

Computergestützte Beratung von BibliotheksbenutzerInnen

Ein Kooperationsprojekt mit der SUB Hamburg

Peter v. Savigny und Jutta Schenck
FB Informatik, Universität Hamburg

Das Kooperationsprojekt mit der SUB Hamburg

- Entstanden aus einem Projektseminar am FB Informatik zu „Ethnographischen Methoden in der Anforderungsermittlung“
- SUB zunächst nur Anwendungsfeld für teilnehmende Beobachtung der Bibliotheksbenutzung, insb. Online-Kataloge
- Später verschiedene Teilprojekte im Rahmen von Studien- und Diplomarbeiten sowie einer Doktorarbeit zum Oberthema „Computergestützte Beratung von BibliotheksbenutzerInnen“

Was viele BenutzerInnen tun,
wenn Sie
Hilfe wollen ...



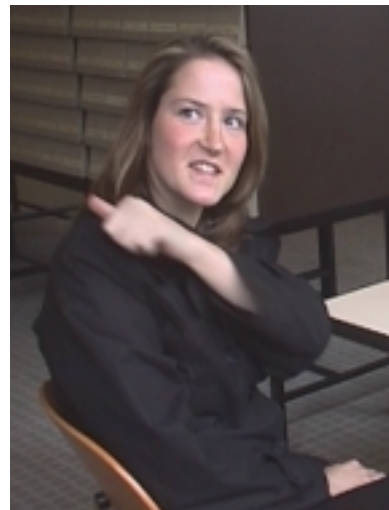
„Niemand geht
auf dieses Hilfefeld!“



„Erst hier ...“ (s. rechts)



Nachbarschaftshilfe „live“



„... dann da!“ (→Auskunft)

Ziele und Teilprojekte

Ziel	Zugang zu persönlicher Hilfe und Beratung	Zugang zu Online-Ressourcen
-------------	---	-----------------------------

Teilprojekte

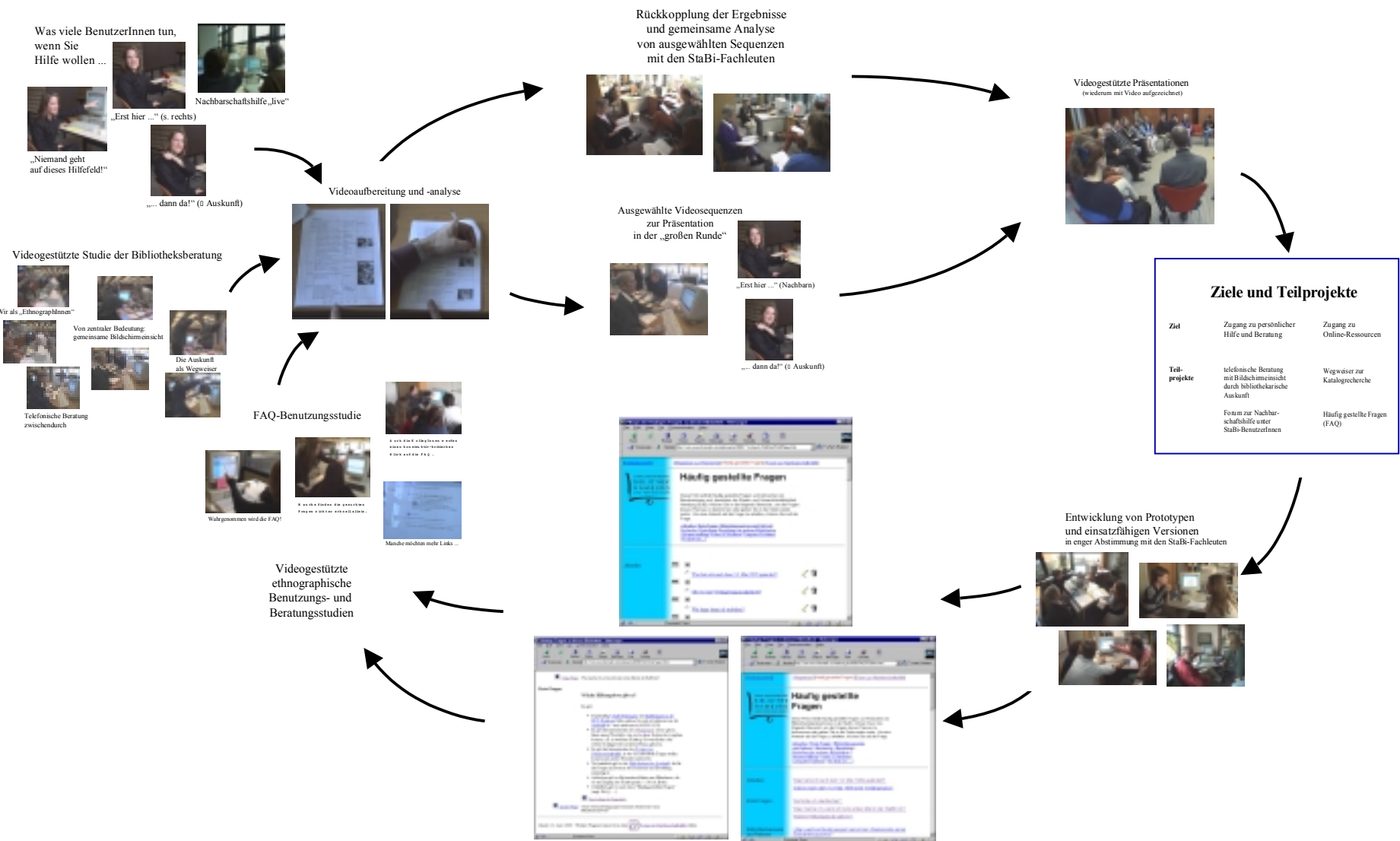
telefonische Beratung mit Bildschirmansicht durch bibliothekarische Auskunft

