

## Auskunftsdienst

Mailinglisten, Newsgroups und Diskussionsforen gibt es im Internet zuhauf - auch für bibliothekarische Belange. Bei der Vielfalt der Themen haben es neue Angebote naturgemäß schwer, sich im Geb "Gehör zu verschaffen" und dann auch noch dauerhaft frequentiert zu werden. Es sei denn, eine Liste trifft bei ihren Teilnehmern allein schon deshalb auf so große Resonanz, weil sich E-Mail-Kommunikation als Lösungsansatz für ein stets aktuelles Problem erweist.

---

## Frag' nach bei RABE! Eine Mailingliste für Auskunftsbibliothekare

[Frank Daniel](#), [Paul S. Ulrich](#)

### Begrenzte Ressourcen

Was bedeutet "ROCE"? Wie funktioniert eine Zylinderuhr? Eine Liste der europäischen Rennsportorte mit Adressen, Telefonnummern und Veranstaltungsdaten? Was ist die "brotherhood of teamsters"? - Fragen dieser Art kennt jeder, der im Auskunftsdienst tätig ist. Und manchmal ist es schon erstaunlich, was selbst mittels eines kleinen Auskunftsbestands mit etwas Geschick und Phantasie alles herausgefunden werden kann.

Aber oft genug sind das eigene Wissen oder die zur Verfügung stehenden Mittel und Kontakte nicht ausreichend. Wer wünscht sich dann nicht einen Auskunftsplatz, dessen Bestand an Nachschlagewerken unendlich ist und an dem noch viele weitere Kolleginnen und Kollegen Dienst tun, die man um Rat fragen kann? Welche Möglichkeiten würde solch ein Informationszentrum eröffnen, wenn es in jeder auch noch so kleinen Bibliothek vorhanden wäre? Würde eine solche Einrichtung nicht die Attraktivität jeder Bibliothek ungemein erweitern? Und würde nicht jeder gerne selbst in einem solchen Info-Pool mitarbeiten, wor keine Frage unbeantwortet bleibt?

Dies ist kein phantastischer Traum, keine Wunschvorstellung aus einer Bibliotheksutopie, sondern eine in der deutschsprachigen Bibliothekslandschaft bereits etablierte Einrichtung, die wirklich jede Bibliothek benutzen kann. Voraussetzung ist nur eine eigene E-Mail Adresse.

### Wie kam es dazu?

Im Juli letzten Jahres trafen sich einige Kollegen aus Öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken sowie aus dem Kölner Hochschulbibliothekszentrum, um endlich das zu tun, was Paul S. Ulrich schon ein Jahr zuvor im "BuB *special* Internet" angeregt hatte<sup>1</sup>: Eine deutschsprachige Mailingliste zu gründen, an die man solche Auskunftsfragen schicken kann, die man selbst nicht oder nur unzureichend beantworten kann.

Mailinglisten sind automatische Verteiler für E-Mail zu bestimmten vorher festgelegten Themen. Sie leiten die bei ihnen eingehende Post automatisch an einen eingetragenen Abonnentenkreis weiter. Auf diese Weise erreicht die eigene Mail Hunderte oder gar Tausende von unterschiedlichen Adressaten.

Eine englischsprachige Liste für Auskunftsfragen - "Stumpers-L" - gibt es schon seit sieben Jahren, und zwar mit großem Erfolg. (Der Name "Stumpers" kommt von dem englischen Redewendung "You've got me stumped", was soviel heißt wie "Da bin ich überfragt" oder "Ich bin mit meinem Latein am Ende".)



Das Logo der RABEN, gestaltet von Werner Berres (HBZ Köln)

Bedarf vorhanden

Daß ein solches Hilfsmittel auch im deutschsprachigen Raum gebraucht wird, läßt sich daran erkennen, daß in den anderen deutschsprachigen Listen wie FORUMOEB oder INETBIB schon immer Auskunftsanfragen gestellt wurden. Solche Anfragen wurden von manchen Listenteilnehmern dort jedoch als fehl am Platz empfunden, dienen diese Listen doch eher der Diskussion bibliothekarischer Themen als der Behandlung von Nutzerproblemen<sup>2</sup>. Einerseits wollte man diese Listen nicht mit scheinbar banalen Rechercheanfragen belasten, andererseits hielt der allgemeine Charakter dieser Listen sicher viele Auskunftsbibliothekare davon ab, an ihnen teilzunehmen.

