

Der Hamburger Auskunftsdienst

Seit Oktober 2006 bieten die großen Hamburger Bibliotheken - Bücherhallen Hamburg, Staats- und Universitätsbibliothek, Universitätsbibliothek der TU Hamburg-Harburg (TUB), Universitätsbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität, Bibliothek der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg und die Zentralbibliothek der Wirtschaftswissenschaften (ehem. Bibliothek des Hamburger Weltwirtschaftsarchives) - gemeinsam einen Online-Informationsservice an. An diesen Service, der "Fragen Sie Hamburger Bibliotheken" genannt wird, können Fragen gestellt werden, sei es eine spezielle Frage an eine der Bibliotheken oder eine allgemeine Frage zu einem bestimmten Thema.

Anfang 2006 starteten auf Initiative der Bücherhallen die Überlegungen, wie ein solches Projekt realisiert werden könnte. Von vornherein besonders an dem Projekt war, dass die Öffentlichen Bibliotheken das Auskunftssystem gemeinsam mit Wissenschaftlichen Bibliotheken anbieten wollten - ein im wahrsten Sinne des Wortes bibliotheksübergreifendes Projekt. Ein E-Mail-basiertes Auskunftssystem sollte es sein und es sollte ein zentrales System geben, in dem Anfragen auflaufen und den einzelnen am Auskunftssystem teilnehmenden Institutionen zugeordnet werden könnten. Die Wahl fiel auf das MailInfo-System, das bereits seit 2004 von der TUB zur Koordination der E-Mail-Anfragen eingesetzt wurde. Die TUB setzte eine weitere Instanz des Systems auf und schuf so eine gemeinsame Infrastruktur für den neuen Service. Einige kleine Änderungen wurden noch vorgenommen, vor allem im Outfit des Systems, und jede teilnehmende Institution schuf sich einen eigenen kleinen Workflow, wie die eingehenden Anfragen abgearbeitet werden sollten.

Das MailInfo-System

FRAGEN SIE HAMBURGER BIBLIOTHEKEN

Hauptseite | Hilfe | Neue Anfrage erstellen | Logout

Offene Anfragen

	Datum	Betreff	Bibliothek	Priorität	Absender	UM
<input type="checkbox"/>	25.07.2006	Testmail	TUB Hamburg-Harburg	Normal	Oliver Marahrens	1

[Alle auswählen](#) [Alle Haken entfernen](#)

Letzte 1 beantwortete Anfrage(n)

	Datum	Betreff	Bibliothek	Priorität	Absender	UM
<input type="checkbox"/>	08.08.2006	Öffnungszeiten	TUB Hamburg-Harburg	Normal	Herbert Kunde	0

[SCHLIESSEN](#) [GESCHLOSSENE](#) [AKTUALISIEREN](#)

Konfiguration: [Standard-Antworten](#) | [Mein Zugang](#)

Suche nach Nachrichten

nach Mailadresse: Suchanfrage: [Suchen](#) (fortgeschritten)

Mail-Info-System, modifiziert und übersetzt von [Oliver Marahrens](#)

Powered By: [OSTICKET STS](#)

Abbildung 1: Hauptseite des Auskunftsdienstes "Fragen Sie Hamburger Bibliotheken"

Das im Hintergrund des Auskunftssystems arbeitende MailInfo-System entstand durch die Weiterentwicklung und Anpassung des OpenSource-Support-Ticket-Systems OSTicket. Es handelt sich um ein webbasiertes Ticketsystem, das in PHP programmiert ist und eine MySQL-Datenbank im Backend hat – also ein typisches LAMP-Produkt (LAMP steht für Linux-Apache-MySQL-PHP).

Aus dem Originalsystem wurden die meisten Ticketfunktionalitäten (wie automatische Benachrichtigung des Nutzers, dass die Mail eingegangen ist) per Konfigurationseinstellung entfernt, der "Rest" des Programmes wurde teilweise durch Eingriffe in den Quelltext um zusätzlich benötigte Features ergänzt: E-Mail-Weiterleitungsmöglichkeit, Verwendung von vorformatierten Vorlagen usw.. Außerdem wurde das MailInfoSystem ins Deutsche übersetzt. Wie sich der Dienst den an dem System teilnehmenden BibliotheksmitarbeiterInnen präsentiert, ist in Abbildung 1 zu sehen.

