

RABE - die Diskussionsliste mit Antworten auf alle Auskunftsfragen

von Frank Daniel, Stadtbibliothek Köln
E-Mail: daniel@stbib-koeln.de

Abstract:

Stellen Sie sich einmal vor: Sie sitzen an einem Auskunftsplatz, an dem gleichzeitig 600 andere Bibliothekarinnen und Bibliothekare Dienst tun, die Antworten auf noch so seltsame und spezielle Fragen geben können, wenn Sie selbst einmal nicht mehr weiterwissen...

Das Prinzip der Mailinglisten eignet sich hervorragend für die Anwendung im Reference-Bereich - die anglo-amerikanische Stumpers-List - macht es seit Jahren vor. Im Sommer letzten Jahres fanden die in der INETBIB verschämt „Off-Topic“ betitelten Auskunftsfragen endlich auch im deutschsprachigen Raum eine eigene Heimat - und sehr, sehr schnell einen großen Abonnementkreis.

Nach einem halben Jahr ist es nun Zeit, eine erste Bilanz für die Mailingliste „Recherche und Auskunft in Bibliothekarischen Einrichtungen“ zu ziehen. Welche Fragen werden gestellt und werden auch alle beantwortet? Wie hoch ist der Aufwand, die Liste aktiv zu verfolgen? Wie war das mit „?!>*“? Und sollten die „Rabelernen“ sich anders verhalten als diese Bezeichnung ihnen nahelegt?

Haben Sie schon einmal in einer Mailingliste solch nette Anrede- und Grußformeln gelesen?

- „Liebe Mitrabern!“
- „Liebe Räbinnen und Raben!“
- „Liebe Rabenschwestern und -Brüder“
- „Mit erwartungsvollem Kraah aus dem kalten sonnigen...“
- „mit einem zitternden Kraah aus dem tiefverschneiten ... „
- „ein fröhliches krächz krächz“
- oder auch „Leicht verunsichertes Kraahh?“

Zugegeben, dies mag für jemanden, der die Mailingliste, um die es hier geht, nicht kennt, etwas befremdlich wirken. Es ist jedoch, ähnlich wie die manchen Mails beigefügten „Wetterberichte“, ein Hinweis darauf, dass Computerkommunikation nicht unbedingt entfremden oder isolieren muß...

Wie kam es dazu?

Im Juli letzten Jahres trafen sich einige Kollegen aus öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken sowie aus dem Kölner Hochschulbibliothekszenrum, um endlich das zu tun, was Paul Ulrich schon ein Jahr zuvor im Sonderheft „Internet“ von Buch und Bibliothek angeregt hatte: Eine Liste zu gründen, an die man Auskunftsfragen schicken kann, die man selbst nicht beantworten kann.

Eine solche Liste für Auskunftsbibliothekare, nämlich „Stumpers“, gibt es im angloamerikanischen Sprachraum schon seit sieben Jahren - und dort mit großem Erfolg. „You’ve got me stumped“ heißt soviel wie „da bin ich überfragt“ oder „ich bin mit meinem Latein am Ende“. Soll heißen - meine eigenen Mittel, Kenntnisse oder Kontakte reichen nicht aus, um diese Frage zu lösen (aber ich habe es immerhin versucht!)

Kopfnuss@hbz-nrw.de wäre - sinngemäß übersetzt - eine mögliche Listenadresse gewesen, aber wer möchte sich schon dauerhaft als „lieber Nussknacker“ oder „liebe Nussknackerin“ anreden lassen... Glücklicherweise ist Herrn Prestel vom HBZ im Laufe unseres Brainstormings das Kürzel „RABE“ eingefallen, das nun für „Recherche und Auskunft in Bibliothekarischen Einrichtungen“ steht.

Diese Liste wendet sich also an Mitarbeiter von Bibliotheken, Dokumentationszentren, Archiven usw., die bei Nutzeranfragen jeglicher Art nicht mehr weiterwissen und die Frage weiterleiten möchten an Kolleginnen und Kollegen in anderen Institutionen.