Beim Gründungstreffen wurde dennoch die Befürchtung geäußert, daß es für eine separate "Info-Liste" nicht genügend Interesse geben könnte oder zumindest Anlaufprobleme zu verzeichnen sein würden. Aber diese Sorgen erwiesen sich als vollkommen grundlos. Eine einzige Pressemitteilung am 20. Juli 1998 in den bestehenden Mailinglisten<sup>3</sup> und in den Fachzeitschriften<sup>4</sup> reichte aus. Sie berichtete von einem neuen virtuellen Begleiter für den Bibliotheksalltag, der auf den Namen "RABE" hört - **R**esearch und **A**uskunft in **B**ibliothekarischen **E**inrichtungen. Nach einer Woche gab es bereits über einhundert Abonnenten, sehr schnell dann mehrere Hundert und zur Zeit sind es etwa siebenhundert Teilnehmer, immer noch mit steigender Tendenz.

Vertreten sind Kolleginnen und Kollegen sowohl aus Deutschland, Österreich und der Schweiz als auch aus dem Ausland<sup>5</sup>; sie vertreten alle Fachrichtungen und befinden sich in kleinen und großen Öffentlichen Bibliotheken, Universitätsbibliotheken und hochspezialisierten Dokumentationsstellen<sup>6</sup>. Und dies macht auch Sinn: Das Wissen der Kollegen aus kleinen und großen Bibliotheken ergänzt sich hervorragend: Der Bestand einer Fachbibliothek muß bei Anfragen allgemeiner Art oft passen, während andererseits spezielle wissenschaftliche Fragestellungen in einer kleinen Öffentlichen Bibliothek kaum vor Ort zu beantworten sind.

### Berufliche Herausforderung

Einige Teilnehmer haben Zugriff auf Datenbanken, die die anderen nicht kennen oder womit sie keine Erfahrung haben. Und das jeder Mailingliste zu Grunde liegende faszinierende Prinzip gilt natürlich auch bei RABE: Mit einer einzigen E-Mail kann man Hunderten von Fachleuten eine Frage stellen, von denen sich fast immer einer in dem betreffenden Gebiet auskennt oder zumindest einen Hinweis darauf geben kann, wo man - meist erfolgreich - weitersuchen kann.

Vielleicht noch wichtiger ist, daß diese Fachleute sich bewußt in die Liste eingetragen haben. Sie sind ausdrücklich bereit Kollegen zu helfen, und betrachten auch keine Frage als überflüssig oder "dumm". Zudem respektieren sie sich gegenseitig. Wo sonst würde man in einer Mailingliste solchen netten Anrede- und Grußformeln begegnen wie: "Liebe Mitrablen!", "Liebe Råbinnen 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 "Leicht verunsichertes Kraahh?"<sup>7</sup>.

### Was wird nun eigentlich gefragt?

In allererster Linie sind es konkrete, ungelöste Auskunftsfragen, die an die Liste geschickt werden<sup>8</sup>. Spitzenreiter sind bibliographische Anfragen und 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 Ermittlung 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 diejenigen Fragen, die man eindeutig bestimmten Sachgebieten zuordnen kann. Hierbei führend sind Recht, Wirtschaft, Technik(geschichte), Film/Fernsehen und Volkskunde/Brauchtum<sup>9</sup>.

Während die gestellten Fragen die Interessen und Bedürfnisse der Bibliotheksbesucher reflektieren, geben die Antworten indirekt auch Auskunft über die Fähigkeiten und Kenntnisse der Listenteilnehmer. Als solche sind die Antworten eine gute Quelle für Auskunftgebende, um etwas über die Existenz beziehungsweise Nutzbarkeit von neuen oder noch unbekanntem Auskunftsmitteln zu lernen.

Woher kommen die Fragen?

Am Anfang war jeder RABE-Teilnehmer unsicher, ob er auf seine Frage eine Antwort erhalten würde. Man schickt seine erste Frage ab und hofft, daß eine Antwort kommt. Der erste Erfolg ermuntert dazu, weitere Fragen zu stellen und die "RABEN" immer wieder auf den Prüfstand zu stellen. Erfolg bedeutet, daß man schneller bereit ist, Fragen an RABE weiterzuleiten, und die Erwartung, daß alle Fragen beantwortet werden können, steigt. Leider gibt es aber auch Fälle, wo keine Antwort einging<sup>10</sup>, beziehungsweise wenn eine Antwort nicht in den Archiven des RABE-Servers<sup>11</sup> gelandet ist.

Nicht alle Fragen stammen direkt aus der Liste. Es gibt einige "RABEN", die auch Teilnehmer an Stumpers-L sind. Gelegentlich werden Fragen (meist mit Bezug auf Deutschland oder zu deutschsprachigen Themen, zum Beispiel nach den Ursprung von Christbaumschmuck in Deutschland) aus Stumpers an RABE weitergeleitet (oder umgekehrt). Diese Wechselbeziehung zwischen den beiden Listen erweitert das Auskunftspotential - besonders für diejenigen Bibliothekare, die die jeweils andere Sprache nicht gut genug beherrschen.