Durch die Nutzung des MailInfo-Systems ergaben sich einige Vorteile:

- Es kann keine Mail verloren gehen
- Jeder Bearbeiter kann sich alle derzeit noch nicht beantworteten Fragen für seine Abteilung anzeigen lassen und beantworten, transferieren oder an einen Kollegen zur abschliessenden Bearbeitung weiterleiten.
- Die Bearbeiter können keine Anfragen löschen, sie können nur geschlossen bzw. weitergeleitet werden. Nur die Administratoren können Anfragen löschen. So wird gewährleistet, dass nicht aus Versehen Mails verschwinden.
- Durch die "automatische Bündelung" des Maildialoges können auch Fragen weiterbearbeitet werden, die zuvor ein anderer Kollege beantwortet hat. Das passiert z.B. wenn der Kunde noch eine Rückfrage hat. Der gesamte Vorgang (Fragen des Kunden und Antworten des Mitarbeiters) wird auf dem Schirm angezeigt.

Vom MailInfo-System zum Hamburger Auskunftssystem

Damit die Kunden mit dem System interagieren können, wurde ein zentrales Eingabeformular eingerichtet (vgl. Abbildung 2, <http://www.hamburger-bibliotheken.de/frage/>), über das die Anfragen abgesetzt werden können. Die Eingaben werden dann im zentralen MailInfo-System der Institution zugeordnet, die der User im Formular ausgewählt hat.



Ihre Frage: (bitte so ausführlich wie möglich)

Thema Ihrer Frage: (optional, nur für die Betreff-Zeile Ihrer Rückantwort)

Bitte wählen Sie eine Bibliothek aus:

Ihr Name: (optional, nur zur Anrede)

Ihre E-Mail Adresse:

Haben Sie die [Nutzungsbedingungen](#) gelesen und sind damit einverstanden? Ja

Alles löschen

Absenden

Abbildung 2: Auskunftsf formular "Fragen Sie Hamburger Bibliotheken"

Das Formular sollte möglichst niedrigschwellig sein und dem Nutzer nicht zu viele Pflichtangaben abverlangen. So sind nach aktuellem Stand nur die Angabe der Frage und der E-Mail-Adresse verbindlich, optional können noch ein Betreff sowie der Name des Anfragers eingegeben werden. Die Auswahl des Adressaten erfolgt per Dropdown-Menu, der voreingestellte Empfänger richtet sich danach, von wo aus der Nutzer kommt. Auf den Homepages der teilnehmenden Bibliotheken ist der Service jeweils so verlinkt, dass die eigene Institution voreingestellt ist. Ruft man das Formular über einen anderen Link auf, so ist die zufallsbasierte Empfängerauswahl aktiviert. In jedem Fall kann der Nutzer den Empfänger aber manuell ändern.

Nachdem die Anfrage über das Formular abgeschickt wurde, gelangt sie in das MailInfo-System, wo sie von der zuständigen Institution abgearbeitet werden kann. Jede Institution kann beliebig vielen Mitarbeitern Zugangsdaten für das System einrichten, über die sie sich am MailInfo-System anmelden können. Nachdem der Bearbeiter eingeloggt ist, sieht er alle Anfragen, die in seinen Zuständigkeitsbereich fallen.

OSTicket bietet grundsätzlich Funktionalitäten zum Überprüfen des Status der Anfrage per Web-Frontend (wo liegt die Anfrage gerade? ist sie überhaupt angekommen?). Im MailInfo-System wurden derartige Funktionen deaktiviert, ebenso per Mail versandte Standard-Antworten. Da das System weniger als Tracking-System gesehen wird, sondern als Kanalisierungssystem, wurden diese Funktionalitäten als unnötig betrachtet. Eine Antwort aus dem gemeinsamen Hamburger Auskunftssystem erfolgt in der Regel innerhalb von maximal drei Werktagen, oft sogar innerhalb von 24 Stunden. Da die Erstanfrage im gemeinsamen System per Formular erfolgt, bekommt der Nutzer vom Formular am Bildschirm eine Feedback-Meldung, wenn die Anfrage eingegangen ist. Rückfragen werden per Mail ins System geschickt. Dazu hat im gemeinsamen System jede Institution eine eigene Mailadresse, die dem System zugeordnet ist. Diese Adresse taucht bei Antworten aus dem System heraus als Absender auf, der Kunde kann also per Reply eine Rückfrage

