kommunikation mit einem Chatbot ist, dass Informationen zeitnah, unabhängig von den Öffnungszeiten, abgerufen werden können. Allerdings eignen sich Chatbots eher für Standardanfragen, die mit Hilfe der programmierten Antworten beantwortet werden können, wie Orientierungsfragen oder ein Einstieg in eine Recherche. Sehr individuelle und komplizierte Fragen können nicht beantwortet werden.⁶⁸

65 Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement, S. 3. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

66 Vgl. Christensen, Anne (2008): Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken, S. 28. Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/h222.pdf>.

67 Vgl. Christensen, Anne (2008): Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken, S. 30. Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/h222.pdf>.

68 Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement, S. 3 f. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

Da hier keine direkte Interaktion mit einer Auskunftsperson stattfindet, ist die Anonymität in der Kommunikation mit einem Chatbot größer als bei der Chat-Auskunft. Dies bietet den Vorteil eines sehr niederschweligen Einstiegs.⁶⁹ Ein weiterer Vorteil liegt in der Kundenfreundlichkeit, so bleiben Chatbots auch bei größtem Stress freundlich.⁷⁰ Nachteil des Einsatzes von Chatbots ist, dass die Kosten für die Implementierung hoch sind und auch die Pflege zeit- und kostenaufwändig ist.⁷¹

Die Akzeptanz der Nutzer/innen ist jedoch sehr hoch:

„Die durchschnittliche Anzahl der Gespräche pro Tag liegt in allen Chatbot-Projekten um ein Vielfaches über dem Durchschnitt an Live-Chat-Gesprächen.“⁷²

Darüber hinaus können Chatbots als innovativer Kommunikationskanal einen positiven Einfluss auf das Image der Bibliothek haben.⁷³

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass sich die Kommunikation mit einem Chatbot aufgrund der vorformulierten Antworten nicht für sehr komplizierte und individuelle Anfragen nutzen lässt. Nachteilig ist auch, dass kein Auskunftsgespräch stattfindet. Den Erfordernissen aus Sicht der Informationsverhaltenstheorien wird ein Chatbot daher nicht gerecht, denn der eigentliche Informationsbedarf der/des Informationssuchenden wird nicht entschlüsselt. Es findet auch keine Analyse des Kontextes der Suchanfrage statt und keine individuelle Begleitung durch die verschiedenen (emotionalen) Phasen des Suchprozesses. Auf der Beziehungsebene kann ein Chatbot zudem nicht kommunizieren. Zwar zeigt er einige nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten, um „Gesagtes“ zu unterstreichen, auf ein irritiertes Gesicht des Gegenübers kann er jedoch nicht reagieren.

Vorteile liegen in der Erreichbarkeit rund um die Uhr. Nutzer/innen können so, ohne in die Bibliothek zu kommen, weniger komplexe Anfragen über das Internet stellen.

69 Vgl. Christensen, Anne (2008): Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken, S. 49 f. Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/h222.pdf>.

70 Vgl. Wolf, Sabine (2007): Software für Digital Reference Service und Web Contact Center, S. 11.

71 Vgl. Christensen, Anne (2008): Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken, S. 44, 48. Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/h222.pdf>.

72 Christensen, Anne (2008): Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken, S. 44. Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/h222.pdf>.

73 Vgl. Christensen, Anne (2008): Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken, S. 44. Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/h222.pdf>.

Die Schwelle zur Kommunikation mit einem Chatbot ist zudem sehr gering, was die hohen Nutzungszahlen belegen. Als Einstieg in das Bibliotheksangebot kann dieses Kommunikationsinstrument also eine zusätzliche attraktive Leistung der Bibliothek darstellen, das auf die Informationsquellen der Bibliothek gleich auf der Einstiegsseite aufmerksam macht.

3.1.4 Instant Messaging

Instant Messaging ist ein weiterer synchroner Kommunikationsweg der digitalen Auskunft und eine Sonderform des Chats.

Dazu muss die Nutzerin/der Nutzer eine Client-Software installiert haben. Mit dieser Software ist es möglich, Adresslisten anzulegen, sogenannte „Buddy-Listen“. Beim Einloggen wird angezeigt, welcher der in der Liste eingetragenen Teilnehmer/innen ebenfalls online ist. Zu diesen kann dann direkt Kontakt per Chat aufgenommen werden. Es muss also nicht die Website der Bibliothek aufgesucht werden, um den Kommunikationsprozess zu starten, sondern es wird durch das Programm direkt angezeigt, ob die Auskunftsperson der Bibliothek online ist, wenn diese zu der Liste hinzugefügt worden ist.

Weiter umfasst Instant Messaging die Möglichkeiten, anderen Teilnehmer/innen Nachrichten zu hinterlassen (per E-Mail), Dateien zu versenden, über das Internet zu telefonieren (VoIP) und Bilder zu übertragen („Video-Chat“ bzw. Bildtelefon).⁷⁴ Hier finden sich also im Vergleich zum Chat vielfältige Zusatzoptionen.

Nachteilig ist, dass Bibliothek und Nutzer/in dieselbe Instant-Messaging-Software verwenden müssen. Es gibt jedoch Clients, die mehrere Protokolle integrieren können⁷⁵ und somit die Kommunikation über unterschiedliche Anbieter ermöglichen.⁷⁶ Dabei können auch „Open Source“-Angebote verwendet werden – auf diese Weise ist das Angebot nicht mit Werbung verbunden und es besteht keine Abhängigkeit von kommerziellen Anbietern.

⁷⁴ Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement, S. 4 f. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

⁷⁵ Ein Beispiel ist die Open-Source-Software Pidgin. Online verfügbar unter <http://www.pidgin.im/>.

⁷⁶ Vgl. Davis, Kate (2007): AskNow Instant Messaging. Innovation in virtual reference, S. 4. Online verfügbar unter <http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/2007/documents/IM-ALJ-article.pdf>.

Zusatzmöglichkeiten, die bei der Chat-Auskunft mit Hilfe der Webcontact-Software genutzt werden können, wie „Co-Browsing“ und „Page-Pushing“ lassen sich bei Instant Messaging zwar nur eingeschränkt verwenden,⁷⁷ aber einige Instant-Messaging-Clients unterstützen beispielsweise die Funktion des Co-Browsings. Auch lassen sich diese Einschränkungen durch den Einbezug von zusätzlichen Funktionen wie VoIP und Videokonferenz ausgleichen.⁷⁸

Es kann zusammengefasst werden, dass Instant Messaging ein kostengünstiger Kommunikationsweg ist, der orts- und zeitunabhängig genutzt werden kann. Aufgrund der synchronen Kommunikationsmöglichkeit kann ein Auskunftsgespräch realisiert werden. Durch die Einfachheit der Bedienung kann dieses dabei positiv beeinflusst werden. Nutzerinnen und Nutzer von Instant Messaging erledigen zudem häufig nebenher andere Dinge, daher ist die Geduld größer als bei der Chat-Kommunikation.⁷⁹

Durch das Hinzufügen der Bibliothek in die eigene „Buddy-Liste“ wird die Bibliothek zu einem „Kontakt“, zu einer bekannten Person, die bei Fragen aufgesucht wird. Damit begegnen sich Nutzer/in und Bibliothekar/in auf Augenhöhe, die Hemmschwelle zur Kontaktaufnahme wird somit niedriger.

Die Nachteile sind jedoch ähnlich wie bei der Chat-Kommunikation. Die Kommunikation ist durch das Eintippen sehr umständlich, komplizierte Anfragen können also nur mühselig bearbeitet werden. Nachteilig ist auch, dass sich nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten nur sporadisch integrieren lassen. Missverständnisse können durch die rein schriftliche Kommunikation damit schneller auftauchen und eine tiefgehende Exploration des Kontextes und des Informationsbedarfs kann nur schwer erfolgen. Auch eine Begleitung des individuellen und mit Emotionen verbundenen Suchprozesses ist nicht umzusetzen, da hierzu der Kontakt von Angesicht zu Angesicht notwendig wäre. Den Anforderungen aus Sicht der Informationsverhaltenstheorien und aus kommunikationspsychologischer Sicht kann also eher schlecht entsprochen werden.

77 Vgl. Wolf, Sabine (2007): Software für Digital Reference Service und Web Contact Center, S. 6

78 Vgl. Forster, Shirley (2006): Using instant messaging for online reference service, S. 153, 155. Online verfügbar unter <http://alia.org.au/publishing/alj/55.may/full.text/alj.05.2006.pdf#page=55>.

79 Vgl. Davis, Kate (2007): AskNow Instant Messaging. Innovation in virtual reference, S. 13, 16. Online verfügbar unter <http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/2007/documents/IM-ALJ-article.pdf>.

Vorteilhaft ist jedoch, dass die Kommunikation über VoIP und Videokonferenz ergänzt werden kann und somit beim Instant Messaging zusätzliche Kommunikationswege integriert werden können. Damit lassen sich weitere Sinneskanäle einbeziehen, und Instant Messaging hat mit diesen Zusatzoptionen ein großes Potential auch für die Kommunikation auf der Beziehungsebene.

3.1.5 VoIP („Audio-Chat“ bzw. Internet-Telefonie)

Auch Voice over Internet Protocol (VoIP) ist ein synchroner Kommunikationsweg der digitalen Auskunft. Synonym gebrauchte Begriffe sind hierfür IP-Telefonie oder Internet-Telefonie.⁸⁰

Bei VoIP ist es möglich, das Internet, neben dem Versenden von Dateien, zum Telefonieren zu gebrauchen. Software für die digitale Bibliotheksauskunft, die VoIP integriert, ist schon auf dem Markt erhältlich. Es ist jedoch unklar, ob und in welchem Umfang VoIP für die Auskunft eingesetzt werden wird.⁸¹ Da Breitband-Zugänge jedoch immer verbreiteter sind, wird VoIP zunehmend häufiger genutzt und wahrscheinlich zukünftig den klassischen Telefonanschluss verdrängen. Dieser Kommunikationsweg hat damit ein Potential für die bibliothekarische Auskunft.

Eine bekannte VoIP-Software ist beispielsweise Skype, die als Zusatzoption auch über eine Instant-Messaging-Funktion verfügt. Skype bietet die Möglichkeit per Headset oder über schnurlosem Telefon zu telefonieren und zusätzlich, bei entsprechender Hardware, über Video zu kommunizieren.⁸²

Zu den Vorteilen von VoIP kann ausgesagt werden, dass ein Auskunftsgespräch möglich ist und dabei das komplizierte Verschriftliche entfällt. Da die Stimme non-verbale Signale, wie zum Beispiel durch den Tonfall, transportiert, können zusätzliche nichtsprachliche Informationen zum Verständnis vermittelt werden. Es ist damit, im Vergleich zu der rein schriftlichen Kommunikation, eine intensivere Exploration

80 Vgl. Klostermann, Jürgen (2007): Digitale Auskunft in Bibliotheken, S. 18. Online verfügbar unter <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/Band052.pdf>.

81 Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement, S. 5. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

82 Vgl. Skype: Kostenlose Telefonate führen und ihre Unterhaltungen mit Skype frei setzen. Online verfügbar unter <http://www.skype.com/intl/de/getconnected/>.

des Informationsbedarfs möglich und erste Kontextinformationen werden über die Stimme übertragen (zum Beispiel über das Alter und das Geschlecht der/des Anfragenden). Weiter können emotionale Signale, wie zum Beispiel Frustration oder Unverständnis, über die Stimme vermittelt werden.

Die größeren Vorteile für ein ausführliches Ergründen des Informationsbedarfs hat jedoch wieder der Face-to-Face-Kontakt, da Kontext-Informationen über die Person direkter ersichtlich sind.

Personen, die Hemmungen haben in persönlichen Kontakt zu treten, werden über den Kommunikationsweg VoIP größere Schwierigkeiten zur Kontaktaufnahme haben als über den anonymen Weg der schriftlichen Kommunikation, wie beispielsweise beim Chat. Nachteilig ist weiter, dass URLs oder Informationen, die veranschaulicht werden sollen, über den telefonischen Weg allein, schlecht zu vermitteln sind. In Verbindung, zum Beispiel mit Instant Messaging oder Web-Contact-Software können diese Nachteile allerdings ausgeglichen werden.

3.1.6 Telefonauskunft

Die Telefonauskunft ist ein weiterer synchroner Kommunikationsweg mit ähnlichen Kennzeichen wie VoIP. Die Telefonauskunft wird häufig im Zusammenhang mit dem Konzept des Call Centers in Bibliotheken eingesetzt.

Ursprünglich definiert sich ein Call Center als ein telefonischer Beratungs- bzw. Kundendienst.⁸³ Das Konzept des Call Centers im Bereich der Auskunft sieht vor, dass Anfragen an Arbeitsplätzen, die vom Benutzungsbereich abgetrennt sind, bearbeitet werden. Die zu verwendenden Kommunikationsmedien sollen dabei nicht nur das Telefon, sondern auch weitere Kommunikationswege wie E-Mail umfassen.⁸⁴

Ein Call Center kann auf diese Weise den Auskunftsdienst vor Ort entlasten, indem Standardauskünfte per Telefon bearbeitet werden. Damit ist eine flexible Auskunft zu realisieren. In der Zentral- und Landesbibliothek Berlin wird dies beispielsweise

⁸³ Vgl. Gläser, Christine (2007): Call Center und Virtuelle Auskunft, S. 1.

⁸⁴ Vgl. Dickhaus, Claudia (2000): E-Mail und Call-Center, S. 15.

umgesetzt, indem Standardauskünfte im Telefondienst beantwortet und fachbezogene Fragen an die Fachauskunft weitergeleitet werden.⁸⁵

Es wird damit deutlich, wo Stärken und Schwächen der telefonischen Auskunft liegen. Hiermit können einfachere Auskünfte erteilt werden, wie Orientierungsfragen oder bibliographische Anfragen. Komplizierte, fachliche Anliegen lassen sich besser im Face-to-Face-Kontakt vor Ort bearbeiten.

Vorteile der Telefonauskunft sind, im Vergleich zu der rein schriftlichen Kommunikation, dass ein Auskunftsinterview möglich ist, das auch nonverbale Signale durch die Stimme integriert. Ein direktes Reagieren auf Emotionen ist dadurch besser möglich als in der schriftlichen Kommunikation. Auch Missverständnisse können damit schneller umgangen werden. Weiter lässt sich der Informationsbedarf und der Kontext besser erfragen als im schriftlichen Austausch. Komplexe Fragen lassen sich jedoch besser im Gespräch vor Ort als am Telefon klären.

Die Telefonauskunft kann trotz der Vorteile die direkte Face-to-Face-Interaktion nicht ersetzen, die einen intensiveren Kommunikationsprozess ermöglicht, der alle Sinne integriert. Als zusätzliche Ergänzung des Angebots lässt sich die Telefonauskunft jedoch für einfachere Anfragen sinnvoll einsetzen.

3.1.7 Auskunft per Video (Videokonferenz)

Bei der Auskunft per Video - ein weiterer synchroner Kommunikationsweg - können Personen mit Hilfe netzgestützter audiovisueller Kommunikationskanäle miteinander in Verbindung treten.⁸⁶ Bei der Kommunikation per Video ist es also möglich, sich gleichzeitig zu hören und zu sehen. Dazu sind wieder besondere Hard- und Softwareanforderungen erforderlich, so ist, neben Mikrofon und Lautsprecher, eine Webcam notwendig. Diese Anforderungen gehören bis jetzt nicht zu der Standardausrüstung und verhindern, ähnlich wie bei VoIP, die verbreitete Nutzung dieses synchronen Kommunikationsweges.⁸⁷ Die Auskunft per Video stieß daher bis jetzt bei Nutzerin-

⁸⁵ Vgl. Gläser, Christine (2007): Call Center und Virtuelle Auskunft, S. 7.

⁸⁶ Vgl. Klostermann, Jürgen (2007): Digitale Auskunft in Bibliotheken, S. 18. Online verfügbar unter <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/Band052.pdf>.

⁸⁷ Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement, S. 5. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

nen und Nutzern auf keine Akzeptanz und konnte sich als Kommunikationsweg in der bibliothekarischen Auskunft nicht durchsetzen.⁸⁸

Vorteil der Auskunft per Video ist, dass ein Auskunftsinterview umzusetzen ist. Neben akustischen können dabei visuelle Signale übertragen werden. Auf diese Weise werden, neben dem direkten Kontakt vor Ort, die meisten Sinne angesprochen, und es können vermehrt nonverbale Mitteilungen in den Kommunikationsprozess integriert werden. Kontextinformationen sind damit besser ersichtlich, emotionale Situationen sind zu identifizieren und der eigentliche Informationsbedarf lässt sich leichter ergründen.

Durch die Zweidimensionalität der Darstellung am Bildschirm und das Fehlen weiterer Sinne ist jedoch auch dieser Weg kein vollwertiger Ersatz für den Face-to-Face-Kontakt. Besonders komplexe Anfragen lassen sich leichter in der direkten Interaktion vor Ort bearbeiten, die eine intensivere Exploration des Kontextes und des Informationsbedarfs zulässt.

Menschen, die die Auskunftsperson nicht direkt aufsuchen wollen, werden anonyme, schriftliche Kommunikationswege der Auskunft per Video vorziehen.

Weiter können durch die Videokonferenz allein keine Materialien zur Veranschaulichung übermittelt werden. Hier ist die Einbindung weiterer, zusätzlicher Kommunikationswege notwendig.

Es ist denkbar, dass durch die weite Verbreitung von Breitbandzugängen auch der Kommunikationsweg Video in Zukunft weitere Verwendung finden wird und damit ein Potential für die bibliothekarische Auskunft bietet. Aufgrund der beschriebenen Vorteile für den Kommunikationsprozess sollte dieses Potential genutzt werden.

⁸⁸ Vgl. Rösch, Hermann (2003): Digital Reference in Deutschland. Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf, S. 4. Online verfügbar unter <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf>.

3.2 Asynchrone Kommunikationswege

Im Unterschied zu der synchronen geschieht die asynchrone Kommunikation nicht zeitgleich, sondern zeitversetzt. Die zu übermittelnden Daten werden zwischengespeichert und können zu einem beliebigen Zeitpunkt aufgerufen werden. Welche Vor- und welche Nachteile diese Form der Kommunikation für den Kommunikationsprozess hat, wird im Folgenden dargestellt.

