

## Projekte

Helga Lüdtkke

„I have looked everywhere. If you can help, I will be thrilled“

**HdM-Studenten in Stuttgart arbeiten im digitalen „Ask A Question Service“  
der Internet Public Library / University of Michigan, Ann Arbor**



*Ein einmaliges „Lernlaboratorium“ bietet angehenden Informationsspezialisten der Fachhochschule Stuttgart/Hochschule der Medien Praxiserfahrung in einem zukunftsorientierten bibliothekarischen Arbeitsfeld: dem digitalen Auskunftsdienst. In enger Kooperation mit der Internet Public Library der University of Michigan/School of Information, einem der renommiertesten amerikanischen e-mail-basierten Auskunftsdienste, beantworten Studierende der HdM Anfragen aus aller Welt entsprechend den geltenden Qualitätsstandards – auf Englisch.*

„I have looked everywhere. If you can help, I will be thrilled“

Students of the Fachhochschule Stuttgart /Hochschule der Medien collaborate within „Ask a Question Service“ of the Internet Public Library / University of Michigan, Ann Arbor

*A unique „learning lab“ offers prospective information specialists of the Fachhochschule Stuttgart/Hochschule der Medien practical experience in a future-oriented library field: digital reference service. In close cooperation with the Internet Public Library of the University of Michigan/School of Information, one of the most prestigious e-mail-based digital reference services in the US, students of the HdM are responding to requests from all over the world according to the applied quality standards of the service – in English.*

„J'ai regardé partout. Si vous pourriez m'aider j'en serais ravi“

Les étudiants de la Fachhochschule Stuttgart /Hochschule der Medien collaborent à „Ask a Question Service“ de l'Internet Public Library / University of Michigan, Ann Arbor

*Un „laboratoire d'apprentissage“ unique en son genre offre à de futurs professionnels de l'information de la Fachhochschule Stuttgart/Hochschule der Medien une expérience pratique dans un secteur en plein développement de l'activité des bibliothèques: le service référence numérique. En étroite collaboration avec l'Internet Public Library/University of Michigan/School of Information, l'un des plus prestigieux service référence par e-mail aux Etat-Unis, des étudiants de la HdM répondent aux demandes provenant du monde entier, en respectant les critères de qualités appliqués par le service – en anglais.*

Ein qualifizierter Auskunftsdienst gilt als das Herzstück moderner Bibliotheksarbeit. Allerdings spiegelt das der Bibliotheksalltag nicht überall wider. Auch wird in Deutschland noch nicht selbstverständlich ein von Öffnungszeiten und Bibliotheksmauern unabhängiger digitaler chat- oder e-mail-basierter Frage- und Antwort-Dienst für den „remote user“ angeboten<sup>1</sup>.

Ein vier-, später dann dreistündiger Workshop „Internet Public Library / Digital Reference“ im SS 2003 und SS 2004 (Wahlpflichtmodul im Studiengang Bibliotheks- und Medienmanagement der Hochschule der Medien/Stuttgart, Dozentin: Helga Lüdtkke), hervorgegangen aus der Vorlesung „Auskunftsdienst“ von Prof. Ingeborg Simon, bot daher nicht nur Praxiserfahrung in einem zukunftsorientierten Arbeitsfeld Öffentlicher Bibliotheken, sondern

auch den Reiz und die Bewährung in einer Fremdsprache. Entsprechend begehrt waren die wenigen Plätze (je 12), denn nur als kleines Team lassen sich die interaktive Arbeit mit der IPL und die intensiven Konsultationen (Korrekturen, Kommentare, Nachfragen) untereinander sinnvoll organisieren.

<sup>1</sup> Die Deutsche Internetbibliothek (DIB) (<[www.internetbibliothek.de](http://www.internetbibliothek.de)>) bietet seit Februar 2003 nach einem davon abweichenden Bearbeitungs-Verfahren einen e-mail-Auskunftsdienst, an dem sich 70 öffentliche Bibliotheken in Deutschland und Österreich beteiligen. – Dazu auch Lüdtkke, Helga: Secret Patrons, Invisible Users: Digital Reference@Your Library. Fundstücke einer nicht nur virtuellen Erkundung in den USA. In: BuB 56 (2004) 3, S. 202-209.