stellen, die im System landet und dort anhand der Mailadresse automatisch dem richtigen Empfänger zugeordnet werden kann. Die Rückfrage bildet zusammen mit der Erstanfrage und der Antwort einen Thread, der sich immer weiter fortsetzt, solange Rückfragen eingehen. Intern hat jede Anfrage eine Nummer, die bei der Erstanfrage nach einem Zufallszahlenprinzip gebildet wird und die Anfrage eindeutig kennzeichnet. Diese Nummer steht im Betreff der Antwort und dient dem System dazu, die Rückfrage dem richtigen Thread zuzuordnen. Ändert der Anfrager den Betreff, so funktioniert dies natürlich nicht; in dem Fall wird die Rückfrage als neue Anfrage gehandhabt.

Verknüpfung mit vorhandenen Auskunftssystemen

Alle teilnehmenden Bibliotheken boten auch vorher schon E-Mail-basierte Services an, allerdings war die TUB die einzige Bibliothek, die solche Anfragen schon vorher über das eigens dafür entwickelte MailInfo-System handhabte. Dies ist auch nach der Einführung des gemeinsamen Systems so geblieben - so nutzt und betreibt die TUB zwei Instanzen des MailInfo-Systems parallel: eine für lokal gestellte Anfragen und die andere für die gemeinsame Nutzung. Teilweise wurden vorher schon andere Online-Auskunftsdienste angeboten (und werden ebenfalls weiterbetrieben). Die SUB Hamburg entwickelte z.B. den Chatbot Stella, der 2006 mit dem Bibliotheksinnovations-Preis ausgezeichnet wurde. Stella weist unter anderem auch auf das gemeinsame Auskunftssystem hin, wenn sie eine Frage nicht direkt beantworten kann. Auch die Bücherhallen betreiben einen Chatbot namens Ina. Die beiden Hamburger Chatbots basieren auf unterschiedlichen Softwarelösungen.

Die Bibliotheken der TU Hamburg-Harburg und die der Helmut-Schmidt-Universität verfügen über eine menschlich interagierende Chat-Auskunft. In beiden Fällen läuft die Chat-Auskunft über ein speziell für Bibliotheken entwickeltes Chatsystem namens Rakim. Rakim ist ebenso wie OSTicket Open-Source-Software. Da beide Services online zu nutzende Auskunftssysteme darstellen, bot es sich an, eine Verknüpfung zwischen den beiden Diensten zu bilden. So wurde es als sinnvoll angesehen, einen Hinweis innerhalb Rakims auf die E-Mail-Auskunft zu geben, falls gerade kein Chatpartner in der Bibliothek verfügbar ist. Nach einer Wartezeit von 30 Sekunden, in denen sich niemand in der Bibliothek gemeldet hat, bekommt der Kunde nun einen Hinweis, er könne seine Frage auch per Mail einsenden und bekommt sofort das Mail-Auskunfts-Formular angezeigt. Rakim bietet die Möglichkeit, bestimmte "Öffnungszeiten" für den Chat festzulegen, über die Verknüpfung wird dem Nutzer außerhalb der Öffnungszeiten auch automatisch das Mailformular angezeigt. Die Verknüpfung zwischen Rakim und OSTicket wurde an der TU Harburg entwickelt und wird inzwischen von der HSU und der TUB eingesetzt.