3.2.1 E-Mail-Auskunft

Die digitale Auskunft nahm in den 1980er Jahren ihren Anfang, indem medizinische Spezialbibliotheken in den USA erstmals mit der Auskunft per E-Mail experimentierten.⁸⁹ Die E-Mail ist also der erste Kommunikationsweg, der für die digitale Auskunft verwendet wurde. Die Auskunft per E-Mail ist technisch sehr einfach zu handhaben, kostengünstig, und der Kontakt zur Bibliothek kann zeit- und ortsunabhängig über das Internet aufgenommen werden. Menschen, die Einschränkungen in der Mobilität haben und die sich bei ihrer Suche im Internet aufhalten, können diesen Weg also sehr bequem nutzen. Es handelt sich bei der E-Mail-Auskunft darüber hinaus um einen schnellen Kommunikationsweg, mit dem auch Dateien versendet werden können. Die Antwort erhält die/der Anfragende außerhalb der Arbeitszeiten allerdings zeitlich verzögert.⁹⁰

Aufgrund der Tatsache, dass es sich bei der E-Mail-Auskunft um einen asynchronen Kommunikationsweg handelt, ergeben sich, neben diesen Vorteilen, Nachteile für das Auskunftsgespräch. Der Klärungsprozess kann nur schwerfällig, durch das umständliche Nachfragen, umgesetzt werden und ist damit fast gar nicht zu realisieren.

Auf das Medium E-Mail übertragen sich die Probleme, die schon, wie bei Kirsti Nilssen beschrieben, ein Auskunftsgespräch negativ beeinflussen. So fehlen häufig das Ergründen des eigentlichen Informationsbedarfs oder ein „Follow-up“, also das Nachfragen, ob die Frage beantwortet ist.

⁸⁹ Vgl. Rösch, Hermann (2003): Digital Reference in Deutschland. Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf, S. 3. Online verfügbar unter <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf>.

⁹⁰ Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement, S. 2 f. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

Auch Ingeborg Simon kommt in ihrer Untersuchung zu dem Ergebnis, dass bei der Auskunft per Chat und E-Mail oft nicht nachgefragt wird und kein „Follow-up“ stattfindet.⁹¹ Diese Nachteile ergeben sich beim Medium E-Mail insbesondere durch die zeitliche Verzögerung. Aufgrund dessen lässt sich ein Interview zur Ergründung des Informationsbedarfs nur sehr schlecht umzusetzen und ein Nachfragen bleibt aus.

Nachteilig ist auch, dass nonverbale Signale nur eingeschränkt integrierbar sind. Der Kontext einer Anfrage lässt sich somit nur unzureichend ermitteln. Auch auf Emotionen während des Suchprozesses lässt sich nicht reagieren. Der eigentliche und noch unartikulierte Informationsbedarf kann mit Hilfe der E-Mail-Kommunikation nur schwer ergründet werden. Durch die Erschwernisse des Nachfragens ist darüber hinaus das Risiko hoch, eine Antwort zu geben, die an dem Informationsbedarf vorbei geht. Damit eignet sich die E-Mail-Auskunft nur für einfachere Faktenfragen, nicht für ein kompliziertes Anliegen. Einfachere Anfragen lassen sich jedoch mit Hilfe der E-Mail auf unkomplizierte Art und Weise über das Internet stellen.

3.2.2 Web-Formular

Das Konzept des Web-Formulars wurde entwickelt, um die Nachteile der E-Mail-Kommunikation zu reduzieren. Das Web-Formular, das auf der Website der Bibliothek zur Verfügung gestellt wird, soll dazu mit der Anfrage ausgefüllt und per Send-Button an die Bibliothek geschickt werden.

Auf diese Weise sollen Kontext-Informationen integriert werden. Die Nutzerin/der Nutzer wird aufgefordert, einige Pflichtfelder auszufüllen, zum Beispiel mit Angaben zu dem Fachgebiet der Frage und mit Angaben zu der eigenen Person. So kommt die Anfrage in strukturierter Form bei der Bibliothek an und ist mit Zusatzinformationen versehen. Damit soll ein Auskunftsinterview wenigstens ansatzweise nachgebildet werden. Für komplizierte Anfragen lässt sich das Web-Formular trotzdem nicht einsetzen.⁹² Es fehlen über diese Grundinformationen hinaus weitere Angaben für die Exploration des Informationsbedarfs, auch sind weitere wichtige Kontextinformatio-

91 Vgl. Simon, Ingeborg (2006): Warum verstecken Sie sich? Warum fragen Sie nicht?, S. 370. Online verfügbar unter http://www.bibliothek-saur.de/2006_3/367-371.pdf.

92 Vgl. Rösch, Hermann (2006): Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement, S. 3. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.

nen damit nicht ersichtlich. Nachteil bleibt weiterhin, dass ein Auskunftsgespräch nicht umgesetzt wird.

Nachteilig ist auch die rein schriftliche Kommunikation mit weitgehend fehlenden nonverbalen Ausdrucksmöglichkeiten. Das Ergründen des Informationsbedarfs ist damit sehr schwer umzusetzen. Zudem kommt auch hier der zeitliche Verzug zum Tragen, der ein Nachfragen erschwert.

Ein weiterer Nachteil eines detaillierten Web-Formulars ist, dass zu Beginn einer Suche in der Regel noch keine genauen Angaben zu den gesuchten Informationen gemacht werden können. Somit kann ein detailliertes Web-Formular die Exploration eines Interviews in keinem Fall ersetzen, sondern im schlimmsten Fall sogar eine Überforderung für die Nutzerin/den Nutzer darstellen.

Web-Formulare eignen sich also nicht für komplexe Anfragen und können die Nachteile der E-Mail-Kommunikation nicht wirklich ausgleichen, jedoch die Anfragen etwas strukturieren.

Ein bekanntes Beispiel einer bibliothekarischen E-Mail-Auskunft, die im Verbund realisiert wird, ist die Deutsche Internetbibliothek (DIB)⁹³. Die Auskunft wird in einem bundesweiten Auskunftservicemockup umgesetzt, an dem sich über 70 Öffentliche und einige Wissenschaftliche Bibliotheken beteiligen. Es können bei der Internetbibliothek Fragen zu allen Fachgebieten gestellt werden (ausgenommen sind juristische und medizinische Fachfragen). Das System leitet die Frage je nach Themengebiet, das im Web-Formular genannt werden soll, an die zuständige Bibliotheksgruppe weiter.⁹⁴ Das Beispiel zeigt, wie durch die Kooperation mehrerer Fachleute Anfragen effizient bearbeitet werden können.

3.2.3 SMS-Auskunft

Ein weiterer asynchroner Kommunikationsweg, der in der bibliothekarischen Auskunft eingesetzt wird, ist die SMS-Auskunft.

⁹³ Deutsche Internetbibliothek. Online verfügbar unter <http://dib1.bsz-bw.de/dib1/>.

⁹⁴ Vgl. Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (2006): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland, S. 216.

Eine SMS⁹⁵ wird mit Hilfe eines Mobiltelefons versendet. Dieser Kommunikationsweg ist sehr weit verbreitet und relativ kostengünstig zu nutzen.⁹⁶ Bei der SMS-Auskunft werden die über das Handy versendeten Kurzmitteilungen dazu verwendet, die Anfragen an die Bibliothek zu stellen.

Für die Implementierung einer SMS-Auskunft sollte dabei ein System verwendet werden, mit dem die eingehenden SMS-Anfragen für die Bibliothek in einem graphischen Computer-Interface, also am Computerbildschirm dargestellt und bearbeitet werden können.⁹⁷

Nachteil der SMS-Auskunft ist, dass für die Bibliothek zusätzliche Kosten für die Implementierung, die monatlichen Grundgebühren und die Textmeldungen anfallen.

Weiterer Nachteil ist, dass die Mitteilungen auf 160 Zeichen limitiert sind (es können jedoch mehrere Textmeldungen verknüpft werden) und damit sowohl die Anfrage, als auch die Antwort sehr knapp formuliert sein müssen. Durch diese Einschränkung ist die SMS nur für kurze, einfache Faktenfragen einsetzbar.⁹⁸

Ein Vorteil der eher informellen Kommunikation per SMS liegt besonders für ausländische Nutzer/innen darin, Sprachschwierigkeiten zu umgehen.⁹⁹ Die Hemmschwelle der Kontaktaufnahme ist geringer als bei einem persönlichen Kontakt oder einer formelleren Mitteilung per E-Mail.

Weiterer Vorteil ist, dass die Anfragen zeitnah beantwortet werden können (in Abhängigkeit der Arbeitszeiten der Bibliothek) und die Technologie für die Nutzer/innen relativ kostengünstig und einfach zu gebrauchen ist. Ein weiterer Pluspunkt kann darin gesehen werden, dass eine SMS sehr flexibel an jedem Ort versendet werden kann, da das Mobiltelefon ständig in erreichbarer Nähe ist.¹⁰⁰

Nachteilig kann sich jedoch auswirken, dass die SMS als soziales Kommunikationsmedium allgemein akzeptiert ist, aber nicht als Medium bekannt ist, mit dem Infor-

95 Die Abkürzung SMS steht für Short Message Service.

96 Vgl. Herman, Sonia (2007): SMS Reference. Keeping up with your clients, S. 402.

97 Vgl. Giles, Nicola; Grey-Smith, Sue (2005): Txting librarians @ Curtin, S. 2. Online verfügbar unter <http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf>.

98 Vgl. Herman, Sonia (2007): SMS Reference. Keeping up with your clients, S. 404.

99 Vgl. Herman, Sonia (2007): SMS Reference. Keeping up with your clients, S. 407.

100 Vgl. Herman, Sonia (2007): SMS Reference. Keeping up with your clients, S. 407.

mationen erlangt werden. Leichter und bequemer ist zudem häufig der Anruf bei der Bibliothek.¹⁰¹

Ein gravierender Nachteil ist zudem wieder das fehlende Auskunftsinterview. Auch bei der asynchronen SMS-Auskunft werden keine Rückfragen zur Exploration des eigentlichen Informationsbedarfs und zur Identifizierung des Kontextes gestellt. Weiterer Nachteil ist die rein schriftliche Kommunikation, die zudem im Platz sehr eingeschränkt ist. Auf diese Weise findet die Kommunikation nur sehr sporadisch auf der Beziehungsebene (beispielsweise durch den Einbezug von Emoticons) statt. Auf den individuellen Suchprozess kann bei diesem Kommunikationsmedium also nicht eingegangen werden. Es werden keine Begleitung und Beratung angeboten, sondern es erfolgt eine schnelle Beantwortung von einfachen Anfragen.

Als Ergänzung zu anderen Kommunikationswegen kann die Auskunft damit jedoch über einen beliebten und bequem zu nutzenden Kommunikationskanal in Anspruch genommen werden, der jederzeit zur Hand ist.

3.2.4 Auskunft per Weblog

Ein Weblog ist eine Website, auf der Informationen, egal welchen Inhalts, einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden:

„Ein Weblog ist ein Logbuch im Web - ein Web-Tagebuch, in das man Beiträge aller Art hineinschreiben kann.“¹⁰²

Kennzeichen von Weblogs ist dabei unter anderem die Interaktivität: Leser/innen können die Einträge kommentieren. Auf diese Art ist eine aktive Teilnahme mehrerer Personen an einem Weblog möglich.¹⁰³

Weblogs werden von Bibliotheken häufig als interne Arbeitsinstrumente¹⁰⁴ oder als Informationsmittel in Form von fachlichen Weblogs (Fachblogs)¹⁰⁵ genutzt. Als Kommunikationsmittel nach außen finden Weblogs im Bibliothekskontext Verwen-

101 Dunnington, Angela (2008): Communicating to a new generation of learners. Integration of text messaging into the instructional setting, S. 2. Online verfügbar unter <http://www.celt.lsu.edu/CFD/THE/dunnington.pdf>.

102 Obst, Oliver (2007): Weblog-Anwendungen in Bibliotheken, S. 200.

103 Vgl. Obst, Oliver (2007): Weblog-Anwendungen in Bibliotheken, S. 201.

104 Vgl. Christensen, Anne (2007): Auskunft 2.0, S. 173.

105 Beispiel ist das Fachblog Netbib. Online verfügbar unter <http://log.netbib.de/>

dung, indem sie als eine Art „Schwarzes Brett“ mit Neuigkeiten und Ankündigungen angeboten werden.¹⁰⁶

Für die Auskunft eignen sich Weblogs insbesondere dadurch, dass mit ihnen eine Kernfunktion von Bibliotheken erfüllt werden kann: Informationen werden zugänglich gemacht.¹⁰⁷ Vorteil von Weblogs ist dabei, dass sich Nutzer/innen und die Bibliothek auf Augenhöhe begegnen. Dass dies nachgefragt wird, belegen die hohen Nutzungszahlen von kostenlosen Peer-to-Peer-Auskunftsnetzwerken, wie zum Beispiel „Yahoo! Clever“,¹⁰⁸ „Wer weiß was?“¹⁰⁹ oder auch die hohe Nutzungsfrequenz des Chatbots Stella.¹¹⁰

Als Kommunikationsweg der Auskunft können Bibliotheken ihr Know-How in Weblogs der Nutzer/innen zur Verfügung stellen und beispielsweise bei Fragen Hinweise auf Informationsressourcen der Bibliothek geben. Weiter können Auskunftsbibliothekarinnen und Auskunftsbibliothekare in Auskunftsnetzwerken wie „Yahoo! Clever“ aktiv werden. Auf diese Weise gehen sie nach außen und werben für ihr Know-how und für die Ressourcen ihrer Bibliothek.¹¹¹

Eine weitere Möglichkeit besteht darin auf dem Weblog der eigenen Bibliothek ausgewählte Fragen mit den Antworten zur Verfügung zu stellen. Dadurch wird auf den Service der Bibliothek aufmerksam gemacht und dazu ermutigt, diesen in Anspruch zu nehmen. Denkbar ist auch die gesamte bibliothekarische Auskunft über ein Weblog laufen zu lassen. An der Beantwortung können sich dabei mehrere Personen, weitere Auskunftspersonen oder auch Nutzer/innen beteiligen.¹¹² Die Originalfrage und alle Antworten darauf bilden dabei einen thematischen Thread, der im Archiv des Weblogs gespeichert ist. Damit kann auf schon gegebene Antworten zurückgegriffen und diese als Informationsquelle genutzt werden.¹¹³

106 Beispiel ist das Weblog der SUB Hamburg. Online verfügbar unter <http://www.sub.uni-hamburg.de/blog/>.

107 Vgl. Pomerantz, Jeffrey; Stutzman, Frederic (2006): Collaborative reference work in the blogosphere, S. 200. Online verfügbar unter http://www.ibiblio.org/fred/pubs/stutzman_pub7.pdf.

108 Yahoo! Clever. Online verfügbar unter <http://de.answers.yahoo.com/>.

109 wer-weiss-was. Online verfügbar unter <http://www.wer-weiss-was.de/content/start.shtml>.

110 Vgl. Christensen, Anne (2007): Auskunft 2.0, S. 173 f.

111 Vgl. Christensen, Anne (2007): Auskunft 2.0, S. 174.

112 Vgl. Christensen, Anne (2007): Auskunft 2.0, S. 175.

113 Vgl. Pomerantz, Jeffrey; Stutzman, Frederic (2006): Collaborative reference work in the blogosphere, S. 204 f. Online verfügbar unter http://www.ibiblio.org/fred/pubs/stutzman_pub7.pdf.

Aufgrund der Tatsache, dass mehrere Personen an der Beantwortung mitwirken, wird die Abdeckung an Antworten breiter und die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass die Frage eine treffende und komplette Antwort bekommt. Damit werden Ziele der Bibliotheksauskunft erfüllt: Vollständigkeit und Genauigkeit bei der Beantwortung.¹¹⁴ Durch die Beantwortung mit Hilfe mehrerer Personen steigt die Wahrscheinlichkeit, dass das Informationsbedürfnis getroffen wird. Der Nachteil des asynchronen Kommunikationsweges Weblog, das kein Auskunftsgespräch zulässt, wird somit etwas vermindert.

Vorteil ist auch, dass die Bibliothek als Partnerin auf Augenhöhe auftritt. Hemmschwellen zur Kontaktaufnahme werden dadurch geringer.

Sehr positiv ist zu bewerten, dass Bibliotheken mit ihrem Auskunftsangebot über das Internet sichtbarer werden. So können insbesondere auch Nichtnutzer/innen erreicht werden, die über Suchmaschinen nach Informationen suchen und so beispielsweise auf einen Thread des Auskunftsgesprächs einer Bibliothek stoßen.

Nachteil des asynchronen Kommunikationsweges Weblog ist das Fehlen eines Auskunftsgesprächs. Durch die rein schriftliche Kommunikation fehlen wieder nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten, dies kann schnell zu Missverständnissen führen und lässt keine intensive Exploration des Informationsbedarfs zu. Auch der Kontext der Anfrage ist schwer ersichtlich und nachvollziehbar. Es findet hierbei keine individuelle Begleitung des Suchprozesses statt. Sehr komplexe Anfragen lassen sich also mit Hilfe eines Weblogs nur schwer umsetzen.

Vorteil ist jedoch, dass die kollaborative Beantwortung einen wechselseitigen Austausch befördert. Als einziger asynchroner Kommunikationsweg kann hiermit der Nachteil des fehlenden Auskunftsgesprächs etwas ausgeglichen werden.

3.2.5 Mikro-Blogging

Ein weiterer asynchroner Kommunikationsweg, der in Form eines Weblogs umgesetzt wird, ist das Mikro-Blogging. Mit Hilfe von Mikro-Blogging-Diensten wie

¹¹⁴ Vgl. Pomerantz, Jeffrey; Stutzman, Frederic (2006): Collaborative reference work in the blogosphere, S. 205. Online verfügbar unter http://www.ibiblio.org/fred/pubs/stutzman_pub7.pdf.

Twitter¹¹⁵ können kurze Textnachrichten mit maximal 140 Zeichen versendet werden. Die Nachrichten werden dabei an Teilnehmer/innen verschickt, die sich für ein bestimmtes Thema, eine Autorin/einen Autor oder eine Gruppe bei dem Mikro-Blogging-Dienst angemeldet haben.

Die versendeten Nachrichten erscheinen in Form eines Blogs auf der Website des Anbieters, darüber hinaus können die Mitteilungen auch als SMS, E-Mail und mit Hilfe von Instant-Messaging-Clients versendet und empfangen werden.¹¹⁶

Einige Bibliotheken verwenden den Mikro-Blogging-Dienst Twitter für die Kommunikation mit ihren Nutzer/innen, wie zum Beispiel die Nebraska Library Commission, die diesen Dienst für Auskunftsfragen nutzt.¹¹⁷ Beispielsweise werden in Form des Mikro-Bloggings Fragen an die Nebraska Library Commission, wie die folgende gestellt¹¹⁸:

„I'm trying to find what year 'life imprisonment without parole' was first established as a law in Nebraska.“

Deutlich wird hier, dass sich Mikro-Blogging sehr gut für kurze und knappe Anfragen verwenden lässt. Komplizierte Anliegen lassen sich jedoch weniger gut bearbeiten. Die Nachteile der rein schriftlich basierten asynchronen Kommunikation verbinden sich hier mit der Begrenzung an zu nutzenden Zeichen. Vorteil ist die Flexibilität beim Senden und Empfangen der Mitteilung auch als SMS oder E-Mail. Der Zugang ist hier also sehr einfach und flexibel über mehrere Kommunikationswege herzustellen. Für kurze Anfragen lässt sich das Mikro-Blogging also für Nutzer/innen sehr bequem verwenden. Ein Mehrwert bei der Beantwortung kann auch hier durch eine kollaborative Bearbeitung durch mehrere Teilnehmer/innen erreicht werden.

