

## Arbeitsteiliger Auskunftsvorbund

### Leitideen:

- Bündelung der fachlichen Kompetenzen der verschiedenen Einrichtungen
- damit das Niveau der Auskunft anheben: kooperative Auskunft erhöht die Chance, kompetent und schnell Auskunft zu geben, bzw. die Anfrage an die richtige Stelle weiterzuleiten
- den veränderten Nutzererwartungen gerecht werden: zeitliche Verfügbarkeit des Angebotes erweitern, Online sichtbar und vor allem nutzbar zu werden
- Kosten minimieren: gemeinsame Nutzung einer Software

### bekannte Projekte:

- InfoDesk des BSZ Baden-Württemberg <http://www2.bsz-bw.de/cms/digibib/virtausk/>
  - QuestionPoint von OCLC und der Library of Congress <http://www.questionpoint.org/>
  - DigiAuskunft vom HBZ <http://www.hbz-nrw.de/angebote/digiauskunft/>
  - Deutsche Internetbibliothek <http://www.internetbibliothek.de/dib1/>
- 

## Formen virtueller Auskunft \*

### E-Mail Auskunft

#### Webformular:

- Eingabe der Anfrage in ein vorgegebenes Formular mit Pflichtfeldern und optionalen Feldern
- Beantwortung der Anfrage dann per E-Mail, telefonisch oder per Post
- Nutzer geben so mehr und strukturiertere Informationen zu ihrer Fragestellung

#### Chatbot (Chatterbot):

- Chatbots sind Informationsassistenten, die den Eindruck eines Online-Chats vermitteln, denn der Nutzer gibt seine Anfrage im vorgesehenen Feld ein und erhält unmittelbar eine Antwort
- Antwort erfolgt aber durch Computerprogramme (nicht durch den Bibliothekar), die die Frage auf Schlüsselbegriffe durchsuchen
- Chatbots haben oft einen symbolischen Körper, siehe ‚Stella‘ <http://www.sub.uni-hamburg.de/>

#### Chat:

- zwischen dem Nutzer und dem Bibliothekar werden kurze schriftliche Nachrichten unmittelbar aufeinander folgend, in einem separaten Chat-Fenster, ausgetauscht
- der Dialog kann aufgezeichnet und später für die Weiternutzung verarbeitet werden (Abspeichern in Wissensdatenbanken oder FAQ-Listen)

#### Instant Messaging:

- ähnlich der Chat-Kommunikation, Versenden kurzer Textnachrichten über den Desktop
- benötigt seitens des Nutzers die Installation einer Software (meist kostenlos), die die gleiche der Bibliothek sein muss, z.B. ICQ <http://www.icq.de/>

**Internettelefonie:** (VoIP - Voice over Internet Protocol)

- mit Mikrofon und Kopfhörer (oder Lautsprecher) von PC zu PC telefonieren
- mittels des Internet Protokolls wird die Stimme übertragen

**Videokonferenz:**

- Kommunikation von PC zu PC mit Mikrofon, Lautsprecher und Webcam
- Bilddaten und Stimme werden gleichzeitig übertragen
- gibt am ehesten die Möglichkeit ein Face-to-Face Interview zu imitieren

**Web Contact Center Software:**

- verbindet zahlreiche Formen der virtuellen Auskunft in einer Software
- wahlweise Kommunikation über Chat oder E-Mail ist so möglich
- zusätzliche Funktionalitäten, wie gemeinsames Browsen und statistische Auswertungen
- gute Grundlage für Auskunft im Verbund

**FAQ-Listen:** (Frequently Asked Questions)

- die Zusammenstellung von häufig gestellten Fragen (z.B. nach Öffnungszeiten) zu einer Liste, die der Nutzer selbstständig vor seiner Anfrage an die Bibliothek durchsuchen kann

**Linksammlungen**

- kommentierte Sammlung von Online-Materialien zu bestimmten Themengebieten und Fragestellungen
- kommentiert in Form von Annotationen und Bewertungen

---

\* Inhalte und Auflistung übernommen aus:

**Hermann Rösch:** Digitale Auskunft [Elektronische Ressource] : Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement / Hermann Rösch. - 2006

Online Ressource

Adresse: [http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch\\_trans-de.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch_trans-de.pdf)

Gesehen am: 17.03.2010

**Weiterführende Informationen unter:****QuestionPoint:**

- an der BSB München

[http://www.oclc.org/de/de/multimedia/2009/files/4\\_Presentation\\_QuestionPoint\\_Schweiz.pdf](http://www.oclc.org/de/de/multimedia/2009/files/4_Presentation_QuestionPoint_Schweiz.pdf)

- Auskunftsverbund der Bayerischen Hochschulbibliotheken

<http://www.fh-bibliotheken-bayern.de/projekte/index.shtml#questionpoint>

**Idee und Formen der virtuellen Auskunft:**

[http://www.bib-bvb.de/vk2005/Virtuelle\\_Auskunft\\_2005\\_3.pdf](http://www.bib-bvb.de/vk2005/Virtuelle_Auskunft_2005_3.pdf)