



Workshop

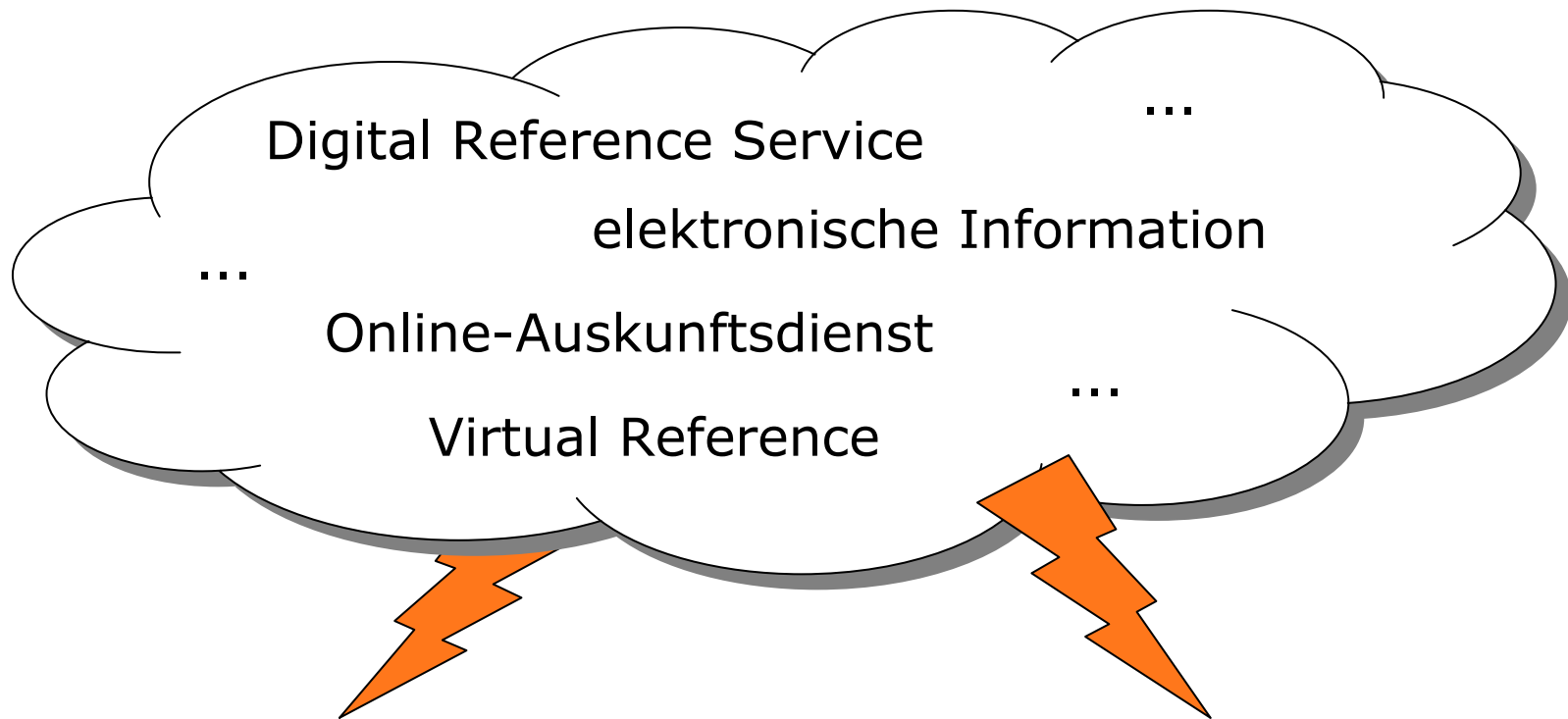
Digitale Auskunft

Thomas Zachlod

Hochschulbibliothek der Fachhochschule Dortmund

8. InetBib-Tagung in Bonn, 03. November 2004

Digitale Auskunft – Definition



organisierte Auskunftsdienstleistung einer Bibliothek,
die ausschließlich auf **digitalem** Wege erbracht wird