Dass ein solches Hilfsmittel gebraucht wird, ließ sich aus der Tatsache schließen, dass es in der INETBIB schon immer Anfragen gab (und immer noch gibt), die sich nicht direkt auf das Internet beziehen, sondern aus dem Auskunftsbereich stammen. Deshalb wurden diese oft ein wenig verschämt mit „offtopic“ betitelt. Diese und die anderen existierenden Listen dienen nämlich nicht ausdrücklich Recherchezwecken und so blieb wohl manche Anfrage ungestellt, vor allem wenn sie Aussenstehenden als zu banal erscheinen könnte. Auch läßt der allgemeine Charakter der anderen bereits existierenden Listen sicher nicht alle in Frage kommenden Informationspraktiker/innen dazu ein, sich hier einzuschreiben.

Beim Gründungstreffen hatten wir dennoch die Befürchtung, dass es für eine separate „Info-Liste“ nicht genügend Interesse geben könnte und dass es zumindest Anlaufprobleme geben würde. Aber diese Sorgen erwiesen sich als vollkommen grundlos. Eine einzige Pressemitteilung reichte aus. Sie berichtete in den bereits bestehenden Mailinglisten und in den Fachzeitschriften von der Bereicherung der virtuellen Bibliotheksfauna und stellte den „RABEN“ als klugen und verlässlichen Begleiter im Berufsalltag vor. Nach einer Woche gab es bereits über hundert Abonnenten, sehr schnell dann mehrere hundert und zur Zeit sind es 650 Teilnehmer, immer noch mit steigender Tendenz.

Vertreten sind Kolleginnen und Kollegen aller Fachrichtungen - aus Universitätsbibliotheken und hochspezialisierten Dokumentationsstellen genauso wie aus kleinen und großen Öffentlichen Bibliotheken. Und dies macht auch Sinn und ergänzt sich hervorragend: Der Bestand einer Fachbibliothek muß bei Anfragen allgemeiner Art oft passen, während andererseits spezielle wissenschaftliche Fragestellungen in einer kleinen ÖB kaum vor Ort zu beantworten sind. Und das immer wieder aufs Neue faszinierende Prinzip von Listservs gilt ohnehin: auf einen Schlag Hunderte von Fachleuten eine Frage stellen zu können, von denen sich mindestens einer in dem betreffenden Gebiet schon auskennen wird...

Was wird nun eigentlich gefragt?

Tatsächlich sind es in allererster Linie konkrete Fragen, die an die Liste geschickt werden. Deshalb ist die Bezeichnung „Diskussionsliste“ in der Vortragsankündigung eigentlich falsch. Es gab zwar einige bibliotheksfachliche Anfragen, wie z.B. nach zielgruppenorientierter Benutzerschulung, nach Benutzungsordnungen oder auch Empfehlungen für den Auskunftsbestand. In aller Regel handelt es sich jedoch um ungelöste Auskunftsfragen, die an die Listenteilnehmer weitergegeben werden.

Um es gleich vorweg zu sagen: Ich möchte diejenigen um Verständnis bitten, die jetzt Prozentzahlen erwarten. Solche Angaben täuschen eine genaue statistische Analyse vor, für die mir leider die Zeit fehlte. An der FH-Köln entsteht aber gerade eine Diplom-Arbeit, die dies sicher besser leisten kann. Ich möchte hier dennoch einige Trends aufzeigen, aus welchen Fachgebieten die meisten Fragen stammen:

Spitzenreiter sind bibliographische Anfragen und - mit fast der gleichen Häufigkeit – Fragen nach Gedichten oder Liedern, von denen nur Bruchstücke bekannt sind. Ebenfalls recht häufig sind biographische Fragen (z.B. über einen Kirchenmusiker aus dem 17. Jahrhundert) oder die Suche nach

Urheber oder Quelle von Zitaten sowie die Bitte, konkrete Texte, die man nicht im eigenen Bestand hat, zuzuschicken. (Beispiel: „Ich brauche den Text des §58 Abs.1 Nr.4 aus dem Sozialgesetzbuch Teil VI“).

Erst danach folgen hinsichtlich der Häufigkeit diejenigen Fragen, die man eindeutig bestimmten Sachgebieten zuordnen kann, hierbei führend sind Recht, Wirtschaft, Technik(geschichte), Film/Fernsehen und Volkskunde/ Brauchtum.