Die Internet Public Library, virtuelle Bibliothek und einmaliges *learning and teaching lab* zugleich (<[www.ipl.org](http://www.ipl.org)>)<sup>2</sup>, hatte nach zahlreichen amerikanischen und kanadischen Ausbildungsinstituten (Schools of Information [SI]) zum ersten Mal eine Gruppe von SI-Studenten aus einem nicht-englischsprachigen Land in seinen e-mail-basierten *Ask a Question Service* eingebunden<sup>3</sup>. Hervorzuheben ist, dass dies nicht im „geschützten“ Praktikumsstatus, sondern in einer realen Auskunftssituation stattfand. Weder gibt es in Deutschland eine derartige Praxis- und Trainingsmöglichkeit noch ist „Digital Reference“ bisher im Curriculum der Ausbildungsgänge von angehenden Informationsspezialisten verankert!

Auf der Basis von freiwilliger, unbezahlter, dabei professioneller bibliothekarischer *men and women power* bearbeitet der *Ask a Question Service* der IPL monatlich bis zu 1 000 Anfragen aus der globalen *Internet community*. Grundlage ist ein elaboriertes online-Formular:

- für Erwachsene: <[www.ipl.org/div/askus/reformqrc.html](http://www.ipl.org/div/askus/reformqrc.html)> ,
- für Kinder: <[www.ipl.org/div/kidspace/ask/reform.html](http://www.ipl.org/div/kidspace/ask/reform.html)> ,

das ein Auskunftinterview wie bei der Face-to-Face-Auskunft zwar nicht ersetzen kann, aber doch den Fragehintergrund umreißen hilft und die Nutzerwünsche spezifiziert. Das inhaltliche Spektrum der Fragen erweist sich als ebenso vielfältig<sup>4</sup> wie die Herkunft<sup>5</sup> und das Alter der Anfragenden.

Zunächst galt es, sich eingehend mit den Zielen, Qualitätsstandards und interaktiven Abläufen vertraut zu machen: Beantwortungs-Zeitrahmen, Ansprache der Kunden, alters- und problemorientierte Auswahl sowie entsprechende Bewertung der Internetquellen und Printmedien, vorzuschlagende Kontakte zu Institutionen oder Experten, Erläuterung der Suchstrategie / *search terms* u.v.m. Und dann begann die eigentliche Arbeit: Zehn Fragen waren pro Zweier-Team zu beantworten, 60 bzw. 120 insgesamt. Jede einzelne wurde, nachdem die Antwort den Kunden bereits erreicht hatte und im IPL-Archiv abgelegt worden war, der Gruppe noch einmal online präsentiert und gemeinsam diskutiert. Fragen aus fast 20 Wissensgebieten waren es schließlich, die, mit deutlicher Präferenz für *History* und *Sciences*, beantwortet wurden. Lernen und Spaß war dabei die erklärte Devise.

Die von der IPL 1995 entwickelte interaktive Software QRC, aber vor allem die *User Service Coordinator* Patricia Memmott und ab Sommer 2003 Jennifer Lau-Bond sorgten zusammen mit den *graduate students* der SI für Übersicht der eingegangenen Fragen. Sie waren bei technischen wie Rechercheproblemen über die Funktion *NEED\_HELP* oder e-mail jederzeit ansprechbar. Für die interaktive Zusammenarbeit aller *volunteers* ist die Funktion *FOLLOW\_UP* sehr hilfreich.

Fast alle denkbaren Konstellationen wurden von den StudentInnen ausprobiert, Hürden souverän genommen, der Stil wurde rasch selbstbewusster, der Ausdruck flüssiger, und die Ergebnisse brauchten ohnehin keinen Vergleich mit denen der *native speakers* des Service zu scheuen. Und so ließen denn auch die „thank yous“ der Kunden nicht lange auf sich warten: „You’re far cleverer than I am“, hieß es, oder „Thanks so much for the information, it was just what we needed to complete our project“ bis hin zu „You are my new best friends“ (aus China). Und schließlich die IPL-Koordinatorin: „My thanks to you all for your hard work on the IPL’s Ask a question service! The

answers I had a chance to review were all first-rate. The IPL is grateful for your assistance“. Und ein Jahr später ihre Nachfolgerin: „Glad to hear your students had a good experience. Your students were great, and we would definitely love to have them back next year!“