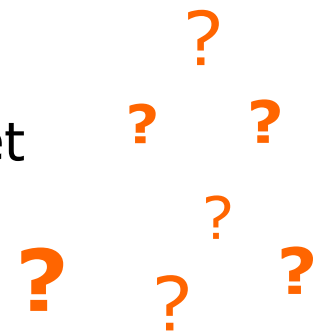
Digitale Auskunft – Definition

➔ zu der digitalen Kommunikation kommt hinzu:

- transparentes Konzept
- klare Aufgabenverteilung
- Organisation der Arbeitsabläufe
- geschultes Personal

➔ in der „Policy“ / Leitlinien Klärung wichtiger Aspekte:

- wer darf Fragen stellen
- welche Art der Fragen wird beantwortet
- wann wird geantwortet
- Erklärung zum Datenschutz
- ...



Digitale Auskunft – brauchen wir sie überhaupt?

- ➔ Steigerung des Informationsbedarfs der Bürger
 - ➔ Informationssuche im Internet
 - Anstieg gelegentlicher Onlinenutzer in Deutschland auf 55,3 % der Bevölkerung ab 14 Jahren
 - Kommunikation und Informationsbeschaffung stehen im Vordergrund der Onliner
- (ARD/ZDF-Online Studie 2004)
- ➔ zeitgemäße Erweiterung der Auskunftsdienstleistung
 - ➔ Unterstützung des Benutzers „just-in-time“
 - ➔ sinnvolle Ergänzung des E-Learning
 - ➔ Imagegewinn
 - ➔ ...

Formen der Digitalen Auskunft

E-Mail

➔ Vorteile:

- unkomplizierte technische Umsetzung
- leichte Handhabung
- Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten
- Beantwortung muss nicht sofort erfolgen
- einfache Weiterverarbeitung der Anfragen

➔ Nachteile:

- zeitlicher Verzug
- Verständigungsprobleme, da Auskunftsinterview kaum möglich
- unpräzise Fragestellungen der Benutzer

Formen der Digitalen Auskunft

Web-Formular

➔ Vorteile:

- unkomplizierte technische Umsetzung und Handhabung
- Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten
- Nutzer benötigt keinen eigenen E-Mail-Account
- Beantwortung muss nicht sofort erfolgen
- durch vordefinierte Felder wird den Fragen Struktur verliehen
- bequeme Weiterverarbeitung der Anfragen

➔ Nachteile:

- zeitlicher Verzug
- Auskunftsinterview kaum möglich
- umfangreiche Formulare können auf Ablehnung stoßen

Web-Formular

Stadtbibliothek
Köln

Kundenservice / Auskunft via E-Mail

Herzlich willkommen bei der Auskunft via E-Mail

Bitte beachten Sie auch [folgende Hinweise](#).

Die mit einem * gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

*Name:	<input type="text"/>
*E-Mail-Adresse:	<input type="text"/>
*Nummer des Mitgliedsausweises der Stadtbibliothek Köln:	<input type="text"/>
*Altersangabe:	19-29 <input type="button" value="v"/>
Wohnort:	<input type="text"/>
Die Informationen brauche ich für:	<input type="checkbox"/> Schule <input type="checkbox"/> Studium <input type="checkbox"/> Beruf <input type="checkbox"/> Sonstiges <input type="text"/>
*Thema/Betreff:	<input type="text"/>
*Meine Frage lautet: (Bitte formulieren Sie Ihre Frage so kurz wie möglich und so ausführlich wie nötig.)	<input type="text"/>
<input type="button" value="Anfrage senden"/> <input type="button" value="Felder löschen"/>	

Web-Formular

UB Erfurt

E-mail-Recherchedienst

Sie können Ihre Fragen rund um die Uhr an uns abschicken. Wir beantworten sie so schnell wie möglich.

* Pflichtangabe

Name*:

Gewünschter Antwortweg:

- E-Mail
E-Mail-Adresse:
- Selbstabholung an der Informationstheke

Nur für MitarbeiterInnen der Universität:

- Telefon
Telefon-Nr.:
- Hauspost
Internes Postfach:

Thema der Anfrage:

Zweck der Anfrage:

- Forschung und Lehre
- Klausur
- Abschlussarbeit
- Referat
- Hausarbeit
- Sonstiges:

Sprache der gesuchten Information/Literatur:

- Deutsch
- Englisch
- Weitere:

Bitte erledigen bis:

Die Beantwortung des Recherchedienstes erfolgt gemäß [§ 12, Abs. 3 Benutzungsordnung](#) der Universitäts- und Forschung Erfurt / Gotha.