3.2.6 Brief und Fax

Bei den asynchronen Kommunikationswegen Brief und Fax handelt es sich um Kommunikationsinstrumente, die lange vor Entstehung des Internets für Auskunftsfragen

115 Twitter : What are you doing? (2008). Online verfügbar unter <http://twitter.com/>.

116 Vgl. Kroski, Ellyssa (2007): A guide to Twitter in libraries. Online verfügbar unter <http://oedb.org/blogs/ilibrarian/2007/a-guide-to-twitter-in-libraries/>.

117 Vgl. Hauschke, Christian (2007): Micropublishing für Bibliotheken. Online verfügbar unter <http://infobib.de/blog/2007/08/29/micropublishing-fur-bibliotheken/>.

118 Twitter : NLC_Reference. Online verfügbar unter http://twitter.com/NLC_Reference.

auf asynchronem Weg genutzt wurden. Brief und Fax können verwendet werden, ohne in die Bibliothek zu kommen. Vorteil ist also die Unabhängigkeit vom Ort. Nachteil ist, im Unterschied zu Kommunikationswegen wie der E-Mail, dass die zeitliche Verzögerung zwischen Frage und Antwort sehr groß ist. Dies führt dazu, dass die Kommunikationswege Brief und Fax für die Auskunft relativ selten gewählt werden.¹¹⁹

Nachteil ist zudem, dass kein Auskunftsgespräch stattfindet. Die Wahrscheinlichkeit eine Antwort zu geben, ohne den eigentlichen Informationsbedarf zu kennen, ist hier besonders groß. Sinnvoll ist es daher, wenn möglich, zusätzliche Kommunikationswege wie das Telefon einzusetzen, um die Anfrage eindeutig abzuklären.

Durch die rein schriftliche Kommunikation fallen zudem nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten weg. Hier wird auch kein Ersatz, wie beispielsweise durch den Einsatz von Emoticons, verwendet. Außerdem ist der Aufwand für das Stellen der Frage und die Beantwortung, verglichen mit den internetgestützten Kommunikationswegen recht hoch. Brief und Fax eignen sich daher nur für eindeutige Anfragen, die von der Nutzerin/dem Nutzer klar formuliert sind, wie beispielsweise die Beantwortung eindeutiger Faktenfragen oder eine Übersendung von Literaturzusammenstellungen.

3.3 Alternative Kommunikationsmodelle der bibliothekarischen Auskunft

Im Folgenden werden Konzepte und Umsetzungen vorgestellt, die alternative Wege und Orte ausprobieren, die Bibliotheken für ihre Auskunftsdienstleistung nutzen können. Auf diese Weise sollen zusätzliche innovative Ideen für die Kommunikation in der bibliothekarischen Auskunft vorgestellt werden.

3.3.1 Mobile Auskunft

Mit Hilfe einer bibliothekarischen Auskunft, die sich von dem Modell der klassischen Auskunftstheke entfernt, kann flexibel auf Nutzer/innen zugegangen werden und die Kommunikation dort aufgenommen werden, wo Bedarf besteht.

¹¹⁹ Vgl. Klostermann, Jürgen (2007): Digitale Auskunft in Bibliotheken, S. 12. Online verfügbar unter <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/Band052.pdf>.

So können mit einem mobilen Computer, wie einem Notebook oder Tablet PC, Nutzer/innen innerhalb der Bibliothek flexibel aufgesucht werden. Die Auskunft kann dann komplett an Ort und Stelle mit dem mobilen Computer ausgeführt werden (Katalogrecherche, Internetrecherche und Datenbankrecherche). Auf diese Weise findet eine Begleitung während des gesamten Suchprozesses statt – die Auskunftsperson kann sich ohne Ablenkung auf die Frage einstellen.¹²⁰ Damit ist eine individuelle Beratung während des Suchprozesses sehr gut zu realisieren.

Eine ähnlich flexible Umsetzung findet sich in der Orlando Public Library in Florida. Hier sprechen Bibliothekarinnen und Bibliothekare, unterstützt durch das Kommunikationsinstrument Vocera¹²¹ ihre Nutzer/innen aktiv an. Vocera ist ein kleines, drahtloses Kommunikationsgerät, das von den Mitarbeiter/innen um den Hals getragen wird und die Stimme überträgt. Es wird mitgeführt, um mit anderen Angestellten der Bibliothek verbunden zu sein und bei Bedarf Kontakt aufzunehmen.



Abbildung 3: Vocera Communications System
Quelle: <http://www.vocera.com/products/products.aspx>

Eine flexible Auskunft wird dabei umgesetzt, indem die Nutzer/innen am Eingang der Bibliothek begrüßt und nach dem Ziel ihres Bibliotheksbesuchs befragt werden. Je nach Bedarf wird dann Kontakt zu zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über Vocera aufgenommen, die die Nutzerin/den Nutzer dann mit den passenden In-

120 Vgl. Hibner, Holly (2005): The wireless librarian: using Tablet PCs for ultimate reference and customer service, S. 19 f.

121 Vocera Communications. Online verfügbar unter <http://www.vocera.com/>.

formationsressourcen in Empfang nehmen oder weitere Unterstützung bei der Suche geben. Auf diese Weise wird der Kontakt zu Nutzerinnen und Nutzern intensiviert. Es wird also aktiv Kontakt zu ihnen aufgenommen, wo und wann Hilfe benötigt wird.¹²² Die Vorteile der Face-to-Face-Kommunikation werden mit Hilfe der mobilen Auskunft also noch optimiert, indem aktiv Kontakt gesucht wird und eine intensive Beratung an Ort und Stelle erfolgt.

Weitere Kommunikationsinstrumente, die für eine mobile Auskunft verwendet werden können, sind PDAs (Personal Digital Assistants) oder Smartphones.¹²³ Auch die immer häufiger und günstiger angebotenen Mini-Notebooks, wie der Asus Eee PC, sind hier denkbare Alternativen.

Die Idee auf Nutzer/innen aktiv zuzugehen, verfolgt auch die Information Gas Station der Stadtbibliothek Helsinki.

Die Bibliothek geht mit der Information Gas Station (iGS)¹²⁴ in die Öffentlichkeit und macht auf ihren Auskunfts- und Informationsdienst aufmerksam. An der Station wird der Zugriff auf Informationen aus dem Internet ermöglicht. Nutzer/in und Auskunftsperson sind dabei nicht durch einen Tresen getrennt, sondern sitzen nebeneinander an einer Workstation. Das Design der iGS ist dabei einer historischen Tankstelle nachempfunden.¹²⁵

Standorte der Information Gas Station waren anfangs die Lobby der Bibliothek, später arbeitete sie an wechselnden Standorten. Idee ist dabei, dass die Station mobil ist und ohne den Einsatz von Kabeln funktioniert. Auf diese Weise kann sie an Orten eingesetzt werden, an denen sich viele Menschen aufhalten:

„Im Jahr 2002 war die iGS bereits auf dem Hauptbahnhof, in der Touristeninformation, in einem Altersheim und in einem Kulturzentrum stationiert.“¹²⁶

122 Vgl. Bell, Steven J. (2007): Who needs a reference desk?, S. 3. Online verfügbar unter <http://www.libraryissues.com/pub/2706Jul07.pdf>.

123 Vgl. Bell, Steven J. (2007): Who needs a reference desk?, S. 3. Online verfügbar unter <http://www.libraryissues.com/pub/2706Jul07.pdf>

124 Information Gas Station. Online verfügbar unter <http://igs.kirjastot.fi/>.

125 Vgl. Vogt, Hannelore (2002): Die Bibliothek als "Tankstelle" der Informationsgesellschaft, S. 14, 17. Online verfügbar unter [http://www.bertelsmann-](http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F14-7F1B88AC/bst/Vogt_Tankstelle_Informationsgesellschaft.pdf)

stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F14-7F1B88AC/bst/Vogt_Tankstelle_Informationsgesellschaft.pdf
126 Vogt, Hannelore (2002): Die Bibliothek als "Tankstelle" der Informationsgesellschaft, S. 15. Online verfügbar unter <http://www.bertelsmann->

Die Devise der iGS dabei lautet: „Ask anything you like in any way you like.“ Das heißt, alles kann gefragt werden und jede Frage muss, so weit möglich, beantwortet werden. Die Fragen können dabei persönlich oder über das Internet an die iGs gestellt werden. Es ist auch möglich, die Anfragen per E-Mail zu senden oder per SMS, Anruf, Fax oder Brief.¹²⁷

Positiv ist an diesem Projekt, dass die Bibliothek auf ihr Angebot aufmerksam macht. Sie geht aktiv dorthin, wo potentielle Nutzer/innen sich in ihrem Alltag aufhalten. Vorteilhaft ist auch, dass dabei zwischen mehreren Kommunikationskanälen, je nach Bedarf, gewählt werden kann.

3.3.2 Bibliotheksauskunft im Radio

Das Angebot der Information Gas Station der Stadtbibliothek Helsinki umfasst auch eine regelmäßig stattfindende eigene Radiosendung. In dieser Sendung, die in der Öffentlichkeit auf großes Interesse stößt, beantworten Bibliothekarinnen und Bibliothekare live die Fragen der Zuhörer/innen.¹²⁸ Diese können dazu ihre Fragen entweder über die Internetseite des Radiosenders oder per Anruf an die Redaktion vermitteln. Das Radioteam der Information Gas Station sucht sich davon eine Frage aus, die live in der Sendung beantwortet wird.¹²⁹

Mit Hilfe des Kommunikationskanals Radio wird somit in der Öffentlichkeit auf den Auskunftsdienst der Bibliothek hingewiesen und Neugierde für den Service geweckt. Damit kann die Hemmschwelle gesenkt werden, das Auskunftsangebot der Bibliothek in Anspruch zu nehmen. Ähnlich wie bei den Kommunikationskanälen Telefon oder VoIP werden hierbei auch akustische Signale der Stimme übertragen. Somit kann während der Auskunftssendung auch zusätzlich auf nonverbaler Ebene mit der Gesprächspartnerin/dem Gesprächspartner kommuniziert werden. Dies hat Vorteile für den Klärungsprozess der Anfrage.

stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F14-7F1B88AC/bst/Vogt_Tankstelle_Informationsgesellschaft.pdf
127 Vgl. Vogt, Hannelore (2002): Die Bibliothek als "Tankstelle" der Informationsgesellschaft, S. 16. Online verfügbar unter http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F14-7F1B88AC/bst/Vogt_Tankstelle_Informationsgesellschaft.pdf
128 Vgl. Roth-Bernstein, Armi (2007): Zweigstelle für junge Rocker und Computerfreaks, S. 294.
129 Vgl. Helsinki City Library: iGS. About us. Online verfügbar unter <http://igs.kirjastot.fi/Page/71bb8e03-db05-470d-8759-f6489e9363e2.aspx>.

Wie bei der mobilen Information Gas Station handelt es sich auch hier um eine Maßnahme, um für den Auskunftsdienst zu werben und aktiv auf Personen in ihrem Alltag zuzugehen.

3.3.3 Bibliotheksauskunft in virtuellen Welten

Auch die zunehmend populärer werdenden virtuellen Welten, wie die 3D-Umgebung Second Life¹³⁰, bieten die Möglichkeit, dass Bibliotheken sie für die bibliothekarische Auskunft nutzen.

Second Life wurde im Jahr 2003 von Linden Lab, einem Softwareunternehmen aus San Francisco entwickelt. Es handelt sich dabei um eine dreidimensionale Umgebung, die über das Internet zugänglich ist und die reale Welt abbildet.¹³¹ Ein weiteres Beispiel einer virtuellen Realität, die über das Internet zu nutzen ist, ist Entropia Universe¹³².

Second Life wird ausschließlich von seinen Bewohnerinnen und Bewohnern gestaltet und hat sich in den letzten Jahren sehr schnell weiterentwickelt. Mittlerweile verfügt die Parallelwelt über Millionen Anwender/innen aus der ganzen Welt¹³³ (wobei die Anzahl aktiver Nutzer/innen jedoch wesentlich geringer ist). Um an dieser virtuellen Realität teilzunehmen, registriert sich die Nutzerin/der Nutzer auf der Homepage von Second Life und lädt einen Client auf den eigenen Rechner. Daraufhin erfolgt die Anmeldung und die virtuelle Welt kann mit Hilfe eines persönlichen virtuellen Stellvertreters, einem Avatar, betreten werden.¹³⁴ In Second Life ist es möglich, andere Avatare zu treffen, an Events teilzunehmen, zu handeln, Grundstücke zu erwerben usw. Second Life bildet auf diese Weise eine Realität ab, die der realen Welt nachempfunden ist.

130 Second Life. Online verfügbar unter <http://secondlife.com/>.

131 Vgl. Tan, Jin (2008): Second Life in Bibliotheken, S. 9.

132 Entropia Universe. Online verfügbar unter <http://www.entropiauniverse.com>.

133 Vgl. Second Life : What is Second Life? Online verfügbar unter <http://secondlife.com/whatis/>.

134 Vgl. Tan, Jin (2007): Virtualisierung - was machen die Bibliotheken?, S. 157.

Die Kommunikation findet mit Hilfe der Chat-Funktion statt, zusätzlich können Gesichtsbewegungen oder Körpersprache dargestellt werden, und mit Hilfe der Software Second Talk kann die Stimme übertragen werden.¹³⁵

Viele Organisationen und Firmen, wie Adidas und Sony, haben in Second Life Filialen eröffnet. Auch Universitäten und Schulen sind hier vertreten. Bibliotheken, Bibliotheksorganisationen und Forschungseinrichtungen sind ebenfalls in Bereichen von Second Life, wie auf „InfoIsland“, zu finden. Technisch befindet sich Second Life noch in den Anfängen. Virtuelle Welten haben jedoch ein großes Potential: Das gesamte Internet kann sich möglicherweise in Form einer virtuellen Parallelwelt entwickeln.¹³⁶

Im Mai 2008 hat die Bayerische Staatsbibliothek als erste deutsche Bibliothek eine Repräsentanz in Second Life unter dem Namen „Insel der Information“ eröffnet. Virtuelle Besucher/innen können Online-Dienste der Bibliothek über Second Life nutzen. Sie bekommen einen virtuellen räumlichen Eindruck von dem Bibliotheksgebäude, können mithilfe ihrer Avatare Bibliotheksbesuche vorbereiten oder an Einführungen in die Benutzung und an Schulungen teilnehmen.¹³⁷

Von Bibliotheken, die in Second Life vertreten sind, werden auch Auskunftsgespräche durch virtuelle Avatare angeboten. Mit einem Link an der virtuellen Auskunftstheke wird auf die E-Mail-Adresse der Bibliothek verwiesen, damit Kundinnen und Kunden in der Zeit, in der die virtuelle Auskunftsperson nicht da ist, ihre Anfragen per E-Mail an die reale Bibliothek stellen können.¹³⁸

Besonderer Vorteil der Kommunikation in Second Life ist, dass diese auch auf der Beziehungsebene möglich ist.¹³⁹ Dadurch, dass Gesichtsbewegungen und Körpersprache, sowie die Stimme übertragen werden können, wird der Beziehungsaspekt berücksichtigt und der Kommunikationsprozess kann auch auf dieser nonverbalen Ebene gesteuert werden.

135 Vgl. Tan, Jin (2007): Virtualisierung - was machen die Bibliotheken?, S. 157.

136 Vgl. Tan, Jin (2007): Virtualisierung - was machen die Bibliotheken?, S. 158 f.

137 Vgl. Bayerische Staatsbibliothek mit „Second Life“. Online verfügbar unter <http://www.boersenblatt.net/189030/>.

138 Vgl. Tan, Jin (2007): Virtualisierung - was machen die Bibliotheken?, S. 159 f.

139 Vgl. Tan, Jin (2008): Second Life in Bibliotheken, S. 43.

Im Unterschied beispielsweise zu der Kommunikation per Videokonferenz vermittelt sich in Second Life dabei sogar das Gefühl, sich zusammen in einem dreidimensionalen Raum aufzuhalten und gemeinsam zu interagieren.¹⁴⁰

Nachteilig für die Exploration des Informationsbedarfs ist jedoch, dass der Avatar als Stellvertreter/in der realen Person zwar zu sehen ist, dieser aber äußerlich völlig von der realen Person abweichen kann. Damit können über optische Zusatzinformationen keine Rückschlüsse auf den Kontext der gesuchten Informationen gemacht werden. Eine Kommunikation per Video hätte hier also die größeren Möglichkeiten.

Auch ist zu bezweifeln, ob die Ausdrucksmöglichkeiten an die realen heranreichen können. Bei der Entwicklung der grafischen Oberfläche von Second Life können zwar noch erhebliche Verbesserungen erzielt werden, computerprogrammierte Oberflächen werden jedoch nicht an die Differenziertheit und Vielfalt der Wirklichkeit heranreichen können. Auch werden weitere menschliche Sinne, über das Sehen und Hören hinaus, nicht integriert. Second Life bietet also sehr große Vorteile, kann aber an die reale Face-to-Face-Interaktion nicht herankommen.

Positiv ist die anonyme Kommunikation in Second Life für Personen, die keinen direkten Kontakt aufnehmen möchten oder die Bibliothek bequem über das Internet aufsuchen wollen. Ein weiterer Pluspunkt ist die Möglichkeit der (dreidimensionalen) Visualisierung von Informationen, die anschaulich und plastisch dargestellt werden können.¹⁴¹

Darüber hinaus bekommt der Ort wieder einen Stellenwert. In der virtuellen Bibliothek treffen sich Nutzer/innen und Bibliothekarinnen/Bibliothekare - die räumliche Distanz anderer digitaler Kommunikationsmedien wird also, wenn auch nur virtuell, überwunden.¹⁴²

Abschließend lässt sich festhalten, dass Second Life als Brücke zwischen der virtuellen und der realen Welt fungieren kann und den Aktionsradius der Bibliotheken er-

140 Vgl. Tan, Jin (2007): Second Life in Bibliotheken, S. 42.

141 Vgl. Tan, Jin (2008): Second Life in Bibliotheken, S. 78.

142 Vgl. Tan, Jin (2008): Second Life in Bibliotheken, S. 80.

weitert.¹⁴³ Es besteht die Chance Nutzer/innen auch in virtuellen Welten zu erreichen und hier einen virtuellen Treffpunkt zu schaffen, um mit ihnen zu kommunizieren.

