

## **Evaluierung von Email-Auskunftsdiensten weltweit**

### ***Deutsch-chinesisches Projekt im Studiengang Bibliotheks- und Medienmanagement – Auftakt für Kooperation zwischen der Universität Peking und der HdM Stuttgart***

#### **Abstract**

Im vergangenen Sommersemester führten Studierende des 6. Semesters gemeinsam mit Studierenden der Universität Peking eine Evaluierung von Email-Auskunftsdiensten weltweit durch. Unter der Leitung von Prof. Ingeborg Simon und Dr. Jia Liu wollten sie herausfinden,

- inwieweit Universitäts- und Nationalbibliotheken auch Anfragen aus dem Ausland online beantworten
- wie kundenorientiert und professionell diese Dienstleistungen angeboten werden
- ob chinesische und deutsche Studierende die Qualität der Digital References Services unterschiedlich bewerten

Nicht zuletzt galt es auszuprobieren, ob eine darartige Untersuchung kooperativ ausschliesslich über Online-Kontakt zu organisieren und durchzuführen war. Es hat funktioniert! Und im September konnte Prof. Simon die Ergebnisse mit den Studierenden an der Universität Peking diskutieren. Ein wichtiges Ergebnis: Bei der Beurteilung von Qualität gab es keine wesentlichen Unterschiede zwischen chinesischen und deutschen Studierenden.

#### **Langfassung**

Die Motivation, die Email-Auskunft von Bibliotheken weltweit gemeinsam mit einer deutschen und einer chinesischen Studentengruppe zu untersuchen, entstand anlässlich eines Vortrags von Prof. Simon beim Department of Informationmanagement der Peking University im März 2005. Die Peking University ist die älteste Universität Chinas und zählt zu den Eliteuniversitäten des Landes. Im Department of Informationmanagement wird auch Bibliothekswissenschaft gelehrt. Dort präsentierte chinesische Studentinnen – angeregt durch die Kollegin Dr. Jia Liu - dem deutschen Gast kenntnisreich und im guten Englisch Referate über den Digital Reference Service. Dr. Jia Liu hat 1 ½ Jahre in Deutschland für ihre Promotion gearbeitet und ist an Kooperationen mit ausländischen Hochschulen sehr interessiert.

So entstand die Idee, das für die Stuttgarter Studierenden bereits für das Sommersemester geplante Evaluierungsseminar als kooperatives internationales Projekt durchzuführen. Auf beiden Seiten liessen sich dafür Studierende begeistern, auf chinesischer Seite 24 BA- und MA-Studierende, an der HdM 15 Studierende aus dem Diplomstudiengang Bibliotheks- und Medienmanagement. Die Möglichkeit, in englischer Sprache mit einer Studentengruppe aus einem sehr

fernen Ausland zu kooperieren, wurde als Herausforderung gesehen und wirkte sehr motivierend.

Das Projekt lief dann wie folgt:

Die Projektsprache war also Englisch, alle Dokumente – auch die Sitzungsprotokolle - mussten ins Englische uebersetzt und der jeweils anderen Gruppe gemailt werden; das funktionierte gut, denn Englischkenntnisse waren auf beiden Seiten ausreichend vorhanden.

Beide Gruppen mussten durch Fachliteratur auf denselben Kenntnisstand gebracht werden: das funktionierte nur teilweise, da die chinesische Post die Kopien der Fachaufsätze nicht ausgeliefert hatte. Auf diese Weise entstandene Unklarheiten mussten dann später, manchmal etwas mühsam, beseitigt werden.

Die Kommunikation miteinander musste organisiert werden. Dies geschah durch die jeweiligen Leitungsteams per Email und klappte sehr gut. Eine im Verlauf des Projekts von den deutschen Studierenden eingerichtete Kommunikationsplattform wurde leider nicht mehr genutzt, weil gegen Ende Semesters die chinesischen Studierenden schon intensiv in Prüfungen involviert waren.

Alle methodischen Entscheidungen mussten gemeinsam diskutiert werden; dabei zeigte es sich, dass man auf deutscher Seite eher vorsichtig und besonders kompromissbereit war, auf chinesischer Seite dagegen recht selbstbewusst.

Der Arbeitsaufwand war sehr hoch, jedoch in den beiden Gruppen unterschiedlich. Die deutsche Gruppe musste sich schon vor Projektbeginn durch Fachliteratur vorbereiten; die weiteren Aufgaben wurden auf Arbeitsgruppen verteilt:

- Projektleitung
- Auswertung weiterer Fachliteratur
- Auswahl der Testbibliotheken
- Entwicklung eines Untersuchungsleitfadens
- Statistische Auswertung der Ergebnisse
- Präsentation der Ergebnisse innerhalb einer Vorlesung im 2.Semester

Ausserdem mussten alle Projektteilnehmer die Email-Auskunft von ca.10 Bibliotheken analysieren und testen. Das war für alle Beteiligten ein enormer Arbeitsaufwand.