Wegweiser zur Katalogrecherche

Forum zur Nachbarschaftshilfe unter StaBi-BenutzerInnen

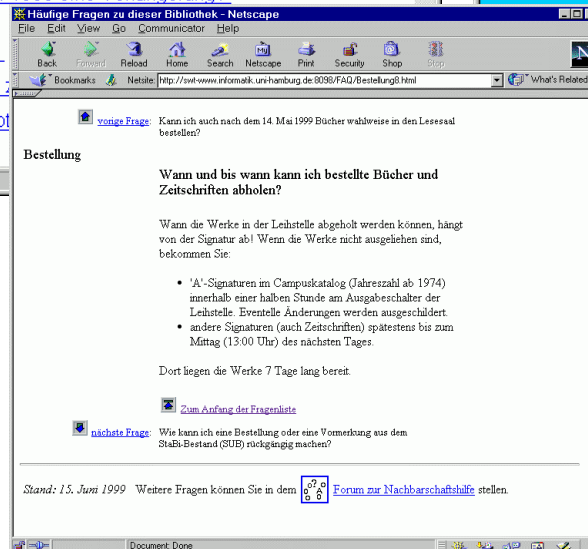
Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Jutta Schenck, Peter v. Savigny
 Häufig gestellte Fragen und
 Forum zur Nachbarschaftshilfe
 als Bausteine der Beratung
 von BibliotheksbenutzerInnen



Häufig gestellte Fragen (FAQ)

<http://www.sub.uni-hamburg.de/FAQ/FAQ.html>



Prototyp für die
FAQ-Pflege durch die
Bibliothekarische Auskunft

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

<http://www.sub.uni-hamburg.de/FAQ/FAQ.html>



Häufige Fragen zu dieser Bibliothek - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

Back Forward Reload Home Search Netscape Print Security Shop Stop

Bookmarks Netsite: <http://swt-www.informatik.uni-hamburg.de:8098/FAQ/FAQ.html> What's Related

[\[Katalogauswahl\]](#) [\[Wegweiser\]](#) [\[Häufig gestellte Fragen\]](#) [\[Forum zur Nachbarschaftshilfe\]](#)

**STAATS- UND UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK
HAMBURG
CARL VON OSSIEZKY**

Häufig gestellte Fragen

Diese FAQ enthält häufig gestellte Fragen und Antworten von BibliotheksbenutzerInnen in der StaBi. Klicken Sie in die folgende Übersicht, um die Fragen dieses Themas zu bekommen oder gehen Sie in der Seite weiter runter. Um eine Antwort auf die Frage zu erhalten, klicken Sie auf die Frage.