Bevor man eine Frage an die Liste abschickt, sollte man sich vergegenwärtigen, daß Mailinglisten öffentlich sind. Theoretisch kann jeder RABE-Abonnent werden. Die Anfrage erreicht Hunderte von Personen und wird außerdem in einem WWW-Archiv gespeichert, wo sie noch Jahre später gelesen und auch von Suchmaschinen gescannt werden kann. Ist es in Ordnung, wenn die eigene Bibliothek oder Institution mit einer bestimmten Frage in Verbindung gebracht wird? Ist der Bibliothekskunde einverstanden, daß sein Thema weitergegeben wird?

Dies kann umgekehrt auch für manche Antworten gelten – vor allem bei der Bitte um die Zusendung von Texten: Ist der Urheber einverstanden, wenn sein Eigentum in einer Liste (mit Archiv) veröffentlicht wird<sup>12</sup>?

... und die Antworten?

Antworten auf Fragen treffen mit einer erstaunlichen Geschwindigkeit ein - oft schon innerhalb weniger Minuten und fast immer noch am selben Tag. Dies funktioniert deshalb so gut, weil viele Teilnehmer automatisch in kurzen Abständen ihre eingehende Post vom E-Mail-Server abrufen und, wenn möglich, sofort reagieren können.

Die Antworten allein sind es nicht, die RABE für alle Beteiligten interessant machen. Genauso wichtig wie die Antworten sind die Quellen, aus denen die Antworten stammen. Sie geben den anderen Listenteilnehmern mitunter wichtige Hinweise auf mögliche Info-Werkzeuge, mit denen sie sich befassen sollten. Eventuell erhält man auch Tips für den Ausbau des eigenen Auskunftsbestands oder erfährt von interessanten WWW-Adressen und Suchmaschinen. Daher könnte man RABE fast als eine fortdauernde weiterbildende Einrichtung betrachten.<sup>13</sup>

Und gibt es wirklich Antworten auf alle Fragen? Auf fast alle. 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 gerade Zeit für die Suche haben. Und aus eigener Erfahrung kann gesagt werden, daß eine halbe Stunde schnell vorbei ist, wenn man sich auf die Suche begibt, ohne vorher genau zu wissen, wo das Gesuchte steht.

## Tips und Tricks

Weniger oder gar keine Antworten gab es daher bei so allgemeinen Anfragen wie zum Thema "elektrische Werkstoffeigenschaften (mit Stoffkonstanten zu Durchschlagfestigkeit, spez. Widerstand, Leitfähigkeit, Permittivität, Verlustfaktor ...)" oder bei eher maßlosen wie "Basisinformationen zu allen großen Wirtschaftsräumen der Erde (wie EG, Mercosur, Asean ...), möglichst mit Übersichtskarte. Möglichst in deutscher Sprache".

Im Grunde verhält es sich genauso wie vor Ort in der Bibliothek: Je allgemeiner die Frage ist, desto unwahrscheinlicher ist es, daß sie ein Bibliothekar direkt beantworten kann oder wird. Viel eher beantwortet werden diejenigen Fragen, die den Ehrgeiz der Auskunftgebenden ansprechen, oder bei denen der Auskunftgebende glaubt, daß er konkrete Hilfe leisten kann. Dabei ist das Ausfüllen der Betreff-Zeile einer E-Mail maßgebend für den Erfolg der Anfrage: Je prägnanter, desto besser! Man erweckt das Interesse möglicher Beantworter für sein Problem und spart den anderen, die nicht helfen wollen (oder können), das mühsame Durchlesen der Mail.

Natürlich sollte die Frage selbst so präzise wie möglich gestellt werden. Außerdem sollte man, bevor eine Frage gestellt wird, schon selbst versucht haben, die Antwort zu finden, und man sollte in seiner Fragemail auflisten, in welchen Nachschlagewerken, Datenbanken oder Suchmaschinen (inklusive der Suchstrategien) bereits gesucht wurde. Dies hilft Doppelarbeit zu vermeiden<sup>14</sup>.

Je älter die Liste wird, desto mehr wächst natürlich das Archiv. Hier finden sich immer häufiger Antworten zu Fragen, die immer wieder vorkommen. Deshalb sollte man mittels der dort verfügbaren Volltextsuche überprüft haben, ob eine Frage schon einmal gestellt wurde.