Einbindung in externe Webseiten

Das Auskunftsformular zur Nutzung des gemeinsamen Dienstes, das bereits weiter oben kurz beschrieben wurde, wird in erster Linie über die Homepages der einzelnen teilnehmenden Institutionen angeboten. Das Formular selbst wurde ebenso wie das Logo des Dienstes von dem Hamburger Designer Philip Bartkowiak entwickelt, von der SUB in HTML umgesetzt und von der TUB gehostet. Dadurch, dass System und Formular zentral in einer Hand liegen, kann der Eintrag in die Datenbank des Systems direkt vorgenommen werden, wenn eine Anfrage über das Formular gestellt wird. Die Schnittstelle zwischen Formular und System stammt auch von der TUB. Der Nutzer kann sich auf dem Formular aussuchen, an welche Bibliothek er seine Frage stellen will und es ist per Parametrisierung möglich, bei den Links von den Einzelhomepages aus die eigene Institution vorzuselektieren. Wird das Formular ohne Parameter aufgerufen, so wird die Auswahl der Bibliothek dem Zufall überlassen. Die Zuordnung der Frage zu einer Zufalls-Bibliothek übernimmt dabei das Auskunftssystem selbst, und nicht das Formular. Im Formular gibt es stattdessen einen Punkt "Zufall" in der Bibliotheks-Auswahlliste, den der Nutzer auch selbst auswählen kann, wenn er sich unsicher ist, welche Bibliothek für seine Frage zuständig ist. Neben den Instituts-Homepages wird das System derzeit auch über das (privat organisierte) Hamburger Stadtportal hamburg.de angeboten. Auch weitere mit Hamburg assoziierte

Organisationen können das Formular einbinden, es laufen Verhandlungen mit einigen konkreten Anbietern.

Policies zur Anfragenbearbeitung

Zur Abarbeitung der Anfragen erarbeiteten die teilnehmenden Bibliotheken selbst auferlegte Leitlinien, über die gewährleistet werden soll, dass die Anfragen möglichst einheitlich abgearbeitet werden. Die Leitlinien wurden auf Grundlage der Qualitätsrichtlinien der IFLA (<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>) zusammengestellt und beinhalten zum Beispiel die maximale Bearbeitungszeit von 3 Werktagen und den Umgang mit personenbezogenen Daten. Dieser richtet sich selbstverständlich nach den Regelungen des Hamburger Datenschutzgesetzes. So werden z.B. personenbezogene Daten wie E-Mailadresse oder Name des Anfragenden nach vier Wochen aus dem System entfernt.

Workflow in der SUB Hamburg - der Auskunftsservice bekommt seine eigene Organisationsstruktur

Anders als in der TUB und HSU werden in der SUB die E-Mails nicht mit einem Ticketsystem eingefangen und vorsortiert. Die Kunden nutzen die abteilungs- und personenbezogenen Postfächer, um Kontakt zur Bibliothek aufzunehmen. Diese Kommunikationsform sollte auch nach Einführung des MailInfo-Systems vorerst beibehalten werden und so stellte sich in der SUB zu Beginn eine wichtige Frage: soll der Posteingang organisiert werden und wenn ja, wie, obwohl das MailInfo-System die Möglichkeit bietet, dass zeitgleich mehrere MitarbeiterInnen die eingehenden Fragen beantworten können? Als größte wissenschaftliche Bibliothek Hamburgs verfügt die SUB nicht nur über eine differenzierte Abteilungsstruktur, sondern auch über einen schlagkräftigen Pool von FachreferentInnen, die gemeinsam über 50 Fächer abdecken. Um zu vermeiden, dass eine Vielzahl an MitarbeiterInnen täglich zwar sehr motiviert, aber völlig unkontrolliert gleichzeitig das Auskunftssystem auf eingehende Fragen sichten, wurde bereits im Vorfeld eine klare "Bedienungsreihenfolge" festgelegt. So kann vermieden werden, dass sich Missverständnisse über die Zuständigkeiten aufbauen oder MitarbeiterInnen sich frustriert vom Auskunftssystem abwenden (schlimmstenfalls unbemerkt), weil längere Zeit keine auf sie zugeschnittene Frage eingetroffen ist.