3.4 Zwischenfazit

Nach der Vorstellung und Analyse der einzelnen Kommunikationswege lässt sich zunächst festhalten, dass sich die synchronen Kommunikationswege für die Erfordernisse der bibliothekarischen Auskunft besser eignen als die asynchronen. Ein zentraler Nachteil asynchroner Kommunikationswege besteht darin, dass eine direkte Interaktion mit der/dem Anfragenden nicht möglich und damit die Durchführung eines Auskunftsgesprächs sehr erschwert ist. Ein Interview ist jedoch erforderlich, um in der Interaktion den Informationsbedarf zu ergründen und die passenden Informationsquellen zu finden. Gerade komplexere Anfragen, die eine individuelle Beratung erfordern, lassen sich daher mit asynchronen Kommunikationswegen nur sehr schlecht bearbeiten.

Weiter eignen sich Kommunikationswege, die die Kommunikation auf allen, also auch auf nonverbalen Ebenen zulassen, besser für die Entschlüsselung des eigentlichen Informationsbedürfnisses. Durch das wechselseitige Reagieren auf nonverbale Signale ist ein Verständigungsprozess leichter möglich. Bei einem noch unklaren Informationsbedarf der Nutzerin/des Nutzers bieten nonverbale Signale wichtige Anhaltspunkte bei der Suche nach Lösungen für das Informationsproblem.

Auch kann mit Hilfe der Kommunikation auf der Beziehungsebene optimal auf emotionale Phasen der Informationssuche, wie Unsicherheit und Frustration, reagiert werden. Hier sind also Kommunikationswege vorteilhaft, die möglichst viele Sinne integrieren und damit für eine Kommunikation auf der Beziehungsebene besser geeignet sind.

Der Einbezug nonverbaler Signale spielt auch bei der Identifizierung des individuellen Kontextes, in dem die Frage der/des Anfragenden auftaucht, eine Rolle. Schon optische Eindrücke können für die Auskunftsperson Hinweise auf den Kontext des

¹⁴³ Vgl. Tan, Jin (2008): *Second Life in Bibliotheken*, S. 85.

Informationsbedarfs geben. Hier ist eine möglichst ganzheitliche Wahrnehmung des Gegenübers auf allen Sinnesebenen von Vorteil.

Für zentrale Erfordernisse der bibliothekarischen Auskunft - die wechselseitige Interaktion, die Reaktion auch auf komplexe Anfragen, die Exploration des eigentlichen Informationsbedarfs, die Reaktion auf emotionale Situationen während des Suchprozesses und die Identifizierung des Kontextes – eignet sich daher am besten die Face-to-Face-Kommunikation.

Hier haben Kommunikationswege auf rein schriftlicher Ebene erhebliche Nachteile, die Defizite bei der Kommunikation auf der Beziehungsebene haben, die durch den Einbezug von Hilfsmitteln wie Emoticons nur sporadisch ausgeglichen werden können.

Weitere Anforderungen an die Auskunft - die Möglichkeit einer möglichst niederschweligen Kontaktaufnahme und einer kollaborativen Beantwortung der Anfrage - können hingegen digitale Auskunftswege besser erfüllen. Bei digitalen Kommunikationswegen ist die Schwelle zur Kontaktaufnahme sehr niedrig. Zum einen muss der Ort der Bibliothek nicht aufgesucht werden und teilweise kann die Kommunikation sogar anonym aufgenommen werden. Auf diese Weise können Nutzer/innen erreicht werden, die sonst nie in Kontakt mit der Bibliothek treten, weil sie in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, Hemmungen zur Kontaktaufnahme haben oder Kontakt zu der Bibliothek im Internet aufnehmen möchten. Dies kommt dem heutigen Nutzungsverhalten bei der Informationssuche entgegen, die häufig ausschließlich über das Internet stattfindet.

Mit Hilfe der E-Mail-Auskunft im Verbund kann eine Zusammenarbeit mehrerer Auskunftspersonen realisiert werden, indem Anfragen an zuständige Fachleute weitergeleitet werden. Bei der Auskunft per Weblog oder beim Mikro-Blogging ist sogar ein Mehrwert bei der Qualität der Antwort durch eine kollaborative Beantwortung zu erreichen. Hiermit hat der Kommunikationsweg Weblog einen Vorteil gegenüber anderen asynchronen Kommunikationswegen.

Bezogen auf zentrale Erfordernisse der Bibliotheksauskunft ergibt sich damit ein qualitatives Ranking: An vorderster Stelle steht die synchrone Face-to-Face-Kommunikation. Danach folgt die synchrone Kommunikation mit Hilfe von Instant Messaging. Hier ist der Einbezug von Video und VoIP möglich, damit ist das Spektrum an Sinneskanälen, nach dem persönlichen Gespräch, am größten.

Weiter folgen im bewertenden Vergleich die synchronen Kommunikationswege Video, VoIP und Telefon. VoIP und Telefon können die Stimme und der Kommunikationsweg Video sogar das optische Bild übertragen, wodurch eine Kommunikation auf der Beziehungsebene gut umzusetzen ist.

Danach lässt sich der synchrone Kommunikationsweg Chat nennen. Hier findet die Kommunikation zwar nur schriftbasiert statt, allerdings in synchroner Form - damit kann im Ansatz ein Interview realisiert werden. Vorteil ist, dass die Schwelle zur Kontaktaufnahme gering ist, weil der Kontakt über das Internet aufgenommen wird und sogar anonym erfolgen kann.

Im weiteren Ranking folgen die asynchronen Kommunikationswege Weblog und das Mikro-Blogging. Nachteil ist hier, dass kein Interview umgesetzt werden kann. Vorteile sind die niedrige Schwelle zur Kontaktaufnahme und die gemeinsame Bearbeitung der Anfrage, die eine Erhöhung der Qualität der Antwort erzielen kann. Die Nachteile des fehlenden Interviews können damit etwas ausgeglichen werden. Das Mikro-Blogging schneidet dabei etwas schlechter ab als die Auskunft über ein Weblog, weil die Zahl der zu verwendenden Zeichen begrenzt ist und sich dieser Kommunikationsweg daher nur für sehr einfache Anfragen eignet.

Im Weiteren lassen sich die Kommunikationswege Web-Formular und E-Mail nennen. Auch hier ist durch die asynchrone Kommunikationsform kein Interview zu realisieren und die Kommunikation erfolgt rein schriftbasiert. Vorteil ist, dass die Kommunikation über das Internet stattfindet und somit sehr praktisch umzusetzen ist. Zwar ist hier kein Mehrwert durch eine kollaborative Beantwortung wie beim Weblog möglich, aber Fragen können innerhalb eines Verbundes an die entsprechenden Fachpersonen weitergeleitet werden.

Auf den beiden vorletzten „Plätzen“ des Rankings folgen Chatbot und SMS, die beide, neben den Nachteilen des fehlenden Interviews und der schriftlich basierten Kommunikation, den Vorteil einer sehr niederschweligen Kontaktaufnahme bieten. Die Kommunikation mit einem Chatbot erfolgt anonym und bei einer SMS sehr informell. Nachteil des Chatbots gegenüber der SMS ist, dass es sich hier nur um eine Mensch-Maschine-Interaktion handelt und somit die Kommunikation auf der nonverbalen Ebene nicht realisierbar ist.

Brief und Fax belegen den letzten Platz des Rankings. Nachteile der asynchronen, schriftlichen Kommunikation verbinden sich hier mit der umständlichen Kontaktaufnahme.

Auf der einen Seite sollte bei dem Angebot der Kommunikationswege dieses Ranking Berücksichtigung finden, das die Erkenntnisse der Informationsverhaltens-theorien und der psychologischen Kommunikationstheorien einbezieht. Auf der anderen Seite ist es jedoch empfehlenswert möglichst viele Kommunikationswege, abgestimmt auf den Informationsbedarf, parallel anzubieten. Weniger komplexe Anfragen lassen sich so beispielsweise problemlos über ein Web-Formular, im Chat mit einem Chatbot oder per SMS bearbeiten.

Durch den Einbezug möglichst vieler Kommunikationsinstrumente kann zudem der Radius der Bibliothek bei der Erreichung von Nutzerinnen und Nutzern verbreitert werden. Dies sollte auch auf Kommunikationswege wie Radio und weitere Orte wie Second Life ausgedehnt werden. Diese haben sogar den Vorteil, dass eine synchrone Kommunikation auf der Beziehungsebene möglich ist.

Darüber hinaus ist es auch erforderlich, die Nutzungsgewohnheiten der Zielgruppen zu berücksichtigen und dementsprechend Kommunikationswege anzubieten, die besonders häufig im Alltag von Nutzerinnen und Nutzern Verwendung finden. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die eingesetzten Kommunikationsinstrumente die Zielgruppen der Bibliothek überhaupt erreichen können. Diese Nutzungsgewohnheiten im Umgang mit Kommunikationsmedien werden im folgenden Kapitel vorgestellt.

Tabelle 1: Ranking der Kommunikationswege bezogen auf Kernanforderungen an die bibliothekarische Auskunft

	Wechselseitige Interaktion (Interview)	Reaktion auf komplexe Anfragen	Exploration des Informationsbedarfs	Reaktion auf emotionale Situationen während des Suchprozesses	Identifizierung des Kontextes	Niederschwellige Kontaktaufnahme	Kollaborative Beantwortung der Anfrage
1 Face-to-Face-Kommunikation	↑	↑	↑	↑	↑	↓	↓
2 Instant Messaging (+ Video und VoIP)	↑	↓	↑	↑	↑	↓	↓
3 Video	↑	↓	↑	↑	↑	↓	↓
4 VoIP	↑	↓	→	→	→	↓	↓
5 Telefon	↑	↓	→	→	→	↓	↓
6 Chat	↑	↓	↓	↓	↓	↑	↓
7 Weblog	↓	↓	↓	↓	↓	↑	↑
8 Mikro-Blogging	↓	↓	↓	↓	↓	↑	↑
9 Web-Formular	↓	↓	↓	↓	↓	↑	→
10 E-Mail	↓	↓	↓	↓	↓	↑	→
11 SMS	↓	↓	↓	↓	↓	↑	↓
12 Chatbot	↓	↓	↓	↓	↓	↑	↓
13 Brief und Fax	↓	↓	↓	↓	↓	→	↓

↑ = positiv, → = befriedigend, ↓ = negativ

4 Nutzung von Kommunikationsmedien potentieller Zielgruppen Öffentlicher Bibliotheken

In diesem Teil der Arbeit soll untersucht werden, welche Kommunikationswege potentielle Zielgruppen Öffentlicher Bibliotheken in ihrem Alltag nutzen.

Damit soll die Frage beantwortet werden, welche Kommunikationswege und -medien nachgefragt und akzeptiert sind und somit ein Potential für die bibliothekarische Auskunft in Öffentlichen Bibliotheken haben.

4.1 Kinder

Kinder nutzen schon im Grundschulalter Computer, Internet und digitale Kommunikationswege. Sie lassen sich über die digitale Auskunft, allerdings mit einigen Einschränkungen, also gut erreichen.

So kommt die „KIM-Studie 2006“ des Medienpädagogischen Forschungsverbunds Südwest zu dem Ergebnis, dass Computer und Internet selbstverständlicher Bestandteil des Umfeldes der Kinder sind. Bei 89 Prozent ist mindestens ein PC im Haushalt, Internetzugang haben 81 Prozent der Haushalte. Fast ein Drittel der Kinder hat einen eigenen Computer, 81 Prozent haben schon Erfahrungen mit dem PC gesammelt.¹⁴⁴

Bei den Freizeitaktivitäten der Kinder sind jedoch primär Beschäftigungen ohne Medien von Interesse, wie das Spielen oder das Treffen mit Freunden.¹⁴⁵

Weiter stellt die Studie heraus, dass die Nutzung des Internets insgesamt stetig zunimmt, allerdings erst für ältere Kinder ein fester Bestandteil des Alltags ist. 14 Prozent der Kinder sind jeden oder fast jeden Tag online. Kinder unter acht Jahren nutzen selten das Internet. Je älter die Kinder sind, umso häufiger wird jedoch die Internetnutzung.¹⁴⁶

144 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): KIM-Studie 2006, S. 29. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/KIM-pdf06/KIM2006.pdf>.

145 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): KIM-Studie 2006, S. 10. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/KIM-pdf06/KIM2006.pdf>.

146 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): KIM-Studie 2006, S. 42. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/KIM-pdf06/KIM2006.pdf>.

Knapp die Hälfte der Kinder besitzt ein eigenes Handy. Bei den 12- bis 13-Jährigen haben drei Viertel ein eigenes Mobiltelefon. Dabei steht an erster Stelle das Telefonieren, hauptsächlich zum Entgegennehmen von Anrufen der Eltern.¹⁴⁷

Mit steigenden Alter intensiviert sich die Kommunikation mit Handy und Computer. Über die Hälfte der 12 bis 13-Jährigen telefoniert mindestens einmal pro Woche mit dem eigenen Handy, 61 Prozent der 12- bis 13-Jährigen versenden SMS und ca. ein Drittel kommuniziert über E-Mail. Bei der Online-Kommunikation werden Chat und Instant Messaging von älteren Kindern häufig verwendet.¹⁴⁸

Es lässt sich zusammenfassen, dass Computer und Internet eine steigende Bedeutung für Kinder bereits im Grundschulalter haben.¹⁴⁹ Chat und Instant Messaging werden besonders von älteren Kindern häufig für die Kommunikation eingesetzt. Auch das Handy wird intensiv verwendet.

Über digitale Kommunikationswege der bibliothekarischen Auskunft lässt sich diese Zielgruppe also prinzipiell gut erreichen. Allerdings findet sich eine Integration digitaler Kommunikationswege in den Alltag erst bei älteren Kindern.

4.2 Jugendliche

Jugendliche nutzen intensiv digitale Kommunikationswege und sind daher über die digitale Auskunft gut zu erreichen, allerdings mit einigen Einschränkungen.

So kommt die „JIM-Studie 2007“ zu dem Ergebnis, dass die Medienausstattung bei den Jugendlichen sehr gut ist: 94 Prozent der Jugendlichen besitzen ein eigenes Mobiltelefon, einen eigenen Computer haben zwei Drittel von ihnen (67 Prozent), und 45 Prozent verfügen über einen eigenen Internetanschluss.¹⁵⁰

147 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): KIM-Studie 2006, S. 49, 66. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/KIM-pdf06/KIM2006.pdf>.

148 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): KIM-Studie 2006, S. 13 f. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/KIM-pdf06/KIM2006.pdf>.

149 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): KIM-Studie 2006, S. 67. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/KIM-pdf06/KIM2006.pdf>.

150 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): JIM-Studie 2007, S. 9 f. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf07/JIM-Studie2007.pdf>.

Über drei Viertel sind regelmäßige Internetnutzer.¹⁵¹ Bei der Nutzung des Internets stehen dabei kommunikative Tätigkeiten im Vordergrund. 72 Prozent der Jugendlichen nutzen Instant Messaging, am zweithäufigsten erfolgt die Kommunikation über E-Mail (60 Prozent), und 30 Prozent der Jugendlichen suchen Chatrooms auf.¹⁵²

Ein Viertel nutzt Web.2.0-Anwendungen, indem Bilder, Videos, Musikdateien produziert und eingestellt oder eigene Beiträge in Weblogs und Newsgroups formuliert werden.¹⁵³

Auch die Handynutzung ist fest in den Alltag der Jugendlichen integriert, zwei Drittel verwenden es täglich. Den häufigsten Gebrauch findet das Mobiltelefon für das Versenden von Kurznachrichten und für das Telefonieren.¹⁵⁴

Insgesamt zeigen die Ergebnisse der Studie also die hohe Bedeutung von Medien für den Alltag der Jugendlichen. Besonders die Kommunikationsmöglichkeiten des Internets werden zur Kontaktpflege intensiv genutzt. Dabei ist Instant Messaging am beliebtesten, aber auch das Chatten hat eine große Relevanz.¹⁵⁵

Die Gruppe der Jugendlichen kann also besonders gut über digitale Kommunikationswege erreicht werden.

Die Evaluation der digitalen Auskunft von Lynn Silipigni Connaway und Marie L. Radford zeigt jedoch, warum gerade die sogenannten "Screenagers", also die Altersgruppe der zwölf- bis 18-Jährigen trotz der intensiven Nutzung digitaler Kommunikationswege häufig nicht durch die digitale Auskunft erreicht werden.

Focus Group Interviews ergaben hier, dass die Jugendlichen ihre Informationssuche selbständig im Internet durchführen und ihren Suchergebnissen vertrauen. Oft wissen

151 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): JIM-Studie 2007, S. 12. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf07/JIM-Studie2007.pdf>.

152 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): JIM-Studie 2007, S. 39. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf07/JIM-Studie2007.pdf>.

153 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): JIM-Studie 2007, S. 42 f. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf07/JIM-Studie2007.pdf>.

154 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): JIM-Studie 2007, S. 57 f. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf07/JIM-Studie2007.pdf>.

155 Vgl. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007): JIM-Studie 2007, S. 69 f. Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf07/JIM-Studie2007.pdf>.

sie auch nicht, dass es die digitale Auskunft überhaupt gibt.¹⁵⁶ Des Weiteren spielt Misstrauen eine Rolle - weil die Bibliothekarin/der Bibliothekar ihnen nicht bekannt und anonym ist, wissen die Jugendlichen nicht, wie sicher die Chat-Kommunikation ist, auch hervorgerufen durch negative Erfahrungen in Chat-Räumen. Es wird daher vorgezogen, Suchmaschinen zu nutzen oder Personen im eigenen Bekanntenkreis zu fragen.¹⁵⁷

Einige befürchten, dass die Auskunftsperson die Frage nicht verstehen würde, sie ignorieren oder sie aufgrund der Anonymität des Chats nicht als Individuum wahrnehmen würde. Die persönlichere Face-to-Face-Situation wird daher vorgezogen.¹⁵⁸

Folglich geben die befragten Jugendlichen an, sie würden die digitale Auskunft nutzen, wenn sie von Personen angeboten wird, die sie kennen und denen sie vertrauen. Auch ein besseres Marketing, das vermittelt, dass gewollt ist, dass der Service genutzt wird, kann hier weiterhelfen.¹⁵⁹

Diese bestehenden Barrieren sind also zu berücksichtigen, will man Jugendliche über digitale Kommunikationswege, die ein Potential gerade für diese Zielgruppe haben, in der bibliothekarischen Auskunft erreichen. Es wird deutlich, dass die Face-to-Face-Kommunikation für Jugendliche ein nachgefragter Kommunikationsweg der bibliothekarischen Auskunft ist, der eine Voraussetzung für die Nutzung digitaler Kommunikationswege ist.