Begleitet wurden die regelmäßigen, bisweilen zeitintensiven Recherchen und das Formulieren der Antworten vom Bewerten von Wissensportalen für den passenden Sucheinstieg sowie anderen weltweit oder national operierenden digitalen Bibliotheken und Auskunftsdiensten / Konsortien<sup>6</sup>. So war es zum Ende des ersten Workshops

<sup>2</sup> Lüdtkke, Helga: Taking the Reference Desk to Cyberspace. Internet-Bibliotheken und Online-Auskunftsdienste. Im Mittelpunkt die Internet Public Library / USA. In: BuB 53 (2001) 9, S. 544-552.

<sup>3</sup> Zum 10jährigen Bestehen der IPL am 17. März 2005 wurden die kooperierenden Ausbildungsstätten aktuell zusammengestellt. „**The Ask-A-Question service is, and always has been, a teaching laboratory in which library science and information classes and professional librarian volunteers have the opportunity to practice online reference. Students receive online training from the IPL and then practice their new skills by answering reference questions. Here are some of the enthusiastic schools who’ve partnered with us:**

- Dalhousie University (Halifax, Nova Scotia, Canada)
- Kent State University (Kent, OH)
- Rutgers University (New Brunswick, NJ)
- St. John’s University (New York City, NY)
- Stuttgart/Hochschule der Medien (Stuttgart, Germany)
- University at Buffalo (Buffalo, NY)
- University of Alberta (Edmonton, Alberta, Canada)
- University of Illinois, Urbana-Champaign (Champaign, IL)
- University of Maryland (College Park, MD)
- University of Missouri (Columbia, MO)
- University of South Florida (Tampa, FL)
- University of Washington (Seattle, WA)
- University of Western Ontario (London, Ontario, Canada).“

„The Ask-A-Question Service“: <[www.ipl.org/div/anniversary/timelineIntRefQuest.html](http://www.ipl.org/div/anniversary/timelineIntRefQuest.html)> .

<sup>4</sup> Eine kleine Auswahl der Anfragen aus den Workshops: „Political structure of Washington, D.C.“ – „When Ramadan occurred in 1565“ – „Differences between colored sunglass lenses and colored contact lenses“ – „Popular acceptance of the ‘honeymoon’ after marriage“ – „Highest recorded temperature in 1976“ – „Financial institutions in India“ – „Electronic dictionaries that work with screen readers“ – „Presidential salary increase“ – „Blogs about libraries and publishing“ – „Is Braille the same internationally?“ – „Name of an Alabama Government building“.

<sup>5</sup> Von den insgesamt 122 bearbeiteten Fragen kamen 63 % aus den unterschiedlichen Regionen der USA, die übrigen aus Kanada, China, Neuseeland, Australien, Philippinen, Malaysia, Indien, Kaschmir, England, Frankreich, Ungarn, Italien, Bulgarien, Kroatien, Ägypten, Dubai, Kuwait, Nigeria, Südafrika, Puerto Rico.

<sup>6</sup> 2003/2004: u.a. Vivisimo, Wikipedia, Encarta, Librarians’ Index to the Internet (LII), Deutsche Internet Bibliothek (DIB), QuestionPoint (QP), Open Directory Project, Internet Scout Project, Virtual Reference Desk (VRD), Digital Reference Education Initiative (DREI), Google Web Directory, Yahoo Web Site Directory, National Science Virtual Library.

mit all den gewonnenen Erfahrungen ein reizvolles wie im Ergebnis hochinteressantes Experiment, aus Nutzersicht die Qualität(en) verschiedener *Ask A Question*-Angebote zu testen. Alle sechs Teams formulierten je eine gleich lautende Frage in Deutsch und Englisch<sup>7</sup>, die an die Internet Public Library, an die Deutsche Internetbibliothek und an QuestionPoint (<[www.questionpoint.org](http://www.questionpoint.org)>) gingen. Zusammen wurde anhand der Antworten ein differenziertes Bewertungsraster und Punktesystem entwickelt (besonders herausgehoben: Erläuterung der Quellen, Freundlichkeit der Formulierung, Informationsgehalt), das schließlich einen deutlichen „Sieger“ (IPL) erkennen ließ und zwei „runner ups“ (DIB, QuestionPoint)<sup>8</sup>.