Die Vorbereitung: insgesamt 32 MitarbeiterInnen wurden durch die Bibliothekarische Auskunft im Umgang mit dem Auskunftssystem geschult. Das Hauptaugenmerk lag vor allem auf den 18 FachreferentInnen, die die Spezialistensäule der SUB-Antwortcrew bilden sollten. Um für spezielle Fragen zum Bibliotheksbetrieb gleichfalls gerüstet zu sein, wurden auch Ortsleihe, die Hauptabteilung IuK-Technik und eine Mitarbeitergruppe E-Medien eingebunden. Diese Abteilungsauswahl ergab sich aus den Erfahrungen, die die Bibliothekarische Auskunft bis dahin mit dem klassischen E-Mail-Eingang gesammelt hatte.

Die Ablaufstruktur: bei der Bibliothekarischen Auskunft liegt die Steuerung aller über das MailInfo-System in der SUB eingehenden Fragen. Informationen zum allgemeinen Bibliotheksbetrieb, zu den Bibliotheksbeständen oder bibliographische Anfragen werden dort ebenso erledigt, wie die mit den gängigen Auskunftsmitteln zu beantwortenden Wissensfragen. Werden die Fachfragen aber spezieller, wird der zuständige Fachreferent informiert und übernimmt die Anfrage. Dafür wird die Frage in eine eigene SUB-Unterabteilung des Auskunftssystems (= Zuständigkeitsbereich) verschoben. Analog wird verfahren, wenn Fragen zum Bibliotheksbetrieb für die o.g. Bereiche eingehen.

Der Alltag: trotz hohem planerischem Organisationsaufwand wird in der SUB diese Ablaufstruktur wegen ihrer Klarheit sehr geschätzt. Gleichwohl konnten in der Praxis noch längst nicht alle MitarbeiterInnen oder alle beteiligten Unterabteilungen gefordert werden, da das Frageaufkommen einseitiger und geringer ist, als ursprünglich angenommen. Den Löwenanteil erledigt bisher die Bibliothekarische Auskunft im Alleingang, freut sich aber immer wieder, wenn KollegInnen mit einer Anfrage überrascht werden können.

Von der Mailingliste zum webbasierten Kanalisierungssystem an der TUB

Im Jahr 2004 wurden in der TUB Überlegungen angestellt, wie man die Bearbeitung von Kundenanfragen per E-Mail effizienter gestalten könnte. In diesem Rahmen kam die Idee auf, es mit einem Support-Ticket-System zu probieren, mit denen viele kommerzielle Unternehmen ihre Kundenanfragen strukturierten und bearbeiteten. Es erschien durchaus denkbar, etwas ähnliches auch auf eine Bibliothek umzusetzen.

Nachdem zuvor an der TUHH die Einführung eines Ticketsystems im TUHH-Rechenzentrum vom Personalreferat abgelehnt worden war, entschied sich die TUB zur Etablierung eines eigenen Systems, das den Fokus nicht auf die Ticket-Funktionalität setzen sollte, sondern auf die koordinierte Kanalisierung des allgemeinen E-Mail-Verkehrs. Dazu wurden verschiedene Produkte wie OTRS und QuestionPoint evaluiert, aber für die Problemstellung der TUB als zu aufwändig eingeschätzt. Stattdessen fiel die Entscheidung zugunsten von OSTicket.

Vor der Umstellung wurden E-Mail-Anfragen an eine Abteilung oder Einheit der Bibliothek geschickt und über eine Mailingliste an alle Mitarbeiter dieser Abteilung verteilt. Einer der Mitarbeiter beantwortete die Mail und schickte seine Antwort auch noch als Durchschlag an die Liste, um Doppelantworten zu vermeiden. Dort jedoch begann es bereits problematisch zu werden: es gestaltete sich mühsam, bei jeder Anfrage zu überprüfen, ob sie schon beantwortet wurde. Vor allem in Urlaubszeiten: kam der Mitarbeiter aus dem Urlaub zurück, so bekam er auf einen Schlag sämtliche Mails der letzten Zeit samt der CC-Antworten. Auf diese Weise entstand ein unübersichtlicher Mailwust, und zwar im Postfach eines jeden Mitarbeiters.