4.3 Erwachsene

Auch Erwachsene nutzen sehr intensiv digitale Kommunikationswege. Die Studie der „Arbeitsgemeinschaft Online Forschung“ verdeutlicht beispielsweise, dass das Internet mittlerweile ein Massenmedium ist und besonders als Kommunikationsmedium nachgefragt ist. Dabei wird das Internet von allen Altersklassen verwendet, am

156 Vgl. Connaway, Lynn Silipigni; Radford, Marie L.: Service sea change, S. 6. Online verfügbar unter <http://www.oclc.org/research/publications/archive/2007/connaway-acrl.pdf>.

157 Vgl. Connaway, Lynn Silipigni; Radford, Marie L.: Service sea change, S. 12 f. Online verfügbar unter <http://www.oclc.org/research/publications/archive/2007/connaway-acrl.pdf>.

158 Vgl. Connaway, Lynn Silipigni; Radford, Marie L.: Service sea change, S. 11. Online verfügbar unter <http://www.oclc.org/research/publications/archive/2007/connaway-acrl.pdf>.

159 Vgl. Connaway, Lynn Silipigni; Radford, Marie L.: Service sea change, S. 13. Online verfügbar unter <http://www.oclc.org/research/publications/archive/2007/connaway-acrl.pdf>.

intensivsten von den 14- bis 29-Jährigen und den 30- bis 39-Jährigen. An erster Stelle steht bei allen Nutzern/innen dabei die Kommunikation, insbesondere die Kommunikation per E-Mail.¹⁶⁰

Ergebnisse der „Allensbacher Computer- und Technik-Analyse 2007“ zeigen, dass sich die Kontaktfrequenz durch Internet und Mobiltelefon in der Bevölkerung insgesamt erhöht hat. Täglich oder mehrmals täglich in Kontakt mit anderen Personen über Handy oder Internet sind dabei insbesondere die 14- bis 19-Jährigen (63 Prozent), gefolgt von den 20- bis 29-Jährigen (53 Prozent) und den 30- bis 39-Jährigen (37 Prozent).¹⁶¹

Die Studie weist jedoch auch darauf hin, dass von einem Großteil der Bevölkerung das Internet zwar als eine faszinierende Welt empfunden wird, aber nicht den Stellenwert eines zweiten Lebens bekommt. So interessieren sich 73 Prozent der Befragten gar nicht für virtuelle Welten wie Second Life. Auch bleibt insgesamt der persönliche Kontakt wichtiger als die Kommunikation über das Internet.¹⁶²

Ergebnisse der „ARD/ZDF-Online-Studie 2007“ weisen darauf hin, dass die Internet-Telefonie (VoIP) durch die zunehmende Verbreitung von Breitbandzugängen immer mehr Nutzer/innen bekommt - besonders bei den 20- bis 29-Jährigen, aber auch bei den bis zu 50-Jährigen finden sich immer mehr Menschen, die schon einmal Erfahrungen mit diesem Dienst gesammelt haben.¹⁶³

Auch das Interesse an Web2.0-Anwendungen steigt - besonders bei den 14- bis 19-Jährigen und bei den 20- bis 29-Jährigen. Viele der ab 50-Jährigen und der ab 60-

160 Vgl. Arbeitsgemeinschaft Online Forschung e.V. (AGOF) (2008): Berichtsband - Zusammenfassung zur internet facts 2007-IV, S. 9, 12. Online verfügbar unter [http://www.agof.de/berichtsbaende-internet-facts.296.html?](http://www.agof.de/berichtsbaende-internet-facts.296.html?bab[file_id]=03f2f10672c5956bbae961f31c838486.zip)

bab[file_id]=03f2f10672c5956bbae961f31c838486.zip
161 Vgl. Köcher, Renate: Veränderung des Kommunikation- und Sozialverhaltens in der digitalen Welt, S. 6. Online verfügbar unter <http://www.acta-online.de/>, "Präsentation 2007".

162 Vgl. Köcher, Renate: Veränderung des Kommunikation- und Sozialverhaltens in der digitalen Welt, S. 3, 5. Online verfügbar unter <http://www.acta-online.de/>, "Präsentation 2007".

163 Vgl. Gscheidle, Christoph; Fisch, Martin (2007): Onliner 2007. Das "Mitmach-Netz" im Breitbandzeitalter, S. 396. Online verfügbar unter <http://www.daserste.de/service/ardonl0407.pdf>.

Jährigen stehen dem ebenfalls sehr aufgeschlossen gegenüber.¹⁶⁴ Web2.0-Angebote scheinen also ein Potential gerade für ältere Personengruppen zu haben.

Auch webbasierte Technologien und kollaborative Arbeitsumgebungen werden immer intensiver in Anspruch genommen, sei es in der Lehre oder im beruflichen Umfeld. Diese Anwendungen ermöglichen eine gemeinsame Bearbeitung von Texten über das Internet und ein Teilen von Ressourcen (Beispiele sind Bookmarkingsysteme wie Del.icio.us, Weblogs oder soziale Plattformen wie Facebook).¹⁶⁵

Darüber hinaus finden „Data Mashups“ immer häufiger Verwendung, die die Integration unterschiedlicher Daten über eine einzige Anwendung zulassen. Das „Meebo-Me-Mashup“ ist beispielsweise für den Bibliotheksbereich interessant. Mit Hilfe dieses Mashups kann per Instant Messaging Kontakt zu der Bibliothek aufgenommen werden, während Bibliotheksservices online genutzt werden (zum Beispiel die Katalogrecherche).¹⁶⁶

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass für Erwachsene die Kommunikation über Mobiltelefon und über das Internet, hier insbesondere per E-Mail, einen wichtigen Stellenwert haben. Weiter wird deutlich, dass VoIP zunehmend genutzt wird. Darüber hinaus sind Anwendungen, die eine gemeinsame Bearbeitung zulassen, wie zum Beispiel Weblogs und Wikis immer wichtigere Arbeitsinstrumente. Über diese digitalen Kommunikationswege lässt sich diese Personengruppe also gut erreichen. Es wird auch deutlich, dass der persönliche Kontakt weiterhin wichtiger ist als die virtuellen Kommunikationsmöglichkeiten.

Eine weitere interessante Entwicklung sind „Data Mashups“. Diese ermöglichen die Kontaktaufnahme zur Bibliothek während der Nutzung von Bibliotheksservices, wie der Katalogrecherche. Dies bietet also wichtige neue Optionen gerade auch für den Bibliotheksbereich.

164 Vgl. Gscheidle, Christoph; Fisch, Martin (2007): Onliner 2007, S. 398 f. Online verfügbar unter <http://www.daserste.de/service/ardonl0407.pdf>.

165 Vgl. The New Media Consortium (2008): The Horizon Report 2008 Edition, S. 13. Online verfügbar unter <http://www.nmc.org/pdf/2008-Horizon-Report.pdf>.

166 Vgl. The New Media Consortium (2008): The Horizon Report 2008 Edition, S. 20 f. Online verfügbar unter <http://www.nmc.org/pdf/2008-Horizon-Report.pdf>.

4.4 Seniorinnen/Senioren

Seniorinnen und Senioren nehmen mittlerweile sehr intensiv die Angebote des Internets und damit auch internetgestützte Kommunikationswege in Anspruch.

Der Anteil der Internetnutzer/innen steigt besonders in der Generation „50plus“ stark an. Von den 50- bis 59-Jährigen sind fast zwei Drittel online, bei den ab 60-Jährigen ist es jede/r Vierte. Es sind damit mehr „SilverSurfer“ im Internet als 14- bis 19-Jährige. In dieser Altersgruppe gibt es darüber hinaus noch weitere Wachstumspotentiale.¹⁶⁷ Die E-Mail-Kommunikation ist dabei für Nutzer/innen, die 65 Jahre und älter sind, die populärste Internet-Anwendung.¹⁶⁸

Ältere Nutzer/innen gehen mit dem Internet sehr pragmatisch um, verwenden das Internet zielgerichtet und nicht zu Unterhaltungszwecken wie jüngere Personengruppen. Sie sind daher nicht an Onlinespielen, Chats, Foren, Newsgroups und ähnlichem interessiert.¹⁶⁹

Obwohl bei den Altersgruppen der 60- und über 60-Jährigen und bei den 50- bis 59-Jährigen die größten Zuwächse bei der Internetnutzung zu verzeichnen sind, gibt es jedoch auch viele unter ihnen, die das Internet gar nicht nutzen. So sind die Älteren nach wie vor die größte Altersgruppe unter den „Offlinern“ (63 Prozent der „Offliner“ finden sich bei den 60- und über 60-Jährigen).¹⁷⁰

Dabei wollen sich 73 Prozent der „Offliner“ auch in Zukunft keinen Internetzugang anschaffen. Zugangsbarrieren sind fremde Begriffe, die im Zusammenhang mit dem Internet verwendet werden und die unübersichtliche Flut an Informationen, die als

167 Vgl. Eimeren van, Birgit; Frees, Beate (2007): Internetnutzung zwischen Pragmatismus und YouTube- Euphorie, S. 363 ff. Online verfügbar unter http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/08-2007_Eimeren_Frees.pdf.

168 Vgl. Fox, Susannah; Madden, Mary (2005): Pew Internet & American Life Project, S. 1. Online verfügbar unter http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Generations_Memo.pdf.

169 Vgl. Eimeren van, Birgit; Frees, Beate (2007): Internetnutzung zwischen Pragmatismus und YouTube- Euphorie, S. 369. Online verfügbar unter http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/08-2007_Eimeren_Frees.pdf.

170 Vgl. Gerhards, Maria; Mende, Annette (2007): Offliner 2007, S. 380. Online verfügbar unter <http://www.daserste.de/service/ardonl0207.pdf>.

überfordernd wahrgenommen wird. Auch Sicherheitsbedenken, beispielsweise bezogen auf die persönlichen Daten, spielen hier eine Rolle.¹⁷¹

Die Generation der Seniorinnen und Senioren lässt sich also zum einen immer häufiger im Internet antreffen und kann über internetgestützte Kommunikationswege, besonders über die E-Mail-Kommunikation gut erreicht werden. Nicht zu vergessen ist jedoch, dass viele ältere Nutzer/innen nach wie vor nicht das Internet verwenden und eher klassische Kommunikationswege verwenden.

Die Tatsache, dass Web2.0-Angebote, wie das Schreiben von eigenen Beiträgen, besonders bei älteren Personen auf Interesse stößt, kann darauf hinweisen, dass bei dieser Altersgruppe ein Potential für die Nutzung von Web2.0-Angeboten, wie beispielsweise Weblogs vorhanden ist.

4.5 Migrantinnen/Migranten

Auch Migrantinnen und Migranten nutzen in ihrem Alltag intensiv Online-Angebote, allerdings werden diese eher von jüngeren Personengruppen in Anspruch genommen.

Haushalte, in denen Migrantinnen und Migranten leben, verfügen zum einen, ähnlich wie die der deutschen Bevölkerung, über eine sehr gute Medienausstattung, so haben 76 Prozent der Haushalte einen Computer oder Laptop, ein Mobiltelefon besitzen 91 Prozent.¹⁷² Insgesamt nutzen Migrantinnen und Migranten dabei in einem ähnlichen Umfang wie auch die Deutschen das Internet.¹⁷³ Besonders für Jüngere hat das Internet dabei eine wichtige Informations- und Kommunikationsfunktion.¹⁷⁴

171 Vgl. Gerhards, Maria; Mende, Annette (2007): Offliner 2007, S. 383 ff. Online verfügbar unter <http://www.daserste.de/service/ardonl0207.pdf>.

172 Vgl. Erk, Simon (2007): Migranten und Medien 2007, S. 429. Online verfügbar unter http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/09-2007_Simon.pdf.

173 Vgl. Erk, Simon (2007): Migranten und Medien 2007, S. 431. Online verfügbar unter http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/09-2007_Simon.pdf.

174 Vgl. ARD/ZDF-Medienkommission (2007): Migranten und Medien 2007, S. 7. Online verfügbar unter http://www.unternehmen.zdf.de/uploads/media/Migranten_und_Medien_2007_-_Handout_neu.pdf.

Für Ältere hat das Internet hingegen eine geringere Bedeutung, deutlich wird dies an dem Beispiel der Zuwanderinnen und Zuwanderer mit türkischem Migrationshintergrund: 91 Prozent der ab 50-Jährigen nutzen nicht regelmäßig das Internet.¹⁷⁵

Am häufigsten werden deutschsprachige Internetseiten aufgerufen, deutschsprachige Medienangebote erreichen jedoch vor allem jüngere, in Deutschland geborene Migrantinnen und Migranten und solche mit guten deutschen Sprachkenntnissen. Die primäre Mediensozialisation des Heimatlandes spielt hierbei also eine entscheidende Rolle.¹⁷⁶

Insgesamt zeigt sich bei den eingewanderten Personengruppen also, dass diese technisch sehr gut ausgestattet sind und deutschsprachige Internetangebote nutzen. Es sind jedoch Unterschiede zwischen jüngeren und älteren Migrantinnen und Migranten und solchen mit Sprachproblemen auszumachen.

Das heißt, ältere Migrantinnen und Migranten lassen sich eher schlecht über deutschsprachige Online-Angebote und somit auch nicht über die Online-Auskunft erreichen. Hier sind Kommunikationswege wie der Face-to-Face-Kontakt vorzuziehen.

4.6 Personengruppen mit Behinderungen

Personengruppen mit Behinderungen lassen sich aufgrund ihrer Nutzungsgewohnheiten besonders über internetgestützte Kommunikationswege gut erreichen.

So stellt die Studie „Mediennutzung ohne Barrieren“ heraus, dass Personengruppen mit Behinderungen am Informationsangebot des Internets sehr interessiert sind. Alle Befragten geben an, auf das Internet in irgendeiner Form zurückzugreifen (in Form von E-Mail-Kommunikation, Chat, Online-Zeitschriften usw.). Das Internet und die Online-Kommunikation haben für die Befragten eine sehr hohe Bedeutung: 69 Prozent halten die Online-Kommunikation für sehr wichtig.¹⁷⁷

175 Vgl. Erk, Simon (2007): Migranten und Medien 2007, S. 434. Online verfügbar unter http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/09-2007_Simon.pdf.

176 Vgl. Erk, Simon (2007): Migranten und Medien 2007, S. 432 f. Online verfügbar unter http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/09-2007_Simon.pdf.

177 Vgl. MAIN_Medienarbeit Integrativ (Hg.) (2006): Mediennutzung ohne Barrieren, S. 11, 16. Online verfügbar unter: http://www.mainweb.at/wp-content/uploads/2006/10/Handout_MAIN_Studie_Mediennutzung.pdf.

Häufig werden jedoch bestehende Barrieren bei dem Zugang zu und der Nutzung von Medien kritisiert, so bestehen Barrieren bei der Nutzung von Online-Angeboten durch schlecht konzipierte Internetseiten, die nicht barrierefrei sind. 55 Prozent der befragten Personen fühlen sich daher in der Teilnahme an der Informationsgesellschaft benachteiligt.¹⁷⁸

Die Kommunikationsmöglichkeiten des Internets bieten für diese Zielgruppe vielfältige Vorteile, so kann zum Beispiel durch die zeitverzögerte Kommunikation bei den asynchronen digitalen Kommunikationswegen, wie der E-Mail, das Tempo selbst gesteuert werden. Die Zeit- und Ortsungebundenheit digitaler Kommunikationswege kommt zudem den Bedürfnissen Behinderter entgegen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind.¹⁷⁹

Nutzer/innen mit Behinderungen können also über die Kommunikationsmöglichkeiten des Internets gut erreicht werden, dabei ist jedoch immer auf die Barrierefreiheit des Angebots zu achten.

4.7 Sozial benachteiligte Personengruppen

Weniger intensiv nutzen sozial benachteiligte Personengruppen das Internet mit seinen Kommunikationswegen.

Deutlich wird das anhand der Zahlen, die belegen, dass die Nicht-Berufstätigen eine Hauptgruppe der Personen sind, die nicht das Internet in Anspruch nehmen. Neben der Berufsstellung spielt darüber hinaus das Einkommen eine zentrale Rolle dabei, ob das Internet verwendet wird oder nicht¹⁸⁰:

178 Vgl. MAIN_Medienarbeit Integrativ (Hg.) (2006): Mediennutzung ohne Barrieren, S. 21, 23. Online verfügbar unter: http://www.mainweb.at/wp-content/uploads/2006/10/Handout_MAIN_Studie_Mediennutzung.pdf

179 Vgl. Golka, Thomas (1999): Die Fürst Donnersmarck-Stiftung im Cyberspace. Online verfügbar unter http://diverse.freepage.de/cgi-bin/feets/freepage_ext/41030x030A/rewrite/igberlin/tag1999/brosch_inh.htm.

180 Vgl. Gerhards, Maria; Mende, Annette (2007): Offliner 2007, S. 380. Online verfügbar unter <http://www.daserste.de/service/ardonl0207.pdf>.

„Lediglich ein Drittel der Onliner verfügt über ein Haushaltsnettoeinkommen von unter 2 000 Euro, hingegen sind es unter den Offlinern knapp zwei Drittel, die monatlich weniger als 2 000 Euro zur Verfügung haben.“¹⁸¹

Entsprechende Wünsche von Nichtnutzerinnen und Nichtnutzern an das Internetangebot sind, neben der Benutzerfreundlichkeit und Verständlichkeit, niedrige Kosten bei der Anschaffung.¹⁸²

Eine Studie, erstellt am Kompetenzzentrum Informelle Bildung an der Fakultät für Pädagogik der Universität Bielefeld, untersucht Unterschiede in der Internetnutzung von Jugendlichen verschiedener sozialer Herkunft.

Unterschiede bei dem Gebrauch des Internets ergeben sich nach dieser Studie zum einen aufgrund der technischen Ausstattung, aber auch vor dem Hintergrund des Bildungsstandes der Jugendlichen. Auf diese Weise ergeben sich unterschiedliche Kompetenzen. So suchen Jugendliche mit einem niedrigeren Bildungsniveau häufig immer dieselben Angebote auf, in der Regel Chaträume. Jugendliche mit höherem Bildungsstand verwenden hingegen viele verschiedene Informationsangebote und nutzen kaum die Chat-Kommunikation.¹⁸³ Die Internetnutzung hängt also zum einen von vorhandenen finanziellen Ressourcen ab. Die Kompetenz beim Umgang mit Informationsangeboten hängt wiederum vom Bildungsgrad ab.