## Wie bewältigt man das Mailaufkommen?

Erfolg hat seinen Preis. Je aktiver eine Mailingliste ist, desto besser funktioniert sie, desto höher ist aber auch die Anzahl der Mails, die täglich gesendet werden und im eigenen Postfach landen. Etwa fünfzig bis achtzig Anfragen werden pro Monat verschickt, zusammen mit den Antworten sind es insgesamt etwa 150 bis 180 Mails im Monat, die bei den Abonnenten eintreffen<sup>15</sup>.

Der Umgang mit dem erhöhten Postaufkommen läßt sich auf verschiedene Weise bewältigen:

- Man kennzeichnet im Betreff-Feld die Art des Inhalts:
  - ? steht für eine Anfrage
  - > steht für eine ungefähre Antwort

- ! steht für eine abschließende Antwort
- \* steht für eine Danke-Nachricht.

Die Benutzung dieser Symbole, die sich in der Stumpers-Liste sehr bewährt haben, macht es leicht, RABE-Mails unter den eingehenden Mails zu identifizieren. Die Symbole schaffen auch eine gute Übersicht darüber, ob eine Mail schon beantwortet wurde (zudem erleichtert es den Überblick im Archiv). Die Danke-Nachricht ist übrigens nicht nur eine nette Geste an den Auskunftgebenden, sondern signalisiert auch an alle Helfer, daß die Arbeit eingestellt werden kann, weil eine zufriedenstellende Antwort gefunden wurde.

- Man abonniert RABE in Digest-Form, d.h. man bekommt mehrere E-Mails zusammengefaßt in einer Mail. (Dies bedeutet allerdings, dass vor der Beantwortung einer Frage alle gebündelten E-Mails durchgelesen werden müssen. Denn wenn schon eine Antwort vorliegt, wäre die Arbeit vergeblich und die anderen Listenteilnehmer würden eine weitere, unnötige E-Mail erhalten.)
- Man abonniert RABE über eine gesonderte Mailadresse<sup>16</sup>.

"Und der RABE fliegt weiter ..."

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. Um sich einzutragen, reicht eine E-Mail an die Adresse [maiser@hbz-nrw.de](mailto:maiser@hbz-nrw.de) mit dem Wortlaut *subscribe RABE*, das Betreff-Feld sollte freibleiben. Postwendend kommt eine ausführliche Begrüßungsmail inklusive Gebrauchsanleitung zurück. Technisch betreut wird die Liste vom nordrhein-westfälischen Hochschulbibliothekszentrum (HBZ)<sup>17</sup>. Weitere Infos finden sich auch auf der RABE-Homepage<sup>18</sup>.

Eine Mailingliste wie RABE erweitert die eigene Dienstleistung durch das Anzapfen des kollektiven Wissens aller dort eingetragenen Bibliothekare. Auf ganz andere Weise als dies beispielsweise bei verteilten Datenbanken oder Volltext-Servern der Fall ist, stellt ein solches Forum einen Beitrag zum Ausbau virtueller Bibliotheksdienste dar. RABE bringt keine administrativen Probleme mit sich, funktioniert ohne großen finanziellen Aufwand und wird von den Teilnehmern mit großen Engagement geführt.

Wer schon einmal Antworten auf kaum lösbar erscheinende Fragen erhalten und die eigenen Bibliothekskunden damit begeistert hat, wird in Zukunft kaum auf dieses Werkzeug verzichten wollen. Allein diese Danke-Mails zufriedener Teilnehmer sprechen für sich:

- "Ein ganz großer Dankeskrächzer an alle Råbinnen 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 ueberwältigt von den vielen prompten Antworten, die uns so schnell ans Ziel gefuehrt haben."

---

Dieses Aufsatz erschien in: [BuB](#): Jahrgang 51. 1999, Heft 5, S.322-324.

---

:

**Frank Daniel** leitet die Abteilung "Beratung und Elektronische Dienste" der StadtBibliothek Köln. - Anschrift: Stadt-Bibliothek, Josef-Haubrich-Hof 1, 50676 Köln; E-Mail [daniel@stbib-koeln.de](mailto:daniel@stbib-koeln.de); Internet [www.stbib-koeln.de](http://www.stbib-koeln.de).