Bevor man eine Frage an die Liste abschickt, sollte man sich unbedingt vergegenwärtigen, dass Mailinglisten öffentlich sind. Theoretisch kann jeder RABE-Abonnent werden, wenn auch die Teilnahme per Definition auf den bibliothekarischen Bereich beschränkt ist. Die Anfrage erreicht Hunderte von Personen und wird außerdem in einem Archiv gespeichert, wo sie noch Jahre später gelesen werden kann (und auch von Suchmaschinen gescannt wird). Ist es in Ordnung, wenn Ihre Bibliothek oder die Institution mit einer bestimmten Frage in Verbindung gebracht wird? Ist Ihr Kunde einverstanden, daß sein Thema weitergegeben wird?

Wie bewältigt man das Mailaufkommen?

Etwa 50 Anfragen werden durchschnittlich pro Monat verschickt, insgesamt sind es (inklusive der Antworten) z.Zt. ungefähr 150 Mails im Monat (mit steigender Tendenz) die bei den Abonnenten eintreffen. Manchen ist dies offensichtlich zuviel – einige Listenmitglieder sind mit dem Zusatz „no mail“ (not receiving mail) eingetragen. Warum? Haben sie vergessen, sich nach einem Urlaub wieder einzutragen? Oder wollen sie zwar Anfragen stellen können (mit der Bitte um Antwort an die eigene Mailadresse), sich aber nicht mit den Fragen anderer belasten? Wie dem auch sei, wer einmal ein paar Tage seine Mails nicht abgerufen hat, oder dies nur hin und wieder tut, kennt das Problem: RABE- (und vielleicht auch INETBIB-?) Mails, für deren Lektüre oder gar Beantwortung man ohnehin gegenwärtig keine Zeit hat, versperren den Blick auf die wichtigeren persönlichen Mails im Posteingang. Dafür gibt es jedoch Lösungen:

- Abonnieren Sie RABE über eine zweite Mailadresse, ggf. über einen kostenlosen E-Mail-Dienst im WWW.
- Abonnieren Sie RABE per Digest – die Mails gehen nur einmal am Tag gebündelt zu.
- Und, noch mal zur Erinnerung: Beachten Sie bei Ihren Mails an die Liste die Kennzeichnung im Betreff-Feld:

- ? steht für eine Anfrage
- > steht für eine ungefähre Antwort
- ! steht für eine abschließende Antwort
- * steht für eine Danke-Nachricht

Wenn sich alle an diese Symbole halten, die sich übrigens in der „Stumpers-Liste“ sehr bewährt haben, sind RABE-Mails leicht als solche zu identifizieren und können bei Zeitknappheit schnell weggeklickt werden. Dies geht natürlich am einfachsten, wenn die Post in kurzen Zeitabständen automatisch beim Mailserver abgeholt wird und man sich nicht durch einen überquellenden Posteingangskorb arbeiten muß. Die Symbole schaffen auch eine gute Übersicht darüber, ob eine Mail schon beantwortet wurde. Die Danke-Nachricht ist übrigens nicht nur eine nette Geste, sondern signalisiert auch an alle Helfer, dass die Arbeit eingestellt werden kann, weil eine zufriedenstellende Antwort gefunden wurde. Natürlich gilt hier besonders, dass eine Danke-Nachricht deutlich als solche gekennzeichnet werden muß.

Weitere Kommunikationshilfen

Ein anderes Thema, dass genauso wie diese Symbole schon hin und wieder in der Liste angemerkt wurde: das Ausfüllen der Betreff-Zeile ist sehr wichtig - je prägnanter desto besser! Sie interessieren damit mögliche Beantworter besser für Ihr Thema und sparen anderen, die nicht helfen können, das mühsame Durchlesen der Mail.

Natürlich sollte die Frage selbst auch so präzise wie möglich gestellt werden. Außerdem – und das wurde zu Recht wiederholt angeregt - sollte möglichst aufgelistet werden, in welchen Nachschlagewerken, Datenbanken oder Suchmaschinen bereits gesucht wurde. Dies hilft Doppelarbeit zu vermeiden. Es schadet auch nichts, die bereits verwendete Suchsyntax mit anzugeben, wenn man sich mit der jeweiligen Suchmaschine oder Retrievalsprache nicht so gut auskennt. Vielleicht kennt ja jemand einen Trick.