Die Tatsache, dass Jugendliche mit niedrigem Bildungsniveau häufig Chaträume aufsuchen, kann die Chance eröffnen, sie über den Kommunikationsweg Chat zu erreichen. Personen mit niedrigem Einkommen und ohne Beruf, die häufig zu den sogenannten „Offlinern“ gehören, lassen sich hingegen eher über die Bibliotheksauskunft vor Ort als über das Internet erreichen.

181 Vgl. Gerhards, Maria; Mende, Annette (2007): Offliner 2007, S. 380. Online verfügbar unter <http://www.daserste.de/service/ardonl0207.pdf>.

182 Vgl. Gerhards, Maria; Mende, Annette (2007): Offliner 2007, S. 389 f. Online verfügbar unter <http://www.daserste.de/service/ardonl0207.pdf>.

183 Vgl. Otto, Hans-Uwe; Kutscher, Nadia; Klein, Alexandra; Iske, Stefan (2005): Soziale Ungleichheit im virtuellen Raum, S. 14, 19. Online verfügbar unter <http://www.bmfsfj.de/bmfsfj/generator/RedaktionBMFSFJ/Abteilung5/Pdf-Anlagen/jugend-internet-langfassung,property=pdf,bereich=,sprache=de,rwb=true.pdf>.

5 Nutzung von Kommunikationsmedien potentieller Zielgruppen Wissenschaftlicher Bibliotheken

In diesem Kapitel soll untersucht werden, welche Kommunikationswege von potentiellen Zielgruppen Wissenschaftlicher Bibliotheken Verwendung finden. Damit soll die Frage beantwortet werden, welche Entwicklungen und Trends hier auszumachen sind und welche Kommunikationswege somit ein Potential für die Nutzung in Wissenschaftlichen Bibliotheken haben.

5.1 Studierende

Studierende nutzen digitale Kommunikationswege sehr intensiv. Sie erwarten Serviceangebote, auf die sie jederzeit zugreifen können. Sie rechnen mit sofortigen Antworten und wünschen personalisierte, mobile, sowie interaktive Dienste.¹⁸⁴

Bei Studierenden ist daher insbesondere die Kommunikation über Instant Messaging beliebt. Da Studierende mit dem Internet groß geworden sind, erwarten sie Antworten zeitnah - mit Hilfe von Instant Messaging bekommen sie sofort eine Antwort und müssen nicht, wie bei der E-Mail, längere Zeit darauf warten.¹⁸⁵

Weiterer Vorteil von Instant Messaging ist, dass ein Multitasking möglich ist – dies kommt Studierenden entgegen, die häufig mehrere Anwendungen nebeneinander nutzen.¹⁸⁶ Instant Messaging gehört neben der Kommunikation mit dem Mobiltelefon¹⁸⁷ also zu den beliebtesten digitalen Kommunikationswegen jüngerer Studierender.

Weiteres Kennzeichen dieser Zielgruppe ist, dass die Möglichkeit der Face-to-Face-Kommunikation in der Bibliothek oft nicht in Anspruch genommen wird. Studierende empfinden das Aufsuchen der Auskunftsperson häufig als Eingeständnis eigener

184 Vgl. Rettig, James (2003): Technology, cluelessness, anthropology, and the memex: the future of academic reference service, S. 19.

185 Vgl. Phillips, Meredith B. (2004): The advantages and disadvantages of AOL Instant Messenger as a chat reference system, S. 3 f. Online verfügbar unter <http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/102/1/meredithphillips.pdf>.

186 Vgl. Phillips, Meredith B. (2004): The advantages and disadvantages of AOL Instant Messenger as a chat reference system, S. 13. Online verfügbar unter <http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/102/1/meredithphillips.pdf>.

187 Vgl. Giles, Nicola; Grey-Smith, Sue (2005): Txting librarians @ Curtin, S. 1. Online verfügbar unter <http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf>.

Inkompetenz und eigenen Versagens. Sie haben Angst, die Frage könnte zu einfach sein und die Bibliothekarin/den Bibliothekar nerven. Die Auskunftstheke wird von den Studierenden als ein Platz empfunden, der zu öffentlich ist, als dass sie ihre Unkenntnis hier öffentlich zeigen wollen:

„[...] *when standing at the information desk, students might fear that others will think their question idiotic and roll their eyes in response to such a 'stupid' question.*“¹⁸⁸

Diese Unsicherheit Unkenntnis zu zeigen, würde nicht so sehr zum Tragen kommen an einem Platz, der den Studierenden vertrauter und nicht so öffentlich ist, wie zum Beispiel in den eigenen Seminarräumen der Fakultät. Auf diese Weise können Studierende erreicht werden, die sonst nicht in die Bibliothek kommen würden. Weiter ist in einem eigenen Raum der Fakultät eine individuelle Beratung möglich, weil es nicht den Druck anderer wartender Nutzer/innen gibt. Durch die Nähe zu der Lerngemeinschaft der Hochschule werden Bibliothekarinnen und Bibliothekare außerdem eher in diese einbezogen. Die Auskunftsperson wird Teil der Fakultät, weil sie sichtbarer und erreichbarer wird.¹⁸⁹

Gerade für Studierende, die häufig Hemmungen haben in der öffentlichen Situation der Bibliothek Fragen zu stellen, kann es also sinnvoll sein, eine Auskunft in der Hochschule anzubieten.

5.2 Hochschullehrende und Wissenschaftler/innen

Die fachinternen Kommunikationswege, die Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler verschiedener Wissenschaftsdisziplinen nutzen, haben sich im Zuge der Entwicklung des Internets stark verändert. So ist es beispielsweise in den Geistes- und Kulturwissenschaften mittlerweile selbstverständlich, E-Mail und Diskussionslisten wie „H-Soz-u-Kult“ zu nutzen. Mit den Möglichkeiten des Web2.0 stehen für Wissenschaft und Lehre weitere Veränderungen der Kommunikationsmöglichkeiten an.¹⁹⁰

188 Lee, Jennifer; Hayden, K. Alix; MacMillan, Don (2004): "I wouldn't have asked for help if I had to go to the library". Online verfügbar unter <http://www.istl.org/04-fall/article2.html>.

189 Vgl. Lee, Jennifer; Hayden, K. Alix; MacMillan, Don (2004): "I wouldn't have asked for help if I had to go to the library". Online verfügbar unter <http://www.istl.org/04-fall/article2.html>.

190 Vgl. Haber, Peter; Hodel, Jan (2007): Historische Fachkommunikation im Wandel, S. 71, 73. Online verfügbar unter <http://weblog.histnet.ch/wp-content/uploads/2007/11/108120.pdf>.

Mit Hilfe von Web2.0-Angeboten, wie Weblogs, wird es beispielsweise möglich, fachbezogene und wissenschaftliche Informationen durch die soziale Vernetzung auszutauschen und zu filtern.¹⁹¹

Für Forschung und Wissenschaft wird zudem die Wissensvernetzung immer wichtiger. Zum einen die Vernetzung von Menschen, die ihr Wissen in Netzwerken zusammenbringen und kollaborativ bearbeiten (wie zum Beispiel in Weblogs, Wikis, Networking-Plattformen wie XING) und zum anderen die Vernetzung von Ressourcen.¹⁹²

„Der Einsatz von Social Software wie beispielsweise Wikis, Chats oder Blogs hat sich in den vergangenen Jahren nicht nur im privaten Umfeld etabliert, sondern spielt auch in der Forschung als Instrument der Wissenschaftskommunikation sowie in Unternehmen eine zunehmend wichtigere Rolle [...]“¹⁹³

Auch in der Lehre werden Wissensplattformen wie „Moodle“, die ein kollaboratives Arbeiten ermöglichen, immer häufiger eingesetzt und werden für Hochschullehrende und Studierende zu einem wichtigen Arbeitsinstrument.

Es kann zusammengefasst werden, dass die Vernetzung und Filterung von Ressourcen und die Kommunikation, Vernetzung und Zusammenarbeit von Personen im wissenschaftlichen Kontext immer häufiger in Web2.0-Umgebungen umgesetzt wird. Bibliotheken können sich hier positionieren, indem sie sich als Bestandteil dieser fachlichen Wissensnetzwerke aktiv einbringen.

191 Vgl. Haber, Peter; Hodel, Jan (2007): Historische Fachkommunikation im Wandel. Analysen und Trends, S. 78. Online verfügbar unter <http://weblog.histnet.ch/wp-content/uploads/2007/11/108120.pdf>.

192 Vgl. Weller, Katrin; Mainz, Indra; Paulsen, Ingo; Mainz, Dominic (2007): Semantisches und vernetztes Wissensmanagement für Forschung und Wissenschaft, S. 34 f. Online verfügbar unter http://juwel.fz-juelich.de:8080/dspace/bitstream/2128/2893/1/Ball_2007.Wisskom.pdf.

193 Vgl. Bauer, Lydia; Böller, Nadja; Herget, Josef; Hierl, Sonja (2007): Konzepte zur Förderung der Wissenschaftskommunikation, S. 82. Online verfügbar unter http://juwel.fz-juelich.de:8080/dspace/bitstream/2128/2893/1/Ball_2007.Wisskom.pdf.

6 Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die bibliothekarische Auskunft

Bei dem Angebot an Kommunikationswegen für die bibliothekarische Auskunft lassen sich, abgeleitet aus den Beschreibungen der Nutzungsgewohnheiten, bestimmte Kommunikationswege für die einzelnen Zielgruppen besonders empfehlen. Durch den Einbezug dieser Nutzungsgewohnheiten kann sichergestellt werden, dass das Angebot der Bibliotheksauskunft die einzelnen Zielgruppen erreichen kann.

6.1 Kommunikationswege für Zielgruppen Öffentlicher Bibliotheken

6.1.1 Kinder

Zunächst kann festgehalten werden, dass für Kinder die Beschäftigung ohne Medien noch einen sehr großen Stellenwert hat. Aber auch digitale Kommunikationswege können diese Zielgruppe gut erreichen, denn schon Kinder im Grundschulalter haben Erfahrung mit der Nutzung des Internets, und ein Teil der Kinder verwendet regelmäßig und mit steigendem Alter intensiver E-Mail, Chat und Instant Messaging, so wie auch das eigene Handy.

Aufgrund des zunehmenden Gebrauchs digitaler Kommunikationswege – wobei davon ausgegangen werden kann, dass diese Entwicklung noch weiter zunehmen wird – können Kinder von digitalen Kommunikationswegen der Auskunft also gut erreicht werden.

Am unkompliziertesten ist dabei die Chat-Kommunikation. Dazu muss keine Software auf dem eigenen Rechner installiert werden, und die Frage kann schnell und auf informelle Art gestellt werden. Dies kommt den Bedürfnissen von Kindern entgegen und hat daher Vorteile im Vergleich zu E-Mail, Web-Formular und Instant Messaging. Dabei sollte jedoch kenntlich gemacht werden, mit welcher Person kommuniziert wird – die Angabe des Namens und eines Fotos der Bibliothekarin/des Bibliothekars ist zu empfehlen, damit sich hier eine vertrauensvolle Basis herstellen lässt.

Von dem Angebot einer Auskunft per SMS ist bei dieser Altersgruppe noch abzuraten, da das Handy bei den jüngeren Kindern hauptsächlich zum Entgegennehmen von Anrufen genutzt wird.

Weil bei Kindern insbesondere Beschäftigungen ohne Medien und der Face-to-Face-Kontakt im Vordergrund stehen, können sie darüber hinaus sehr gut vor Ort, also direkt in der Bibliothek, erreicht werden. Denkbar ist hierbei eine „Kinderauskunft“, die zu bestimmten Zeitpunkten angeboten wird und insbesondere Kinder ermutigen soll, ihre Fragen zu stellen. Auch bei der Chat-Auskunft kann eine Auskunft umgesetzt werden, die sich direkt an Kinder und ihre Fragen wendet.

6.1.2 Jugendliche

Gerade die Zielgruppe der Jugendlichen gehört zu dem Personenkreis, der Computer und Internet sehr intensiv und regelmäßig nutzt. Auch die Nutzung des Handys spielt eine sehr große Rolle. Am häufigsten wird bei der Online-Kommunikation Instant Messaging verwendet. Über digitale Kommunikationsmöglichkeiten der bibliothekarischen Auskunft können Jugendliche aufgrund ihrer Nutzungsgewohnheiten also gut erreicht werden.

Die Studie von Lynn Silipigni Connaway und Marie L. Radford macht jedoch deutlich, warum gerade jüngere Personengruppen die digitale Auskunft nicht in Anspruch nehmen. Die Jugendlichen führen ihre Recherchen selbständig im Internet durch, vertrauen dabei ihren Suchergebnissen, Fragen stellen sie ausschließlich in ihrem Bekanntenkreis und oft ist ihnen das Bibliotheksangebot gar nicht bekannt. Auch spielt fehlendes Vertrauen eine Rolle - erst wenn ihnen die Auskunftsperson persönlich bekannt ist, würden sie Kontakt zu ihr per Chat aufnehmen.

Bei der Erreichung von Jugendlichen mit Hilfe der digitalen Auskunft ergibt sich also zunächst das Erfordernis, einen vertrauensvollen Kontakt vor Ort aufzubauen, durch den die Auskunftsperson für die Jugendlichen namentlich bekannt wird. Die Face-to-Face-Kommunikation stellt hier einen nachgefragten Kommunikationsweg dar. Aufbauend auf dem persönlichen Kontakt lassen sich die Kommunikationswege Instant Messaging und SMS anbieten, die von Jugendlichen intensiv verwendet werden.

Die Auskunftsperson sollte dabei mit ihrem Namen und mit einem Foto für die Jugendlichen zu identifizieren sein. Darüber hinaus sind besondere Werbemaßnahmen umzusetzen, die die Jugendlichen ermutigen, die Auskunft für ihre Fragen zu nutzen.

6.1.3 Erwachsene

Insgesamt kann bei der Zielgruppe der Erwachsenen festgehalten werden, dass das Internet mit seinen Kommunikationsmöglichkeiten und insbesondere die E-Mail-Kommunikation im breiten Umfang verwendet werden. Auch das Handy wird insgesamt intensiv gebraucht, sowie die Internet-Telefonie, die wegen der zunehmenden Verbreitung von Breitbandzugängen immer wichtiger wird. Digitale Kommunikationswege werden von dieser Zielgruppe also intensiv in Anspruch genommen.

Die Auskunft per Web-Formular und über E-Mail sollte daher für diese Zielgruppe umgesetzt werden, wobei das Web-Formular leichte Vorteile gegenüber der E-Mail hat. Auch VoIP und SMS haben für diese Personengruppe ein Potential und sollten daher angeboten werden.

Insgesamt wird jedoch auch festgestellt, dass die Kommunikation über das Internet nicht den Stellenwert des persönlichen Austauschs erreicht und der reale Kontakt für diese Zielgruppe eine wichtigere Bedeutung hat als der virtuelle. Somit wird die Auskunft vor Ort und damit die Face-to-Face-Kommunikation Personen dieser Altersgruppe erreichen können.

Weiter wird deutlich, dass beruflich wie privat webbasierte, kollaborative Arbeitsumgebungen immer öfter verwendet werden, wie Wikis und Weblogs, bei denen Nutzer/innen und Ressourcen vernetzt werden. Auch eine Auskunft per Weblog kann für diese Personengruppe also sinnvoll eingesetzt werden.

Bei der Implementierung der digitalen Auskunft ist darüber hinaus der Einbezug von „Data Mashups“ eine wichtige Option. Auf diese Weise kann der Kontakt zu der Nutzerin/dem Nutzer dort aufgenommen werden, wo Bedarf besteht - zum Beispiel bei einer Null-Treffer-Recherche im Bibliothekskatalog.

6.1.4 Seniorinnen/Senioren

Auch bei den Seniorinnen und Senioren hat das Internet für die Kommunikation eine immer größere Bedeutung und insbesondere die Kommunikationsmöglichkeiten per E-Mail werden nachgefragt. Die Auskunft mit Hilfe von Web-Formular und E-Mail kann diese Zielgruppe also gut erreichen.

Aufgrund der Tatsache, dass insbesondere bei älteren Personen Interesse an Web2.0-Angeboten besteht, kann für diese Zielgruppe auch ein Auskunfts-Weblog eingesetzt werden, der gegenüber dem Web-Formular präferiert werden sollte. Vorteil ist dabei, dass die Kontaktaufnahme bei einem Weblog sehr unkompliziert zu handhaben ist und damit den Bedürfnissen älterer Menschen entgegenkommen kann.

Da viele ältere Nutzer/innen jedoch noch zu den „Offlinern“ gehören, bleibt die Face-to-Face-Kommunikation und damit die Auskunft vor Ort ein nachgefragter Kommunikationsweg.

Bei der Implementierung einer Online-Auskunft ist gerade bei dieser Zielgruppe auf eine klare und verständliche Darstellung und auf Hinweise zum Datenschutz zu achten, da hierin Gründe für eine Nicht-Nutzung des Internets liegen, wie deutlich wurde.

6.1.5 Migrantinnen/Migranten

Das Internet hat für jüngere Migrantinnen und Migranten eine wichtige Kommunikationsfunktion. Weiter erreichen deutschsprachige Internetangebote vor allem jüngere Eingewanderte und solche mit guten deutschen Sprachkenntnissen. Für diese Personengruppe können somit dieselben Angebote wie für deutschstämmige Nutzer/innen, also auch digitale Kommunikationswege, angeboten werden.

Ältere und Migrantinnen/Migranten mit Sprachproblemen lassen sich hingegen besser mit der Auskunft vor Ort erreichen. Dabei ist darauf zu achten, dass bei dieser Zielgruppe besondere Hemmungen zur Kontaktaufnahme durch die Sprachbarrieren bestehen können, diese sollten in der Auskunft aktiv aufgefangen werden.

Generell ist dafür als Alternative das Angebot der Auskunft auch in englischer Sprache denkbar. Zu empfehlen sind auch digitale Auskunftsangebote, die einen mehrsprachigen Auskunftsdienst umsetzen, wie der weltweite Auskunftsdienst Question-Point.

Darüber hinaus ist die Kommunikation per SMS eine sinnvolle Alternative, da hiermit eine informelle Kommunikation möglich ist. Dies sollte besonders in Hochschulbibliotheken eingesetzt werden, bei denen Studierende mit Migrationshintergrund erreicht werden sollen.

6.1.6 Personengruppen mit Behinderungen

Für Menschen mit Behinderungen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, sind internetgestützte Kommunikationswege ideal zu nutzen, die in ihrer vollen Angebotsvielfalt von dieser Personengruppe nachgefragt werden. Hier sind auch asynchrone Kommunikationswege besonders zu empfehlen, die eine Selbstbestimmung des Tempos der Kommunikation zulassen, wie zum Beispiel das Web-Formular oder die E-Mail, auch ein Weblog lässt sich einsetzen.