Formen der Digitalen Auskunft

Chat

➔ Vorteile:

- Auskunftsinterview möglich
- kein zeitlicher Verzug zwischen Frage und Antwort
- bequeme Weiterverarbeitung der Anfragen

➔ Nachteile:

- i.d.R. gebunden an die Öffnungszeiten
- komplexere technische Umsetzung
- Umgang mit Chat noch keine Selbstverständlichkeit
- Ungeduld der Nutzer

UNIVERSITÄT DORTMUND
UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK

Info-Chat - Mozilla

über alle Seiten

 Info-Chat

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DORTMUND

Herzlich Willkommen im Info-Chat der Uni-Bibliothek Dortmund!
Wir freuen uns auf Ihre Fragen.

* Bitte geben Sie einen Namen ein, den Sie während dieses Chats verwenden möchten:

* Ihre Frage?

Powered by [PHP Live!](#) v2.6.5 © OSI Codes Inc.

Neuigkeiten aus der Bibliothek
[Neue Digitale Bibliothek](#)
[Bibliotheksausweis online beantragen](#)
[Online-Ausleihe in Bereichsbibliotheken](#)

Info-Chat - Mozilla

UNIVERSITÄTSBIBLIOTHEK DORTMUND [Drucken]

nachschauen können.
Mira : Das ging ja schnell. Ich habe gehört, dass es bei Ihnen eine Patentanwaltsberatung gibt. Ist das ein Gerücht, sie verleihen doch Bücher?
Monika Pushilal : Nein, das ist kein Gerücht. In unserer Bibliothek ist eine Abteilung, genannt ITP, die sich mit Patenten und Normen befasst.
Monika Pushilal : Und dort wird eine kostenlose Anwaltsberatung angeboten
Monika Pushilal : Interessieren Sie sich dafür?
Monika Pushilal : Dann schicke ich Ihnen mehr Informationen auf Ihren PC.
Mira : Oh, danke. Mein Schwager hat nämlich eine Erfindung gemacht, dann würden wir sie mal besuchen.

[Schließ

timer: [sound: on | off]

Powered by [PHP Live!](#) v2.6.5 © OSI Codes Inc.

Chat

UB Dortmund

Formen der Digitalen Auskunft

Voice over Internet Protocol (VoIP)

- ➔ Telefonieren mittels Internet
- ➔ Lautsprecher und Mikrofon notwendig
- ➔ wenig verbreitet

Formen der Digitalen Auskunft

Video Conferencing

- ➔ digitale Übertragung von Ton und Bildern
- ➔ neben Lautsprecher und Mikrofon auch eine Webcam notwendig
- ➔ hohe Datenströme
- ➔ kaum verbreitet – keine Akzeptanz

Formen der Digitalen Auskunft

Web Contact Center

- ➔ Software, die mehrere Kommunikationskanäle anbietet
- ➔ Erweiterung durch zusätzliche Anwendungen:
 - Page-Pushing
 - Escorting
 - Co-Browsing
 - Monitoring
 - Cooperative Answering
 - ...
- ➔ hohe Kosten

Formen der Digitalen Auskunft

Informationsverbund

- ➔ Senkung der Kosten
- ➔ Erhöhung der zeitlichen Verfügbarkeit
- ➔ Steigerung der Qualität durch unterschiedliche Fachkompetenzen

Formen der Digitalen Auskunft

Beispiele für Informationsverbünde:



Einer von über 60 Informationsverbänden in den USA mit Chat-Auskunft
(www.247ref.org)



Australien (www.asknow.gov.au)



Dänemark (www.biblioteksvagten.dk)



internationale Bibliotheken,
deutsche Vertreter: ZLB, SUB Göttingen
(www.questionpoint.org)



Deutsche Internetbibliothek
(www.internetbibliothek.de)



- Aktuelles
- Andere Länder & Reisen
- Politik & Gesellschaft
- Computer & Internet
- Eltern & Familie
- Freizeit & Hobby
- Geschichte
- Gesundheit & Psyche
- Haus & Garten
- Job & Karriere
- Kunst & Medien
- Literatur & Sprache
- Musik
- Natur & Umwelt
- Recht & Gesetze
- Regionales
- Sport
- Wirtschaft & Kapitalanlage
- Wissenschaft & Technik
- Nachschlagewerke & Bibliotheken

Suche

Home > E-Mail Auskunft

Die Deutsche Internetbibliothek beantwortet kostenlos (fast) alle Ihre Fragen!