Support-Ticket-Systeme arbeiten anders. Sie sammeln die Anfragen an einem zentralen Punkt und stellen genau dort auch die Möglichkeit zur Bearbeitung der Anfrage zur Verfügung. Der Kunde schickt seine Mail nach wie vor an eine E-Mailadresse, die einer Abteilung oder Untereinheit der Bibliothek (nicht jedoch einzelnen Personen) zuzuordnen ist. Jedoch erreicht die Anfrage die zuständigen Mitarbeiter nicht per E-Mail. Sie wird, anstatt über eine Mailingliste verteilt zu werden, von dem System aufgefangen, das die zugehörigen Postfächer periodisch abfragt und ausleert. Die Mitarbeiter haben nun ihrerseits Zugriff auf dieses System. Sie rufen die Anfragen darüber ab und beantworten sie aus dem System heraus. So entsteht auch in Urlaubszeiten keine Anfragenwüste, sondern eine strukturierte Ablage an einer einzigen zentralen Stelle.

Auch die Aufnahme der Anfrage per Formular wird erleichtert, da das Formular direkt an die zum Ticketsystem gehörende Datenbank gekoppelt werden kann. So kann der E-Mail-Traffic bei der Formulareingabe eingespart werden.

Das System, das in der TU Harburg als Grundlage für diese zentrale Ablage dient, wurde oben dargestellt. Es ist innerhalb der TUB seit Ende 2004 in Betrieb und wird zur Aufnahme der lokal gestellten Anfragen nach wie vor parallel zum gemeinsamen Auskunftssystem weitergenutzt.

Von der eigenen E-Mail-Auskunft zum gemeinsamen Hamburger Auskunftsdienst

Umsetzung und Workflow in der Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität

Schon im Jahre 1998 hatte die Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität, Universität der Bundeswehr Hamburg ihren eigenen, nach amerikanischem Vorbild, selbst entwickelten Elektronischen Auskunftsdienst „Fragen Sie die Bibliothek“ ins Leben gerufen, der 2003 - mit Unterstützung der TUB Harburg - durch den Chat-Dienst „RAKIM“ erweitert wurde.

Die Ablösung von „Fragen Sie die Bibliothek“ durch den gemeinsamen Hamburger Auskunftsdienst im Oktober 2006 erfolgte problemlos. Nach einer kurzen, praxisbezogenen Einweisung durch die Auskunfts-Leitung waren die MitarbeiterInnen sehr schnell mit dem System vertraut. Durch den

Einsatz des Ticketsystems und die damit verbundene Kooperation und direkte Zusammenarbeit mit anderen Hamburger Bibliotheken konnte der Service nicht nur qualitativ verbessert, sondern auch die Organisation optimiert werden.

Wurden vorher die Anfragen per Mailingliste - mit der schon oben beschriebenen Problematik z. B. während Urlaubs- und Krankheitszeiten - an einzelne MitarbeiterInnen verteilt, so können jetzt alle eingetragenen KollegInnen sowohl den Eingang als auch den aktuellen Status einer Anfrage - unbeantwortet, beantwortet, in Bearbeitung - auf einen Blick sehen. Der Workflow gestaltet sich unkompliziert: damit das Anmelden nicht vergessen wird, erhalten alle eingetragenen MitarbeiterInnen jeweils morgens um 9.00 Uhr und mittags um 13.00 Uhr eine automatisch erstellte persönliche „Erinnerungsmail“. Dieser kleine Service hat sich in der Praxis als sehr hilfreich erwiesen. Da die Zahl der eingebundenen MitarbeiterInnen (regelmäßig 3 Dipl.-Bibliothekare und 4 Fachreferenten), die die Fragen beantworten, recht übersichtlich ist, erübrigt sich der Aufbau einer weiteren Organisations- und Verteilungsstruktur. Die Beantwortung der Anfragen übernehmen - je nach Art und Inhalt - die jeweils zuständigen KollegInnen, ohne dass i.d. R. eine übergeordnete Verteilung notwendig würde. Fragen allgemeiner Art werden von allen Beteiligten übernommen. In sehr seltenen Fällen müssen Fragen von der Leiterin der Information „zugewiesen“ werden.