Zusätzlich können weitere digitale Kommunikationswege angeboten werden, die von Menschen mit Behinderungen in ihrem Alltag intensiv genutzt werden, wie zum Beispiel die Chat-Kommunikation. Immer ist dabei auf die Barrierefreiheit des Angebots zu achten.

Besonders die Kommunikation in Second Life kann darüber hinaus für Menschen mit Behinderungen einen Mehrwert darstellen: Barrieren des Ortes und Einschränkungen der körperlichen Mobilität können mit Hilfe des Avatars virtuell überwunden werden.

Für Bibliotheken ergibt sich also die Chance, besonders Menschen mit Behinderungen mit der digitalen Auskunft zu erreichen und sie somit bei der Teilhabe an der Wissensgesellschaft zu unterstützen.

6.1.7 Sozial benachteiligte Personengruppen

Menschen ohne Beruf oder mit sehr geringem Einkommen gehören häufig zu den sogenannten „Offlinern“, die nicht das Internet nutzen. Diese lassen sich somit besser über den persönlichen Kontakt in der Bibliothek erreichen als über die Online-Auskunft. Für diese Personengruppe sollten jedoch Anstrengungen unternommen werden, ihnen die Gelegenheit zu geben in der Bibliothek Computer und Internet zu nutzen (mit Hilfe von unterstützenden Kursen). Personen, mit wenig Interneterfahrung, lassen sich am besten über die E-Mail-Kommunikation erreichen, die universell verwendet wird und einfach zu handhaben ist. Das Angebot sollte besonders für Neunutzer/innen übersichtlich und klar gestaltet sein.

Die Untersuchung des Internetgebrauchs von Jugendlichen verschiedener sozialer Herkunft macht deutlich, dass Jugendliche mit niedrigerem Bildungsniveau das Internet einseitiger und häufig die Chat-Kommunikation in Chat-Räumen verwenden. Die Bibliothek könnte Jugendliche somit über die Chat-Auskunft erreichen und auf diese Weise die Chance eines niederschweligen Einstiegs in das Informationsangebot der Bibliothek ermöglichen. Auf dieses Angebot muss von der Bibliothek jedoch aktiv aufmerksam gemacht werden, um Jugendliche außerhalb ihres gewohnheitsmäßigen Umgangs erreichen zu können. Außerdem sollte die Auskunftsperson namentlich und mit Foto zu identifizieren sein, damit sich eine Vertrauensbeziehung entwickeln kann.

6.2 Kommunikationswege für Zielgruppen Wissenschaftlicher Bibliotheken

6.2.1 Studierende

Für Studierende, die mit dem Internet aufgewachsen sind und daher Antworten sehr zeitnah erwarten, ist Instant Messaging ein Kommunikationsweg, der diese Personengruppe gut erreichen kann. Auch eine Auskunft über SMS sollte angeboten werden, da auch die Mobilkommunikation sehr intensiv in Anspruch genommen wird.

Hemmungen, die Studierende dabei haben, ihre Fragen im öffentlichen Raum der Bibliothek zu stellen, können umgangen werden, indem die Auskunft im Umfeld der Studierenden, also in der Hochschule angeboten wird.

Gerade für Studierende, die alltäglich mit der Suche nach Informationen beschäftigt sind, sollte die Bibliothek mit ihrem Angebot vor Ort erreichbar sein und eine individuelle Beratung anbieten. Dazu kann der direkte Kontakt im Umfeld der Studierenden, in der Hochschule, gesucht werden.

Zusätzlich können Kommunikationswege wie Instant Messaging und Mobilkommunikation angeboten werden, die eine schnelle und unkomplizierte Kontaktaufnahme mit der Bibliothek ermöglichen. Wichtig ist dabei, dass die Auskunftsperson für die Studierenden (namentlich) bekannt ist, sich also ein persönlicher Kontakt schon vor Ort aufgebaut hat.

6.2.2 Hochschullehrende und Wissenschaftler/innen

Für Wissenschaftler/innen gewinnen die Möglichkeiten der Vernetzung von Personen und Ressourcen durch die Angebote des Web2.0 immer mehr an Bedeutung. In diese Wissensnetzwerke sollten sich Bibliotheken mit ihren Ressourcen und ihrem Know-how aktiv einbringen. Dies kann umgesetzt werden, indem sie sich mit Beiträgen in Weblogs und Wikis der Wissenschaftler/innen aktiv einbringen. Darüber hinaus sollten sie eigene Weblogs erstellen, auf denen sie eine Auskunft anbieten und die Vernetzung der Wissenschaftler/innen durch die interaktiven Kommunikationsmöglichkeiten zusätzlich befördern können.

Im Bereich der Lehre werden Wissensplattformen wie Moodle immer öfter eingesetzt. Auch hier können sich Bibliotheken einbringen, indem sie innerhalb dieser Plattformen Auskunftsfragen beantworten und auf Ressourcen der Bibliothek aufmerksam machen.

Auch eine Auskunft per SMS kann sinnvoll sein, wenn Wissenschaftler/innen zeitnah und mobil Antworten, beispielsweise im Zusammenhang mit Projekten, benötigen. Auch bleibt die E-Mail weiterhin der meist akzeptierte digitale Kommunikationsweg und sollte daher angeboten werden.

Weiter ist, neben den virtuellen Kontaktmöglichkeiten, der reale Kontakt zentral für den Bereich Wissenschaft und Hochschule, beispielsweise das Knüpfen von Kontakten bei Zusammentreffen, wie zum Beispiel bei Tagungen. Bibliothekarinnen und Bibliothekare können sich dabei einbringen und über den persönlichen Kontakt für ihre Ressourcen und ihre Kompetenz bei der Suche nach Informationen werben.

6.3 Fazit

Die jeweiligen Nutzungsgewohnheiten sind bei dem Angebot an Kommunikationswegen für die bibliothekarische Auskunft zu berücksichtigen, will die Bibliothek ihre Zielgruppen erreichen und nicht an deren Kommunikationsbedürfnissen vorbeigehen.

Die folgende Darstellung zeigt noch einmal im Überblick, welche Kommunikationswege für die jeweiligen Personengruppen aufgrund der bestehenden Kommunikationsgewohnheiten und Erwartungen optimal sind. Vor dem Hintergrund der Analyse der einzelnen Kommunikationswege werden dabei die am meisten zu empfehlenden zuerst genannt.

Tabelle 2: Kommunikationswege der bibliothekarischen Auskunft für potentielle Nutzer/innen Wissenschaftlicher und Öffentlicher Bibliotheken

Zielgruppe	Kommunikationswege					
Kinder	Face-to-Face-Kommunikation	Chat				
Jugendliche	Face-to-Face-Kommunikation	Instant Messaging	SMS			
Erwachsene	Face-to-Face-Kommunikation	VoIP	Weblog	Web-Formular	E-Mail	SMS
Senioren/Seniorinnen	Face-to-Face-Kommunikation	Weblog	Web-Formular	E-Mail		
Migranten/Migrantinnen mit Sprachproblemen	Face-to-Face-Kommunikation	Mehrsprachige Online-Auskunft	SMS			
Menschen mit Behinderungen	Auskunft in „Second Life“	Weblog	Chat	Web-Formular	E-Mail	
Sozial benachteiligte Personengruppen	Face-to-Face-Kommunikation	Chat	Web-Formular	E-Mail		
Studierende	Face-to-Face-Kommunikation	Instant Messaging	SMS			
Hochschullehrende und Wissenschaftler/innen	Face-to-Face-Kommunikation	Weblog	Web-Formular	E-Mail	SMS	

Bei der Implementierung des Auskunftsangebotes sind über diese Nutzungsgewohnheiten hinaus die spezifischen Anforderungen an die Kommunikationssituation der bibliothekarischen Auskunft zu berücksichtigen. Dementsprechend sollten die Nutzer/innen darauf aufmerksam gemacht werden, dass eine komplexe Anfrage besser in der Face-to-Face-Situation vor Ort besprochen werden sollte. Im persönlichen Kontakt lässt sich mit Hilfe der Beziehungsebene der Informationsbedarf zusammen mit der Nutzerin/dem Nutzer am besten ergründen. Der individuelle Kontext der Anfrage lässt sich entschlüsseln und eine Begleitung während des individuellen und teilweise emotionalen Suchprozesses ist optimal umzusetzen.

Weiter sollte darüber nachgedacht werden, ob die Vorteile von Instant Messaging genutzt und dieser Kommunikationsweg den Standardweg Chat bei der digitalen Auskunft ablösen sollte. Ein sehr großer Pluspunkt von Instant Messaging ist, dass weitere Kommunikationswege wie VoIP und Video integriert und somit weitere Sinnesebenen bei dem Kommunikationsprozess einbezogen werden können.

Vorteilhaft ist zudem, dass bei der Kommunikation mit Hilfe von Instant Messaging die Auskunftsperson nicht anonym ist, sondern als Kontakt in der Kontaktliste der Nutzerin/des Nutzers eingetragen ist. Wie erwähnt, ist eine wichtige Voraussetzung für die Kontaktaufnahme, dass eine Vertrauensbeziehung zwischen Nutzer/in und Bibliothekar/in besteht und diese/r namentlich bekannt ist – hier hat Instant Messaging durch den Einbezug der Kontaktliste gute Möglichkeiten.

Der asynchrone Kommunikationsweg Weblog hat Vorteile im Vergleich zu anderen asynchronen Kommunikationswegen, wie E-Mail und Web-Formular. Bei der Auskunft per Weblog oder über das Mikro-Blogging kann ein Mehrwert bei der Beantwortung durch die kollaborative Bearbeitung der Anfrage erreicht werden. Ein Weblog könnte somit die Auskunft per E-Mail oder Web-Formular als Standard der asynchronen Kommunikation in der digitalen Auskunft ablösen.

Die Entwicklung und die Akzeptanz des Mikro-Bloggings ist jedoch noch abzuwarten. Ein Weblog hat den Vorteil, dass ausführlichere Mitteilungen möglich sind. Mikro-Blogging kann hingegen für knappe Anfragen sehr flexibel verwendet werden.

Grundsätzlich lassen sich viele Kommunikationswege parallel anbieten, die sich gegenseitig ergänzen, abgestimmt auf das Informationsbedürfnis und die Gewohnheiten der Zielgruppe.

Dies setzt beispielsweise der Auskunftsservice der Zentral- und Landesbibliothek Berlin um¹⁹⁴. Hier werden unterschiedliche Kommunikationsmöglichkeiten angeboten, von der Telefon- bis zur Chat-Auskunft. Dabei wird kenntlich gemacht, dass die Telefonauskunft für erste Informationen in Anspruch genommen werden kann. Die Auskunft vor Ort wiederum soll für anspruchsvollere Fachfragen aufgesucht werden.

¹⁹⁴ Zentral- und Landesbibliothek Berlin: Fragen Sie uns. Online verfügbar unter http://www.zlb.de/fragen_sie_uns.

Sehr positiv fällt hier auch der Einbezug eines internationalen Recherchedienstes auf, der somit auch ausländische Nutzer/innen erreichen kann. Gut umgesetzt ist auch das Angebot der Chat-Auskunft, das sich ausschließlich an Kinder und Jugendliche richtet und diese somit ermutigt ihre Fragen zu stellen. Auf diese Weise können viele unterschiedliche Zielgruppen der Bibliothek, abgestimmt auf ihr Informationsbedürfnis, erreicht werden.

Durch das Angebot möglichst vieler und unterschiedlicher Kommunikationswege kommt die Bibliothek der Entwicklung entgegen, dass von Nutzerinnen und Nutzern in ihrem Alltag verschiedenste Kommunikationsinstrumente flexibel verwendet werden und ist dementsprechend erreichbar:

„Many information seekers have access to e-mail, letter, fax, phone, mobile phone, SMS, and Instant Messaging and they use whichever communications medium is most appropriate or available for their current need. To be responsive libraries need to be able to work with all of the communications methods used by their patron base.“¹⁹⁵

Die Analyse der einzelnen Kommunikationsinstrumente zeigt auch, dass die digitalen Kommunikationswege die Face-fo-Face-Auskunft nicht ersetzen können. Die virtuelle Auskunft kann die Auskunft vor Ort jedoch ergänzen und entlasten.

Da die Face-to-Face-Kommunikation den idealtypischen Weg für die Bibliotheksaus-kunft darstellt, sollten hier auch besondere Anstrengungen unternommen werden, um Nutzer/innen vor Ort in der Bibliothek zu erreichen.

Um dies umzusetzen, ist es sinnvoll aktiv auf Personen zuzugehen und ihnen dort Beratung anzubieten, wo der Bedarf besteht, sei es bei diskutierten Fragestellungen im Weblog, bei einer Null-Treffer-Recherche im Bibliothekskatalog oder während der Suche zwischen den Bibliotheksregalen.

Damit wird auch den von Carol Kuhlthau beschriebenen Phasen der Informationssuche entsprochen: Die Informationssuche ist besonders am Anfang durch hohe Unsicherheit geprägt. In dieser durch Verunsicherung und Frustration geprägten Situation sollte aktiv auf Nutzer/innen zugegangen und Hilfe angeboten werden. Dies kann in-

195 Vgl. Forster, Shirley (2006): Using instant messaging for online reference service, S. 150. Online verfügbar unter <http://alia.org.au/publishing/alj/55.may/full.text/alj.05.2006.pdf#page=55>.

nerhalb der Bibliothek geschehen, indem Nutzer/innen angesprochen werden oder auch in den Seminarräume der Hochschule.

Der bibliothekarische Auskunftsdienst ist einer der zentralen Arbeitsbereiche der Bibliothek. Hier macht die Bibliothek auf Ressourcen aufmerksam und bringt ihr Know-how bei der Suche nach passenden Informationsquellen ein. Dieses Angebot bietet mehr Qualität und Tiefe als eine Recherche über Suchmaschinen. Es sollten daher Anstrengungen unternommen werden, Nutzer/innen mit diesem Service im Internet zu erreichen, jedoch auch zu motivieren dieses Angebot in der Bibliothek wahrzunehmen, damit das volle Potential der Auskunft ausgeschöpft werden kann.

Die Studien zur Mediennutzung zeigen, dass die realen Kommunikationsmöglichkeiten nach wie vor einen höheren Stellenwert haben als die virtuellen des Internets. Der persönliche Kontakt mit anderen Menschen ist also weiter ein Bedürfnis und dieses Bedürfnis wird sich wegen der immer weiter reduzierenden realen Treffpunkte wahrscheinlich noch verstärken. Die Bibliothek kann dementsprechend einen Treffpunkt bieten, einen Kommunikationsmittelpunkt - als eine Art Wohnzimmer der Stadt - in dem sich Bürger/innen treffen und vernetzen und Ansprechpersonen für ihre Informationsfragen finden.

Für den Auskunftsservice der Bibliothek sollte auch über die Grenzen des Bibliotheksgebäudes hinaus geworben werden, zum Beispiel durch flexible Informationsstände nach dem Vorbild der Information Gas Station oder durch eine Auskunftssendung im Radio. Auch der Einbezug virtueller Orte, an denen sich potentielle Nutzer/innen aufhalten, wie Second Life, kann hier eine sinnvolle Ergänzung sein.

Literaturverzeichnis

- Arbeitsgemeinschaft Online Forschung e.V. (AGOF) (2008):** Berichtsband. Zusammenfassung zur internet facts 2007-IV. Online verfügbar unter [http://www.agof.de/berichtsbaende-internet-facts.296.html?bab\[file_id\]=03f2f10672c5956bbae961f31c838486.zip](http://www.agof.de/berichtsbaende-internet-facts.296.html?bab[file_id]=03f2f10672c5956bbae961f31c838486.zip).
- ARD/ZDF-Medienkommission (2007):** Migranten und Medien 2007. Ergebnisse einer repräsentativen Studie der ARD/ZDF-Medienkommission. Online verfügbar unter http://www.unternehmen.zdf.de/uploads/media/Migranten_und_Medien_2007_-_Handout_neu.pdf.
- Bauer, Lydia; Böller, Nadja; Herget, Josef; Hierl, Sonja (2007):** Konzepte zur Förderung der Wissenschaftskommunikation. Der Churer Ansatz zur Vermittlung von kollaborativen Kompetenzen. In: Ball, Rafael (Hg.): Wissenschaftskommunikation der Zukunft. 4. Konferenz der Zentralbibliothek, Forschungszentrum Jülich, 6. - 8. November 2007. Jülich: Forschungszentrum, Zentralbibliothek (Schriften des Forschungszentrums Jülich : Reihe Bibliothek, 18), S. 81–92. Online verfügbar unter http://juwel.fz-juelich.de:8080/dspace/bitstream/2128/2893/1/Ball_2007.Wisskom.pdf
- Bayerische Staatsbibliothek mit "Second Life". Die Bayerische Staatsbibliothek wird am 13. Mai um 17 Uhr unter dem Namen "Insel der Information" eine Repräsentanz in der virtuellen Welt von Second Life eröffnen. In: Börsenblatt online, 08.05.2008. Online verfügbar unter <http://www.boersenblatt.net/189030/>.
- Becker, Tom (2007):** Zum Stellenwert der bibliothekarischen Auskunft. Eine Standortbestimmung der Face-to-Face-Interaktion im Auskunftsdienst. In: Becker, Tom (Hg.): "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online : Innovativ, 13), S. 9–38.
- Belkin, Nicholas J. (2005):** Anomalous state of knowledge. In: Fisher, Karen E.; Erdelez, Sanda; McKechnie, Lynne (E.F.) (Hg.): Theories of information behavior. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series), S. 44–48.
- Bell, Steven J. (2007):** Who needs a reference desk? In: Library Issues: Briefings for Faculty and Administrators, Jg. 27, H. 6, S. 1–4. Online verfügbar unter <http://www.libraryissues.com/pub/2706Jul07.pdf>.
- Bücherhallen Hamburg (2007): INA, unsere virtuelle Kollegin, der Chatbot der Bücherhallen Hamburg! Online verfügbar unter <http://www.buecherhallen.de/aw/home/infothek/~bws/ina/>.
- Christensen, Anne (2007):** Auskunft 2.0. Vom Wie und Wo der bibliothekarischen Antwort im Web 2.0. In: Bibliothek : Forschung und Praxis, Jg. 31, H. 2, S. 172–176.