[Aktuelles](#) | [Erste Fragen](#) | [Bibliotheksausweis und Paßwort](#) | [Recherche](#) | [Bestellung](#) | [Bestellung bei anderen Bibliotheken](#) | [Neuanschaffung](#) | [Konto & Gebühren](#) | [Computer-Probleme](#) | [Wo finde ich ...?](#)

Aktuelles	Was hat sich nach dem 14. Mai 1999 geändert? Gibt es nach dem 14. Mai 1999 eine Verlängerung?
Erste Fragen	Wo finde ich die Bücher? Was mache ich, wenn ich zum ersten Mal in der StaBi bin? Welche Hilfeangebote gibt es?

Document: Done

Prototyp für die FAQ-Pflege durch die Bibliothekarische Auskunft

The screenshot shows a Netscape browser window titled "Pflege der Häufigen Fragen zu dieser Bibliothek - Netscape". The address bar displays the URL: <http://swt-www.informatik.uni-hamburg.de:8098/~1schenck/FAQZiel/FAQPflege.html>. The browser interface includes a menu bar (File, Edit, View, Go, Communicator, Help) and a toolbar with icons for Back, Forward, Reload, Home, Search, Netscape, Print, Security, Shop, and Stop. Below the toolbar is a Bookmarks bar and a "What's Related" icon.

The main content area of the browser displays a page with a blue header and a white body. The header contains navigation links: [\[Katalogauswahl\]](#), [\[Wegweiser zur Recherche\]](#), [\[Häufig gestellte Fragen\]](#), and [\[Forum zur Nachbarschaftshilfe\]](#). The main heading is "Häufig gestellte Fragen". To the left of the heading is the logo of the Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, featuring the text "STAATS- UND UNIVERSITÄTS-BIBLIOTHEK HAMBURG" and "CARL VON OSSIEZKY" above a stylized graphic of a book and a quill.

The text below the heading reads: "Diese FAQ enthält häufig gestellte Fragen und Antworten von Benutzerinnen und -benutzern der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg (SUB). Klicken Sie in die folgende Übersicht, um die Fragen dieses Themas zu bekommen oder gehen Sie in der Seite weiter runter. Um eine Antwort auf die Frage zu erhalten, klicken Sie auf die Frage."

Below the text are several blue hyperlinks: [Aktuelles](#), [Erste Fragen](#), [Bibliotheksausweis und Paßwort](#), [Recherche](#), [Bestellung](#), [Bestellung bei anderen Bibliotheken](#), [Neuanschaffung](#), [Konto & Gebühren](#), [Computer-Probleme](#), and [Wo finde ich ...?](#)

At the bottom of the page, there is a section titled "Aktuelles" on the left. To its right, there are three entries, each starting with a "neu" icon and an arrow pointing right. The first entry is a radio button followed by the link [Was hat sich nach dem 14. Mai 1999 geändert?](#) and two small icons (a pencil and a trash can). The second entry is a radio button followed by the link [Gibt es eine Verlängerungsmöglichkeit?](#) and the same two small icons. The third entry is a radio button followed by a "neu" icon and an arrow pointing right.

The browser's status bar at the bottom shows "Document: Done" and a taskbar with various system icons.