Auch bei den Antworten ist es übrigens begrüßenswert, wenn die Quelle angegeben wird. Dies dient nicht nur als Referenznachweis, sondern kann für andere Teilnehmer auch einen Lerneffekt haben. Es wird in Zukunft übrigens eine Suchmöglichkeit im Archiv der Liste auf dem HBZ-Server geben, so daß das Archiv auch zum gezielten Nachschlagen verwendet werden kann.

Wenn man antwortet, und auch das wurde schon mal in der Liste geäußert, ist es sehr hilfreich, wenn die entscheidende Stelle der Mail, auf die man antwortet, **am Anfang** der Antwortmail kurz zitiert wird.

Fast alle diese Hinweise stammen übrigens von den Listenteilnehmern selbst. Das ist auch der Grund, warum die „RABEN“-Eltern bisher ihrem Namen alle Ehre machen konnten. Bis auf die Behebung technischer Probleme und einem einmaligen Hinweis, die Symbole „>!*“ zu benutzen, haben sie sich nicht weiter um die Liste kümmern müssen. Solange sich die Liste weiterhin weitestgehend von selbst organisiert, gibt es wohl auch keinen Grund, stärker einzugreifen.

...und die Antworten?

Antworten auf RABE-Fragen treffen mit einer erstaunlichen Geschwindigkeit ein - oft schon innerhalb weniger Minuten und fast immer noch am selben Tag. Und es ist erstaunlich, welche Fragen alle in kürzester Zeit beantwortet werden, hier einige wahllos herausgegriffene Beispiele:

- bekannte Rennsportorte (Autorennsport, Motorradrennsport) in Europa mit Adresse, Tel.Nr., Veranstaltungskalender
- Was ist die "brotherhood of the teamsters"
- Bedeutung des russischen Vornamens "Rimma"
- die Mechanik der Zylinderuhr
- Abbildung und Infos zu "Gladiolenstrauß" von Marc Chagall
- Suche nach Text "Die Standarte von Nachod"
- Was bedeutet Brockla 100/25/3, 1995?
- Wie kann man Neusilber schwärzen?
- genaue Definition von ROCE (Return on capital employed)
- Gibt es die kanadische Nationalbibliographie im Internet?

Aber gibt es wirklich Antworten auf alle Fragen? Nun ja, auf fast alle. Bei den etwa 50 Fragen im Dezember gab es nur sechs, die unbeantwortet blieben, z.B.

- biographische Angaben zu einem syrischen Geschäftsmann
- Fachbegriff fuer den Zwischenraum, der frueher bei alten Haeusern beim Bau zwischen zwei Haeusern gelassen wurde ... - "Garre" oder "Sodde (Sode?)“
- Das allbekannte Weihnachtslied "Oh Tannenbaum" soll urspruenglich ein Berliner Studentenlied gewesen sein.... Text? Melodie?
- Verzeichnis der Originalausgaben von ins Deutsche übersetzter Belletristik
- Infos zur Friesenröhre - eine norddeutsche Art von Kaminofen

Die meiste Resonanz kommt bei genau gestellten Fragen, die keine langwierige Recherche erfordern. Schließlich muß nicht nur ein Kollege sich in der gefragten Materie auskennen, sondern auch noch gerade Zeit für die Suche haben. Und aus eigener Erfahrung kann ich sagen, daß eine halbe Stunde schnell vorbei ist, wenn man sich auf die Suche begibt, ohne vorher genau zu wissen, wo das Gesuchte steht. Weniger oder gar keine Antworten gab es daher bei so allgemeinen Anfragen wie

„zum Thema elektrische Werkstoffeigenschaften (mit Stoffkonstanten zu Durchschlagfestigkeit, spez. Widerstand, Leitfaehigkeit, Permittivitaet, Verlustfaktor ...)“

oder bei so reichlich maßlosen wie

„Basisinformationen zu allen grossen Wirtschaftsraeumen der Erde (wie EG, Mercosur, Asean....), moeglichst mit UEbersichtskarte. Moeglichst in deutscher Sprache“

und der „RABE“ fliegt weiter...