- Christensen, Anne (2008):** Virtuelle Auskunft mit Mehrwert. Chatbots in Bibliotheken. Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin. (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 222).
Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h222/h222.pdf>.
- Combs Turner, Tamara; Durrance, Joan C. (2005):** Willingness to return. In: Fisher, Karen E.; Erdelez, Sanda; McKechnie, Lynne (E.F.) (Hg.): Theories of information behavior. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series).
- Condit Fagan, Jody; Desai, Christina M. (2003):** Communication Strategies for Instant Messaging and Chat Reference Services. In: The Reference Librarian, Jg. 38, H. 79/80, S. 121–155.
- Connaway, Lynn Silipigni; Radford, Marie L. (2007):** Service sea change: clicking with screenagers through virtual reference. Presented by Lynn Silipigni Connaway and Marie L. Radford at the Association of College and Research Libraries 13th National Conference, “Sailing into the Future – Charting Our Destiny,” 29 March – 1 April 2007, Baltimore, Maryland (USA).
Online verfügbar unter <http://www.oclc.org/research/publications/archive/2007/connaway-acrl.pdf>.
- Davis, Kate (2007):** AskNow Instant Messaging. Innovation in virtual reference. National Library of Australia.
Online verfügbar unter <http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/2007/documents/IM-ALJ-article.pdf>.
- Dervin, Brenda; Dewdney, Patricia (1986):** Neutral questioning. A new approach to the reference interview. In: RQ, Jg. 25, H. 4, S. 506–513.
Deutsche Internetbibliothek. Online verfügbar unter <http://dib1.bsz-bw.de/dib1/>.
- Dickhaus, Claudia (2000):** E-Mail und Call-Center. Neue Wege der bibliothekarischen Auskunft. In: Innovationsforum 2000 : [neuer Service von Bibliotheken ; Call-Center - Leitsysteme - Intranet-Portale für Patente]. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online : Innovativ, 2), S. 9–60.
- Döring, Nicola (2004):** Computervermittelte Kommunikation, Mensch-Computer-Interaktion. In: Kuhlen, Rainer; Seeger, Thomas; Strauch, Dietmar (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 5., völlig neu gefasste Ausg. 2 Bände. München: Saur (Bd. 1: Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft- und praxis), S. 351–362.
- Dunnington, Angela (2008):** Communicating to a new generation of learners. Integration of text messaging into the instructional setting. Sims Memorial Library, Southeastern Louisiana University.
Online verfügbar unter <http://www.celt.lsu.edu/CFD/THE/dunnington.pdf>.
- Durrance, Joan C. (1995):** Factors that influence reference success. What makes

- questioners willing to return? In: Whitlatch, Jo Bell (Hg.): Library users and reference services. New York: Haworth Press, S. 243–265.
- Edwards, Philip M. (2005):** Taylor's question-negotiation. In: Fisher, Karen E.; Erdelez, Sanda; McKechnie, Lynne (E.F.) (Hg.): Theories of information behavior. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series), S. 358–362.
- Eimeren van, Birgit; Frees, Beate (2007):** Internetnutzung zwischen Pragmatismus und YouTube- Euphorie. In: Media Perspektiven, Jg. 8, S. 362–378.
Online verfügbar unter http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/08-2007_Eimeren_Frees.pdf.
- Entropia Universe. Online verfügbar unter <http://www.entropiauniverse.com>.
- Erk, Simon (2007):** Migranten und Medien 2007. In: Media Perspektiven, Jg. 9, S. 426–435.
Online verfügbar unter http://www.media-perspektiven.de/uploads/tx_mppublications/09-2007_Simon.pdf.
- Forster, Shirley (2006):** Using instant messaging for online reference service. In: The Australian Library Journal, Jg. 55, H. 2, S. 147–158.
Online verfügbar unter <http://alia.org.au/publishing/alj/55.may/full.text/alj.05.2006.pdf#page=55>.
- Fox, Susannah; Madden, Mary (2005):** Pew Internet & American Life Project. Online verfügbar unter http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Generations_Memo.pdf.
- Frindte, Wolfgang (2001):** Einführung in die Kommunikationspsychologie. Weinheim ; Basel: Beltz.
- Gerhards, Maria; Mende, Annette (2007):** Offliner 2007. Zunehmend distanzierter, aber gelassener Blick aufs Internet. In: Media Perspektiven, Jg. 8, S. 379–392.
Online verfügbar unter <http://www.daserste.de/service/ardonl0207.pdf>.
- Giles, Nicola; Grey-Smith, Sue (2005):** Txting librarians @ Curtin. ALIA (Australian Library and Information Association). (ALIA conferences). Online verfügbar unter <http://conferences.alia.org.au/online2005/papers/a12.pdf>.
- Gläser, Christine (2007):** Call Center und Virtuelle Auskunft. In: Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad (Hg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Losebl.-Ausg. Hamburg: Dashöfer, S. 1-26 (Kap. 8/2.4).
- Golka, Thomas (1999):** Die Fürst Donnersmarck-Stiftung im Cyberspace. Empowerment im virtuellen und realen Raum. In: Tagung '99 : "Cyberspace" - Neue Räume für Benachteiligte? ; Behinderte und chronisch kranke Studierende im Internet ; Tagung vom 16.- 18.7.99 in Berlin.

Online verfügbar unter http://diverse.freepage.de/cgi-bin/feets/freepage_ext/41030x030A/rewrite/igberlin/tag1999/brosch_inh.htm.

Gscheidle, Christoph; Fisch, Martin (2007): Onliner 2007. Das "Mitmach-Netz" im Breitbandzeitalter. In: Media Perspektiven, Jg. 8, S. 393–405.
Online verfügbar unter <http://www.daserste.de/service/ardonl0407.pdf>.

Haber, Peter; Hodel, Jan (2007): Historische Fachkommunikation im Wandel. Analysen und Trends. In: Ball, Rafael (Hg.): Wissenschaftskommunikation der Zukunft. 4. Konferenz der Zentralbibliothek, Forschungszentrum Jülich, 6. - 8. November 2007. Jülich: Forschungszentrum, Zentralbibliothek (Schriften des Forschungszentrums Jülich : Reihe Bibliothek, 18), S. 71–79.
Online verfügbar unter <http://weblog.histnet.ch/wp-content/uploads/2007/11/108120.pdf>

Hauschke, Christian (2007): Micropublishing für Bibliotheken. In: Infobib Weblog, 29.08.2007.
Online verfügbar unter <http://infobib.de/blog/2007/08/29/micropublishing-fur-bibliotheken/>.

Helsinki City Library: iGS. About us.
Online verfügbar unter <http://igs.kirjastot.fi/Page/71bb8e03-db05-470d-8759-f6489e9363e2.aspx>.

Helsinki City Library: iGS. Etusivu.
Online verfügbar unter <http://igs.kirjastot.fi/>.

Herman, Sonia (2007): SMS Reference. Keeping up with your clients. In: The Electronic Library, Jg. 25, H. 4, S. 401–408.

Hibner, Holly (2005): The wireless librarian: using Tablet PCs for ultimate reference and customer service. A case study. In: Library Hi Tech News, Jg. 22, H. 5, S. 19–22.

Holliday, Wendy; Tao, Donghua (2005): Kuhlthau's information search process. In: Fisher, Karen E.; Erdelez, Sanda; McKechnie, Lynne (E.F.) (Hg.): Theories of information behavior. Medford, NJ: Information Today (ASIST monograph series).

Klostermann, Jürgen (2007): Digitale Auskunft in Bibliotheken. Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbänden. Fachhochschule Köln. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 52).
Online verfügbar unter <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/Band052.pdf>.

Köcher, Renate (2007): Veränderung des Kommunikation- und Sozialverhaltens in der digitalen Welt. Präsentation am 16. Oktober 2007 in München. Institut für Demoskopie Allensbach.
Online verfügbar unter <http://www.acta-online.de/> , "Präsentation 2007".

- Kroski, Ellyssa (2007):** A guide to Twitter in libraries. In: iLibrarian Weblog, 17.08.2007.
Online verfügbar unter <http://oedb.org/blogs/ilibrarian/2007/a-guide-to-twitter-in-libraries/>.
- Kuhlen, Rainer; Seeger, Thomas; Strauch, Dietmar (Hg.) (2004):** Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 5., völlig neu gefasste Ausg. 2 Bände. München: Saur (Bd. 2: Glossar).
- Lee, Jennifer; Hayden, K. Alix; MacMillan, Don (2004):** "I wouldn't have asked for help if I had to go to the library". Reference services on site. In: Issues in Science and Technology Librarianship, Jg. 41.
Online verfügbar unter <http://www.istl.org/04-fall/article2.html>.
- MAIN_Medienarbeit Integrativ (Hg.) (2006):** Mediennutzung ohne Barrieren. Wie sehen Menschen mit Behinderungen und Fachleute in Medien und Unternehmen die Möglichkeiten und Grenzen barrierefreier Information und Kommunikation?
Online verfügbar unter http://www.mainweb.at/wp-content/uploads/2006/10/Handout_MAIN_Studie_Mediennutzung.pdf.
- MARS Ad Hoc Committee on Virtual Reference Guidelines (2003):** Draft guidelines for implementing and maintaining virtual reference services.
Online verfügbar unter <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marscomm/draftvirtual.cfm>.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007):** JIM-Studie 2007 : Jugend, Information, (Multi-)Media. Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland. Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest.
Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf07/JIM-Studie2007.pdf>.
- Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (Hg.) (2007):** KIM-Studie 2006: Kinder und Medien, Computer und Internet. Basisuntersuchung zum Medienumgang 6- bis 13-Jähriger in Deutschland.
Online verfügbar unter <http://www.mpfs.de/fileadmin/KIM-pdf06/KIM2006.pdf>.
- Netbib weblog. Online verfügbar unter <http://log.netbib.de/>.
- Nilsen, Kirsti (2004):** The Library Visit Study. User experiences at the virtual reference desk. In: Information Research, Jg. 9, H. 2.
Online verfügbar unter <http://informationr.net/ir/9-2/paper171.html>.
- Nilsen, Kirsti (2006):** Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. In: New Library World, Jg. 107, H. 1222/1223, S. 91–104.
Online verfügbar unter <http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewContentServlet?Filename=/published/emeraldfulltextarticle/pdf/0721070301.pdf>.
- Obst, Oliver (2007):** Weblog-Anwendungen in Bibliotheken. In: Bibliothek :

Forschung und Praxis, Jg. 31, H. 2, S. 200–212.

Otto, Hans-Uwe; Kutscher, Nadia; Klein, Alexandra; Iske, Stefan (2005):

Soziale Ungleichheit im virtuellen Raum: Wie nutzen Jugendliche das Internet? Erste Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zu Online-Nutzungsdifferenzen und Aneignungsstrukturen von Jugendlichen.

Kompetenzzentrum Informelle Bildung (KIB), Fakultät für Pädagogik, Universität Bielefeld.

Online verfügbar unter

<http://www.bmfsfj.de/bmfsfj/generator/RedaktionBMFSFJ/Abteilung5/Pdf-Anlagen/jugend-internet-langfassung.property=pdf,bereich=,sprache=de,rwb=true.pdf>.

Phillips, Meredith B. (2004): The advantages and disadvantages of AOL Instant Messenger as a chat reference system. Master's paper for the Master of Science in Library Science. Betreut von Jeffrey Pomerantz. University of North Carolina, School of Information and Library Science.

Online verfügbar unter

<http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/102/1/meredithphillips.pdf>.

Pidgin: What is Pidgin?

Online verfügbar unter <http://www.pidgin.im/>.

Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (2006): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung. Wiesbaden: Harrassowitz.

Pomerantz, Jeffrey; Stutzman, Frederic (2006): Collaborative reference work in the blogosphere. In: Reference Services Review, Jg. 34, H. 2, S. 200–212.

Online verfügbar unter http://www.ibiblio.org/fred/pubs/stutzman_pub7.pdf.

Radford, Marie L. (2006): Encountering virtual users. A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference. In: Journal of the American Society for Information Science and Technology, Jg. 57, H. 8, S. 1046–1059.

Reference and User Services Association (RUSA) (2008): Definitions of a Reference Transaction.

Online verfügbar unter

<http://www.ala.org/ala/rusa/protools/referenceguide/definitionsreference.cfm>.

Rettig, James (2003): Technology, cluelessness, anthropology, and the memex: the future of academic reference service. In: Reference Services Review, Jg. 31, H. 1, S. 17–21.

Rösch, Hermann (2003): Digital Reference. Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. In: BIT-online, Jg. 6, H. 2, S. 113–127.

- Rösch, Hermann (2003):** Digital Reference in Deutschland. Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf. (World Library and Information Congress. 69th IFLA Conference and Council. Berlin 1.-9. August 2003).
Online verfügbar unter <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf>.
- Rösch, Hermann (2006):** Digitale Auskunft. Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement. (World Library and Information Congress. 72nd IFLA Conference and Council. Seoul 20.-24. August 2006).
Online verfügbar unter http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf.
- Rösch, Hermann (2007):** Das Auskunftinterview. In: Becker, Tom (Hg.): "Was für ein Service!". Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online : Innovativ, 13), S. 69–82.
- Roth-Bernstein, Armi (2007):** Zweigstelle für junge Rocker und Computerfreaks. Besucheransturm auf Helsinkis neueste Bibliothek / Kritiker finden das Konzept "völlig durchgeknallt". In: BuB : Forum Bibliothek und Information, Jg. 59, H. 4, S. 292–295.
- Schmidt, Ralph (1998):** Informationsempathie - der Schlüssel zum Nutzer. Thesen zur alterozentrierten Informationsarbeit. In: DGD, Deutsche Gesellschaft für Dokumentation Frankfurt/Main. Hans-Jürgen Manecke (Hg.): Human Relations in der Informationsvermittlung. Proceedings des 20. Kolloquiums über Information und Dokumentation, 26. - 28.03.1998, Oberhof/Thüringen. Frankfurt/Main: DGD, S. 27–31.
- Schmidt, Ralph (2004):** Informationsvermittlung. In: Kuhlen, Rainer; Seeger, Thomas; Strauch, Dietmar (Hg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. 5., völlig neu gefasste Ausg. 2 Bände. München: Saur (Bd. 1: Handbuch zur Einführung in die Informationswissenschaft- und praxis), S. 429–443.
- Schulz von Thun, Friedemann (2000):** Miteinander reden. Orig.-Ausg. 3 Bände. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verl. (Bd. 1: Störungen und Klärungen; Allgemeine Psychologie der Kommunikation).
- Second Life: Official site of the 3D online virtual world.
Online verfügbar unter <http://secondlife.com/>.
- Second Life: What is Second Life?
Online verfügbar unter <http://secondlife.com/whatis/>.
- Simon, Ingeborg (2006):** Warum verstecken Sie sich? Warum fragen Sie nicht? Die E-Mail-Auskunft an deutschen Universitätsbibliotheken. In: Bibliothek : Forschung und Praxis, Jg. 30, H. 3, S. 367–371.
Online verfügbar unter http://www.bibliothek-saur.de/2006_3/367-371.pdf.
- Skype: Kostenlose Telefonate führen und ihre Unterhaltungen mit Skype frei setzen.

Online verfügbar unter <http://www.skype.com/intl/de/getconnected/>.

Spribille, Ingeborg (1998): Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“. In: *Bibliothek : Forschung und Praxis*, Jg. 22, H. 1, S. 106–110.

Online verfügbar unter http://www.bibliothek-saur.de/1998_1/106-110.pdf.

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg: Neues aus Stabi und Fachbibliotheken.

Online verfügbar unter <http://www.sub.uni-hamburg.de/blog/>.

Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg: Projekte der Bibliothek. Chatbot Stella.

Online verfügbar unter <http://www.sub.uni-hamburg.de/informationen/projekte/infoass.html>.

Stabenau, Edlef (2008): Online Auskunft in deutschen Bibliotheken.

Online verfügbar unter <http://www.bibliothekar.de/content/view/15/26/>.

Tan, Jin (2007): Virtualisierung - was machen die Bibliotheken? In: *Bibliothek : Forschung und Praxis*, Jg. 31, H. 2, S. 156–162.

Tan, Jin (2008): *Second Life in Bibliotheken*. Wiesbaden: Dinges & Frick (BIT online : Innovativ, 17).

Taylor, Robert S. (1968): Question-negotiation and information seeking in libraries. In: *College & Research Libraries*, Jg. 29, H. 3, S. 178–194.

The New Media Consortium (2008): *The Horizon Report 2008 Edition*.

Online verfügbar unter <http://www.nmc.org/pdf/2008-Horizon-Report.pdf>

Twitter : NLC_Reference.

Online verfügbar unter http://twitter.com/NLC_Reference.

Twitter : What are you doing? (2008). Online verfügbar unter <http://twitter.com/>.

Universitätsbibliothek Dortmund: ASKademicus.

Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-dortmund.de/chatterbot/>.

Vocera Communications. Online verfügbar unter <http://www.vocera.com/>.

Vogt, Hannelore (2002): *Die Bibliothek als "Tankstelle" der Informationsgesellschaft - von Helsinki nach Würzburg*. Internationale Bibliotheken. Bertelsmann Stiftung.

Online verfügbar unter http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F14-7F1B88AC/bst/Vogt_Tankstelle_Informationsgesellschaft.pdf.

Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (2007): *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. 11., unveränd. Aufl. Bern: Huber.

Weller, Katrin; Mainz, Indra; Paulsen, Ingo; Mainz, Dominic (2007): *Semantisches und vernetztes Wissensmanagement für Forschung und Wissenschaft*. In: Ball, Rafael (Hg.): *Wissenschaftskommunikation der Zukunft*. 4. Konfe-

renz der Zentralbibliothek, Forschungszentrum Jülich, 6. - 8. November 2007. Jülich: Forschungszentrum, Zentralbibliothek (Schriften des Forschungszentrums Jülich : Reihe Bibliothek, 18), S. 33–46.

Online verfügbar unter [http://juwel.fz-](http://juwel.fz-juelich.de:8080/dspace/bitstream/2128/2893/1/Ball_2007.Wisskom.pdf)

[juelich.de:8080/dspace/bitstream/2128/2893/1/Ball_2007.Wisskom.pdf](http://juwel.fz-juelich.de:8080/dspace/bitstream/2128/2893/1/Ball_2007.Wisskom.pdf).

wer-weiss-was: Startseite. Online verfügbar unter <http://www.wer-weiss-was.de/>.

Wolf, Sabine (2007): Software für Digital Reference Service und Web Contact Center. In: Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad (Hg.): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Losebl.-Ausg. Hamburg: Dashöfer, S. 1-40 (Kap. 9/3.4).

Yahoo! Clever: Community Startseite - Fragen - Antworten - Entdecken.

Online verfügbar unter <http://de.answers.yahoo.com/>.

Zentral- und Landesbibliothek Berlin: Fragen Sie uns.

Online verfügbar unter http://www.zlb.de/fragen_sie_uns.

Alle Online-Quellen zuletzt geprüft am 14.06.2008.

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe.

Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus veröffentlichten und nicht veröffentlichten Schriften entnommen sind, sind als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit hat in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegen.

Potsdam, den 1. Juli 2008

Andrea Minster