Videogestützte Studie der Bibliotheksberatung



Wir als „EthnographInnen“



Von zentraler Bedeutung:
gemeinsame Bildschirmeinsicht



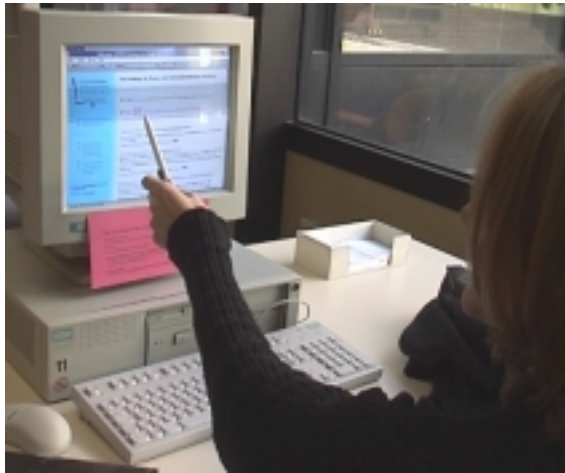
Die Auskunft
als Wegweiser



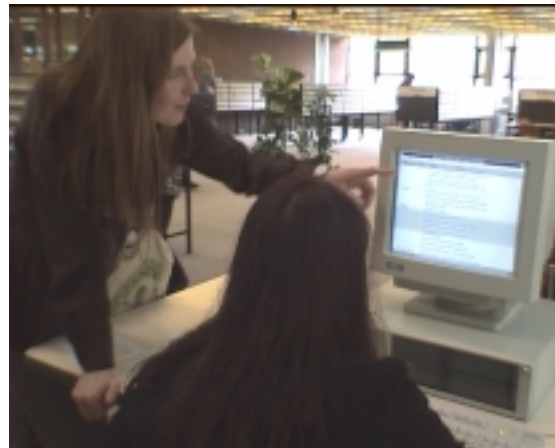
Telefonische Beratung



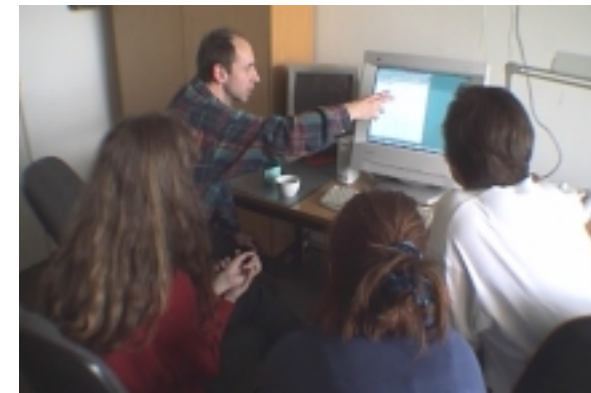
FAQ-Benutzungsstudie



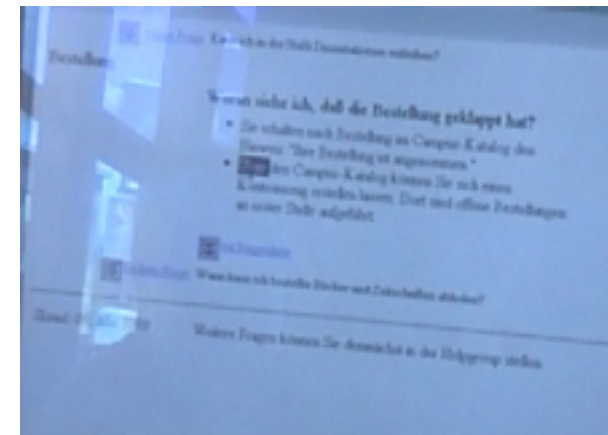
Wahrgenommen wird die FAQ!



Manche finden die gesuchten Fragen nicht so schnell allein.



Auch die KollegInnen werfen einen konstruktiv-kritischen Blick auf die FAQ.



Manche möchten mehr Links ...

Auswertung

Wie nützlich sind
eine FAQ und ein Forum zur Nachbarschaftshilfe
als unterstützende Elemente der Bibliotheksberatung?

[FAQ]

- Bereicherung des Hilfeangebotes
- Effektive Hilfeform, wenn Frage vorhanden
- Sie beantworten dem Benutzer häufig gestellte Fragen, insbesondere bei Umstellungen.
- Die Informationsverbreitung von häufig gegebenen Antworten erleichtert sich.

[Forum]

- Anlaufphase schwierig
- Benutzer sind dem Forum offen und interessiert gegenüber,
- scheuen sich aber Fragen zu schreiben