**Paul S. Ulrich** ist Mitarbeiter der Informationsdienste der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. - Anschrift: Zentral- und Landesbibliothek, Haus Amerika-Gedenkbibliothek, Blücherplatz 1, 10961 Berlin; E-Mail [pulrich@zlb.de](mailto:pulrich@zlb.de), Internet [www.zlb.de](http://www.zlb.de) [[zurück](#)]

Anmerkungen:

<sup>1</sup> Paul S. Ulrich: Die Antwort ist irgendwo da draußen... Kooperative Auskunft mit der Mailing-Liste "Stumpers-L" - Arbeitsweise und Erfahrungen. In: Internet. Bad Honnef: Bock + Herchen, 1997 (BuB *special.*), S.95-98. Der Aufsatz ist auch im Internet abrufbar unter: <http://www.zlb.de/projekte/artikel/stumpers.htm>. [[zurück](#)]

<sup>2</sup> Inzwischen kommt auf solche Fragen fast immer sofort der Hinweis, daß Auskunftsfragen an RABE gerichtet werden sollten. [[zurück](#)]

<sup>3</sup> INETBIB; FORUMOEB u.a. Am 22. Juli erschien eine englische Übersetzung in Stumpers, worauf Denny Lien von der University of Minnesota Libraries Glückwünsche an die neue Mailingliste schickte mit der Bemerkung: „I am bemused at the mental image of a bunch of wombats giving birth to a bunch of ravens...“, (Der „Wombat“, ist das Wappentier von Stumpers-L, s. Ulrich: „Die Antwort ist irgendwo da draußen,“). [[zurück](#)]

<sup>4</sup> vgl. BuB 50 (1998) S.551 bzw. <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe/rabepresse.html>. [[zurück](#)]

<sup>5</sup> Fragen sind schon von deutschsprachigen Kollegen aus Kiew und San Francisco an die Liste geschickt worden. Umgekehrt wurden einigen Fragen von einer Kollegin in Anchorage, Alaska schneller als von den Kollegen in Deutschland beantwortet! [[zurück](#)]

<sup>6</sup> Auch Mitarbeiter vom Deutschen Bibliotheks-Institut sind sehr aktive Teilnehmer von RABE und geben regelmäßig sehr hilfreiche Tipps. [[zurück](#)]

<sup>7</sup> Während der INETBIB-Tagung vom 3.-5. März 1999 fand ein Treffen der Raben statt, wo sie die Möglichkeit hatten, sich persönlich kennenzulernen und Erfahrungen auszutauschen. [[zurück](#)]

<sup>8</sup> Deshalb trifft die Bezeichnung „Diskussionsliste“, die oft für Mailinglisten verwendet wird, hier eigentlich nicht zu, denn es wird nicht diskutiert, sondern Hilfe geleistet. [[zurück](#)]

<sup>9</sup> Diese Aufzählung beruht aber nur auf einer beiläufigen Beobachtung und spiegelt den momentanen Stand. Rainer Hoffmann, Student an der FH Köln, untersucht derzeit im Rahmen einer Diplomarbeit die Liste genauer. Seine Arbeit kann sicher interessierten Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden, sobald sie zur Veröffentlichung freigegeben

worden ist. Eine entsprechende Information wird über RABE erfolgen. [[zurück](#)]

<sup>10</sup> Es kommt allerdings vor, dass Antworten direkt (z.B. per Fax) an der Fragesteller und nicht über den Listserver geschickt werden. [[zurück](#)]

<sup>11</sup> <http://www.hbz-nrw.de/mlist/rabe/rabe.html> [[zurück](#)]

<sup>12</sup> Es gab bei Stumpers-L sogar in zumindest einem Fall juristische Probleme, weil der vollständige Text eines urheberrechtlich geschützten Liedes archiviert wurde. [[zurück](#)]

<sup>13</sup> Falls die Lehrkräfte der bibliothekarischen Ausbildungs-Institute RABE noch nicht in die Ausbildung einbezogen haben, sollten sie dies tun, denn hier gibt es innerhalb kürzester Zeit viel mehr Beispiele aus der täglichen Praxis als es sonst möglich wäre. [[zurück](#)]

<sup>14</sup> Auch die Auflistung einer Suchstrategie ist oft für die anderen ein wichtiger Hinweis auf mögliche Nachschlagewerke oder Vorgehensweisen, die nicht bekannt bzw. geläufig sind. [[zurück](#)]

<sup>15</sup> Bei Stumpers-L wird diese Zahl fast täglich erreicht! [[zurück](#)]

<sup>16</sup> Notfalls über einen kostenlosen E-mail-Dienst wie GMX, Hotmail oder Bigfoot. [[zurück](#)]

<sup>17</sup> E-Mail-Kontakt: [ueb-kurs@hbz-nrw.de](mailto:ueb-kurs@hbz-nrw.de) [[zurück](#)]

<sup>18</sup> <http://www.hbz-nrw.de/hbz/fortbildung/rabe> [[zurück](#)]