Die chinesischen Studierenden reduzierten ihren Aufwand, indem sie lediglich die Analyse der ca. 150 Bibliotheken untereinander verteilten und die Auswertung ihrer besonders motivierten Projektleitung überließen. Das hatte unterschiedliche Gründe, die uns erst nach und nach klar wurden: Zum einen stand den chinesischen Studenten aus verschiedenen Gründen weniger Zeit zur Verfügung. Zum andern sind chinesische Studenten der Peking University

gewohnt, für ihre Mitarbeit bei Projekten – die meist in Kooperation mit Firmen durchgeführt werden - bezahlt zu werden; hier gab es kein Geld, das hat die chinesische Kollegin versucht, mit kleinen Geschenken sowie einer Essenseinladung für die besonders beanspruchte Projektleitung etwas auszugleichen. Ausserdem bekamen alle Projektteilnehmer ein Zertifikat, auf dem ihnen für ihre Mitarbeit ausdrücklich gedankt wurde!

Doch trotz alledem wurde das Projekt pünktlich und erfolgreich vor Semesterende abgeschlossen.

Hier die wesentlichen Ergebnisse:

Die Chance zur Weltoffenheit, die digitale Dienstleistungen ermöglichen, wird von Bibliotheken in vielen Ländern – so in Afrika, Südamerika, aber auch in Italien, Frankreich und Österreich - noch nicht gesehen. Dort wird die Email-Auskunft, wenn überhaupt, nicht in englischer Sprache angeboten. Aber auch dort, wo in englischer Sprache mit „Ask a librarian“ zum Fragen aufgefordert wird, kann man nicht sicher sein, eine Antwort zu bekommen; wir erhielten auf 50% der Anfragen Antworten. Die Qualität der Antworten war dann jedoch recht erfreulich: 78% der Antworten wurden mit nützlich bewertet, und die Antworten waren von einer Qualität, wie man sie durch „Googeln“ nie bekommen hätte. Hier wurde augenfällig, welchen Mehrwert Bibliothekare leisten.

Bei der Beurteilung von Informationsdienstleistungen gibt es im Prinzip keine kulturellen Unterschiede zwischen chinesischen und deutschen Studierenden. Allerdings waren die chinesischen Studierenden kritischer, was die Gesamtbeurteilung dieser elektronischen Informationsdienstleistungen betrifft: während die deutschen Studierenden mit 81% der digital reference services zufrieden waren, waren es nur 39% der chinesischen Studierenden. Die Erklärung dafür kam zur Sprache, als Prof. Simon im September wieder in Peking war und mit der chinesischen Projektgruppe die Ergebnisse der Evaluation diskutieren konnte. Chinesische Studierende sind anspruchsvoller, weil sie keinen kostenlosen Internet-Zugang wie die deutschen Studierenden haben. D.h. sie müssen für ihre Recherchen im Internet, für ihre Emails bezahlen. Ausserdem müssen fast alle chinesischen Studenten nebenbei arbeiten. Da ist jede Minute kostbar – und entsprechend erwarten diese Studierenden Qualität, was den Service von elektronischen Auskunftsdienstleistungen gesamt betrifft.

Doch auch noch ein anderes Thema kam zur Sprache: die chinesischen Studierenden waren sehr an Informationen über die deutsche Ausbildung im Bereich Bibliothekswissenschaft und Informationsmanagement interessiert und sind nach wie vor motiviert, mit deutschen Studierenden zu kooperieren.

Die Bedingungen dafür sind gut. Im vergangenen Sommer wurde zwischen dem Department of Informationmanagement der Peking University und der Fakultät Information und Kommunikation ein Kooperationsvertrag abgeschlossen. Als weiteren Erfolg dieser Kooperation können wir verbuchen, dass Dr. Jia Liu im

Winter fuer drei Monate – finanziert durch die Humboldt-Stiftung – nach Stuttgart kommen wird, um die gemeinsam begonnene Untersuchung weiter auszuwerten.

Der Studiengang Bibliotheks- und Medienmanagement heisst sie willkommen!

Prof. Ingeborg Simon  
Hochschule der Medien Stuttgart  
[Simon@iuk.hdm-stuttgart.de](mailto:Simon@iuk.hdm-stuttgart.de)

Oktober 2005