Das Projekt des letztjährigen Workshops schloss sich inhaltlich an eine PowerPoint-Präsentation zu „Wikipedia / Encarta“ an. Über ein so genanntes *Wiki*, zu dem alle TeilnehmerInnen einen Schreibzugang hatten, entstand in gemeinsamer Denk- und Schreibearbeit der Enzyklopädie-Eintrag „Digital Reference Services“ für die amerikanische Version von Wikipedia (*the free encyclopedia*): <[http://en.wikipedia.org/wiki/Digital\\_reference\\_services](http://en.wikipedia.org/wiki/Digital_reference_services)>. Inhaltlich konnte so der Bogen zu der eigenen Arbeit im IPL-Workshop geschlagen werden. Dieser Wikipedia-Artikel ist inzwischen von mehreren amerikanischen digitalen Auskunftsdiensten fortgeschrieben worden.

Hier einige Stimmen der TeilnehmerInnen: „viel gelernt über das Internet“ – „alles in allem war es schon ein sehr arbeitsintensives Seminar“ – „wir haben viel geschafft“ – „viele verschiedene Fragen/Themen aus aller Welt“ – „positiv war, dass alles auf Englisch war“ – „sehr praxisnah“ – „ich habe selbst viel gelernt“ – „habe meine Recherchekompetenz verbessert“ – „nicht nur Theorie, sondern Arbeit unter realen Bedingungen“ – „praktische Erfahrungen für das spätere Berufsleben“. Dazu gab es sehr überlegenswerte Vorschläge für ein „nächstes Mal“.

Die Äußerungen zeigen, wie groß der Bedarf an Praxiserfahrung in einem neuen und zukunftsorientierten bibliothekarischen Arbeitsfeld ist – und wie notwendig und sinnvoll daher eine Verankerung in den regulären Lehrplan für angehende Informationsspezialisten<sup>9</sup>. Deshalb sollen die einmaligen Trainingsbedingungen, die sich mit der IPL bieten, unbedingt weiterhin für die HdM-Studenten genutzt werden. Gerade hat, mit dem Sommersemester 2005, ein weiterer IPL-Workshop für StudentInnen des 6. Semesters begonnen.

#### **Anschrift der Autorin:**

Helga Lüdtkke  
Friedrich-B. Osiander-Weg 6  
D-37077 Göttingen

<sup>7</sup> „Sources on Monet painting“ – „Stresemann and diplomatic relations between the US and Germany“ – „Developmentally disabled parents“ – „Mount Everest (number of expeditions, death rate)“ – „Gender mainstreaming“ – „Online courses in Indian languages“.

<sup>8</sup> Dieses Bewertungsschema aus Nutzersicht hat eine Teilnehmerin des IPL-Workshops im SS 2003 in ihrer Diplomarbeit ergänzt und zur Grundlage der Auswertung eines umfangreicheren Tests gemacht: Preissner, Martina: „Fragen Sie einen Experten. E-Mail-Auskunft im Test“ (HdM, 2004). – Eine weitere Diplomarbeit – Kupfer, Daniela: „Die Interaktion im Auskunftsdienst: Face-to-Face-, Telefon-, Email- und Chat-Auskunft im Test“ (HdM 2004) – basiert teilweise auf den Praxiserfahrungen bei der IPL im SS 2004.

<sup>9</sup> Vgl. dazu The Internet Public Library Mission Statement <[www.ipl.org/div/about/newmission.html](http://www.ipl.org/div/about/newmission.html)>; IPL Educational Initiative <[www.ipl.org/div/about/edinit.html](http://www.ipl.org/div/about/edinit.html)>; IPL Invitation to the Library School Community <[www.ipl.org/div/about/newschools.html](http://www.ipl.org/div/about/newschools.html)>.