Wie gesagt, unbeantwortete Mails sind eher die Ausnahme. Aber auch das Wissen der „RABEN“ ist natürlich nicht unendlich. In so einem Fall gibt es natürlich die Möglichkeit, die Frage auch noch in anderen Listen zu stellen – entweder in LIB-L, FORUM-OEB oder vielleicht doch der INETBIB. Der Abonntenkreis aller dieser Listen ist nicht deckungsgleich. Wenn es sich vom Thema her anbietet, kann auch eine Weiterleitung der Frage an die „Stumpers-Liste“ erwogen werden (dann natürlich in Englisch), sie erreicht damit ein Vielfaches an Adressaten. Dieses Vernetzungsprinzip einmal weitergedacht heißt, dass eigentlich keine Frage unbeantwortet bleiben müßte, den irgendwo gibt es sicher jemanden, der die Antwort kennt. Aber auch in „RABE“ gibt es internationale Teilnehmer, die dafür sorgen, daß die Information über das Impeachment amerikanischer Präsidenten passenderweise direkt aus den USA kommt oder sogar die Frage zu einem kleinen polnischen Ort von Alaska aus beantwortet wird.

Jetzt subscribieren!

Eine Subskription im „RABEN“ bringt eigentlich für alle nur Vorteile: Je mehr Teilnehmer die Liste hat, desto größer ist der versammelte Sachverstand und desto höher die Wahrscheinlichkeit, daß jemand helfen kann und auch gerade die Zeit dafür hat.

Alle wichtigen Informationen über „RABE“, etwa wie man sich anmeldet, finden Sie auf dem Server des HBZ:

- von der Homepage <http://www.hbz-nrw.de/> gibt es einen Link unter „EDV im HBZ“
- oder direkt unter <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/>

Für diejenigen, die sich noch nicht für eine Subskription entscheiden konnten, kommt daher zum Schluß noch ein Werbeblock - gemäß dem Motto „begeisterte Teilnehmer berichten“:

- „...„zudem es eine wahre Freude war und ist, im RABEN zu sein.“
- „Ein ganz grosser Dankeskraechzer an alle Raebinnen und Raben, die mir Hinweise ... geschickt haben. (Mein Kunde) ist schwer beeindruckt vom Wissen der RABEN.“
- „... möchte ich sagen, dass die RABE-Liste in Punkto Umgangston und Hilfsbereitschaft der Teilnehmer ein echtes Vorbild für andere Listen ist (und sicher auch bleiben wird)“
- „Wir waren ganz ueberwaeltigt von den vielen prompten Antworten, die uns so schnell ans Ziel gefuehrt haben.“

Dem bleibt nichts hinzuzufügen. Lediglich die Aufforderung an alle Teilnehmer die Liste weiterhin mit Fragen zu überschütten und die hungrigen Mit-Raben mit schnellen und guten Antworten zu füttern. Und die Aufforderung an alle Noch-Nicht-Abonnenten, schleunigst ins Info-Nest zu kommen. Jedoch möchte ich noch eine Warnung für Neulinge aussprechen. Die Meßlatte für lyrische Grußworte hängt außerordentlich hoch. Konnte man doch schon Sätze lesen wie „Vielleicht hat ein weiser Rabe Rat für einen (endlich) im Schnee sitzenden Jungraben“!

Zum Schluß möchte ich noch den Initiatoren der Tagung sehr herzlich dafür danken, der „Schwesterliste“ einen Platz eingeräumt zu haben. Und ich möchte Ihnen allen danken für Ihre Aufmerksamkeit!



Diskussion

Im Anschluß an den Vortrag von Frank Daniel wurde der Wunsch nach einem Listenarchiv geäußert. Das HBZ versprach, dieser Bitte nachzukommen. (Anmerkung: Ist inzwischen realisiert und unter <http://www.hbz-nrw.de/mlist/rabe/rabe.html> zu finden.

Eine vergleichbare Liste, in der Benutzer direkt ihre Fragen an Bibliothekare richten können, gibt es in Deutschland nicht, sehr wohl aber im anglo-amerikanischen Raum. „Ask a librarian“ wurde als Beispiel genannt. Es bestand weitgehend Konsens unter den Zuhörern, daß der Aufwand zum Beantworten derartiger Anfragen mit der bestehenden Personalkapazität nicht gedeckt werden könne.