- Wir beantworten Ihnen alle Fragen - ganz gleich, aus welchem Wissensgebiet.
- Juristische und medizinische Fachfragen können wir leider nicht beantworten.
- Stellen Sie Ihre Fragen rund um die Uhr, wir antworten innerhalb eines Werktags.

Themengebiet Ihrer Anfrage*:

Anfrage*: (bitte möglichst detailliert)

Welche Künstler vertreten Deutschland auf der kommenden Biennale in Venedig (2005)?

Nachname, Vorname*:

E-Mail Adresse*:

Postleitzahl / Ortsangabe:

Wo haben Sie bereits gesucht?

Verwendungszweck der gesuchten Information.

* Pflichtfelder

Digitale Auskunft in Deutschland

Umfrageergebnisse 2003

- ➔ Digitale Auskunft in
 - 34% der Großstadtbibliotheken
 - 66% der Universitätsbibliotheken
- ➔ Digitale Auskunft an den UBs früher eingeführt
- ➔ Kommunikation fast ausschließlich per E-Mail und Webformulare
- ➔ Chat-Auskunft bis jetzt nur an UBs

Digitale Auskunft in Deutschland

Umfrageergebnisse 2003

- ➔ durchschnittliches Frageaufkommen im Monat
 - ca. 25 Anfragen bei den Großstadtbibliotheken
 - ca. 70 Anfragen bei den Universitätsbibliotheken
- ➔ Dominanz von Fragen zum Bestand und Benutzung
- ➔ geringer Zeitaufwand für die Beantwortung
- ➔ oft vorkommendes Problem:
 - unpräzise Fragestellungen
- ➔ mögliche Lösung:
 - Policy
 - Web-Formulare oder Chat-Auskunft

Chat-Auskunft in Deutschland

- ➔ UB Bielefeld „Chat“
- ➔ UB Dortmund „Info-Chat“
- ➔ UB TU Hamburg-Harburg
„Fragen Sie uns!“
- ➔ UB Universität der Bundeswehr Hamburg
„Fragen Sie die Bibliothek“
- ➔ ULB Münster „Fragen Sie uns online“
- ➔ BIS Oldenburg „BIS.LiveInfo“
- ➔ UB Trier „Fragen Sie uns online!“
- ➔ UB Wuppertal „Fragen an die Information“

Chat-Auskunft in Deutschland

- ➔ Chat nur während der Öffnungszeiten
 - danach wird Webformular- oder E-Mail-Auskunft angeboten
- ➔ Zugang überwiegend von allen Webseiten möglich
- ➔ geringes Frageaufkommen
 - evtl. Belastung durch „falsche Chats“
- ➔ kurze Chatdauer
- ➔ unterschiedliche Softwarelösungen
 - Open Source Software, selbstentwickelte Software, bereits fertige Produkte

Digitale Auskunft – was fehlt?

- ➔ **Bekanntheitsgrad und Popularität der digitalen Auskunft in der Bevölkerung steigern, durch:**
 - mehr Werbung für diese Dienstleistung
 - angemessene und ansprechende Präsentation
 - Standards setzen (für Benutzer und Bibliothekare) und einhalten

- ➔ **Akzeptanz unter den Bibliothekaren schaffen**
 - Fortbildungen
 - Einbindung der digitalen Auskunft in bestehende oder neue Projekte (E-Learning etc.)
 - Informationen sammeln und bündeln
 - Erfahrungsaustausch fördern (Mailinglisten, Foren, Fortbildungen)

Digitale Auskunft – was fehlt?

- ➔ noch mehr Bibliotheken mit digitaler Auskunft, deswegen:

Wagen auch **Sie** den
Schritt in die
digitale Gegenwart!!!



Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!

zachlod@fhb.fh-dortmund.de