Damit es während der Bearbeitung von Anfragen keine Überschneidungen gibt, nutzt die Bibliothek der HSU die Möglichkeit im Ticketsystem selbst eine interne Nachricht zu übermitteln: wer eine Anfrage übernimmt, teilt dies „intern“ mit. Auf diese Weise sieht jeder, der das Ticket öffnet, dass die Anfrage schon von Kollegin XY bearbeitet wird.

Die Einhaltung der gemeinsamen „Policy“ ist für die Bibliothek der HSU selbstverständlich und entspricht den Qualitätsstandards des alten Systems. Über 90% der Anfragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet oder der Anfrager bekommt zumindest eine Zwischenmeldung.

Eine sehr große Verbesserung ihres Elektronischen Auskunftsservices sieht die Bibliothek der HSU insbesondere auch in der Anbindung des Chat-Services „RAKIM“ an den gemeinsamen Hamburger Auskunftsdienst, die die TUB Harburg - wie oben beschrieben - ermöglicht hat.

Nutzung des Angebotes

Etwa ein Jahr nach der Einführung des Angebotes ist die Nutzung noch ausbaufähig. Bis Anfang 2007 wurden circa 1.200 Anfragen über das System bearbeitet. Der Großteil der Anfragen ging dabei an die Bücherhallen Hamburg, die übrigen verteilten sich auf die anderen Teilnehmerbibliotheken. Pro Tag gerechnet ergeben sich insgesamt etwa 3 Anfragen, statistisch gesehen eine davon für die Bücherhallen und die anderen zwei für die anderen Bibliotheken. Nicht einbezogen in diese Statistik sind die Zahlen aus den anderen, parallel und lokal angebotenen Auskunftssystemen der Teilnehmer. So nutzt die TUB wie bereits beschrieben eine weitere Instanz des MailInfo-Systems zur Bearbeitung lokaler Anfragen.

Ausblick

Der Service läuft technisch stabil und einwandfrei und die einzelnen Teilnehmerbibliotheken halten in der Regel im Rahmen ihrer Möglichkeiten die selbst auferlegten Leitlinien ein. Treten technische Probleme auf, so kümmert sich die TU Harburg umgehend darum und sorgt für Abhilfe. Leider gibt es von den Nutzern des Systems kaum Feedback, abgesehen von Dankeschöns nach der Beantwortung einer Frage. Eine Evaluation des Dienstes in Form einer Umfrage bei Nutzern wurde nur vereinzelt vorgenommen und es liegen darüber keine vereinheitlichten Ergebnisse vor. 1.000 Anfragen in einem Jahr ist sicher keine überwältigende Masse, aber immerhin spricht sie durchaus für eine gewisse Nutzung des Dienstes. Davon, dass es sich um einen nützlichen Service handelt,

sind die Teilnehmer überzeugt, und daher wird der Dienst auch bis auf weiteres angeboten werden. Eine Steigerung der Nutzungszahlen durch weitere Werbemaßnahmen der einzelnen Teilnehmer und durch die Gewinnung neuer Partner zur Einbindung oder Verlinkung des Angebotes wird weiterhin forciert.

Als Fazit lässt sich also sagen, dass die Hamburger Bibliotheken im Bereich Online-Auskunft gut positioniert sind. Bibliotheken, die selbst eine E-Mail-basierte Auskunft anbieten möchten, können das MailInfo-System als technische Grundlage prüfen, die Quellen werden auf Anfrage gerne von der TUB zur Verfügung gestellt. Ein technischer Betreuer, der sich mit LAMP-basierten Webanwendungen, deren Konfiguration und Betrieb sowie E-Mail-Techniken auskennt, sollte zum Betrieb des Systems vorhanden sein.

Die Autoren

Dipl.-Bibl. Anne Ianigro, Bibliothek der Helmut-Schmidt-Universität, Universität der Bundeswehr Hamburg, Benutzungsabteilung - Zentrale Auskunft Fakultätsbibliotheken

Dipl.-Bibl (FH) B.Sc. Oliver Marahrens, TUB Hamburg-Harburg, Mitarbeiter im Bereich Digitale Dienste

Dipl. Bibl. Stefanie Töppe, Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, Benutzungsdienste - Abteilung Informationsdienste, Präsenzbestände