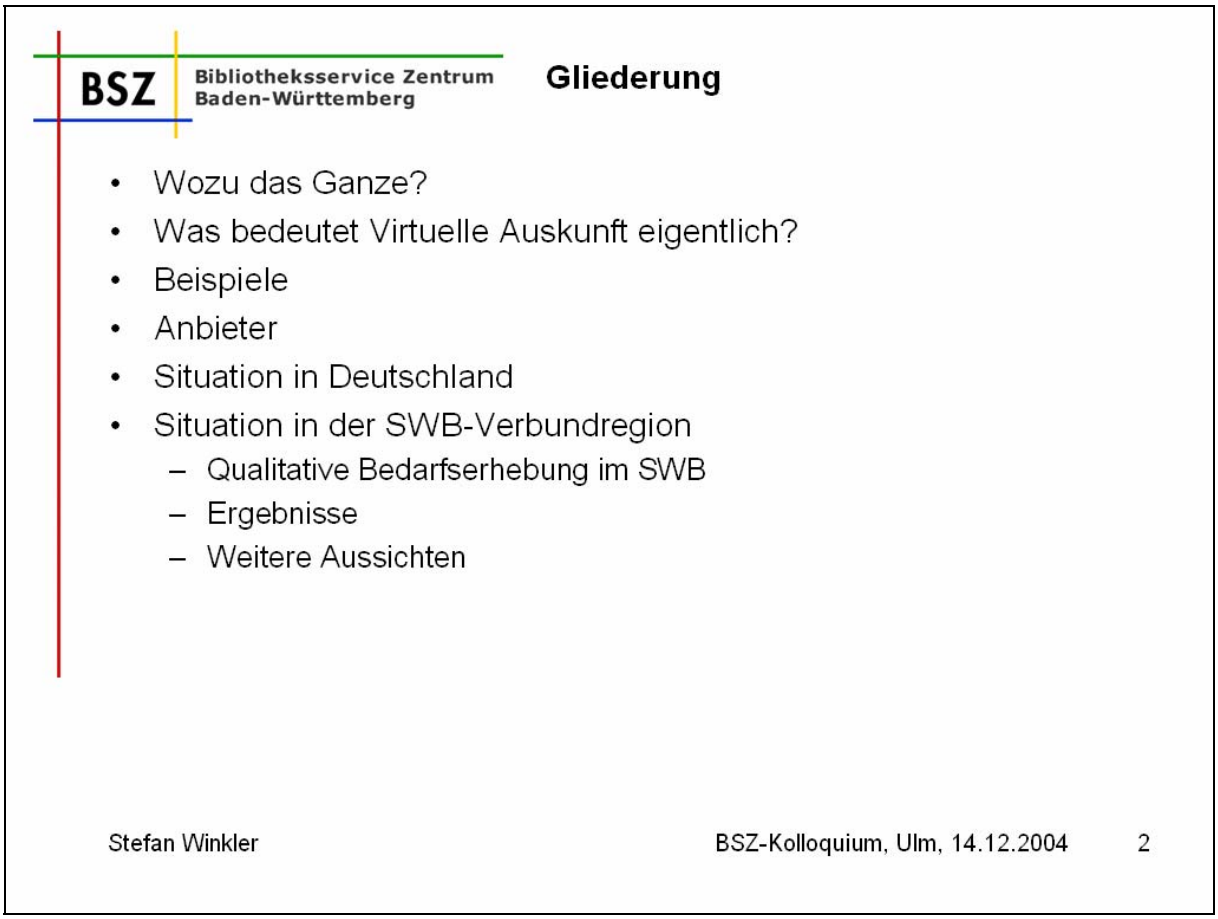
Virtuelle Auskunft in der SWB-Verbundregion – Ergebnisse der Vorstudie

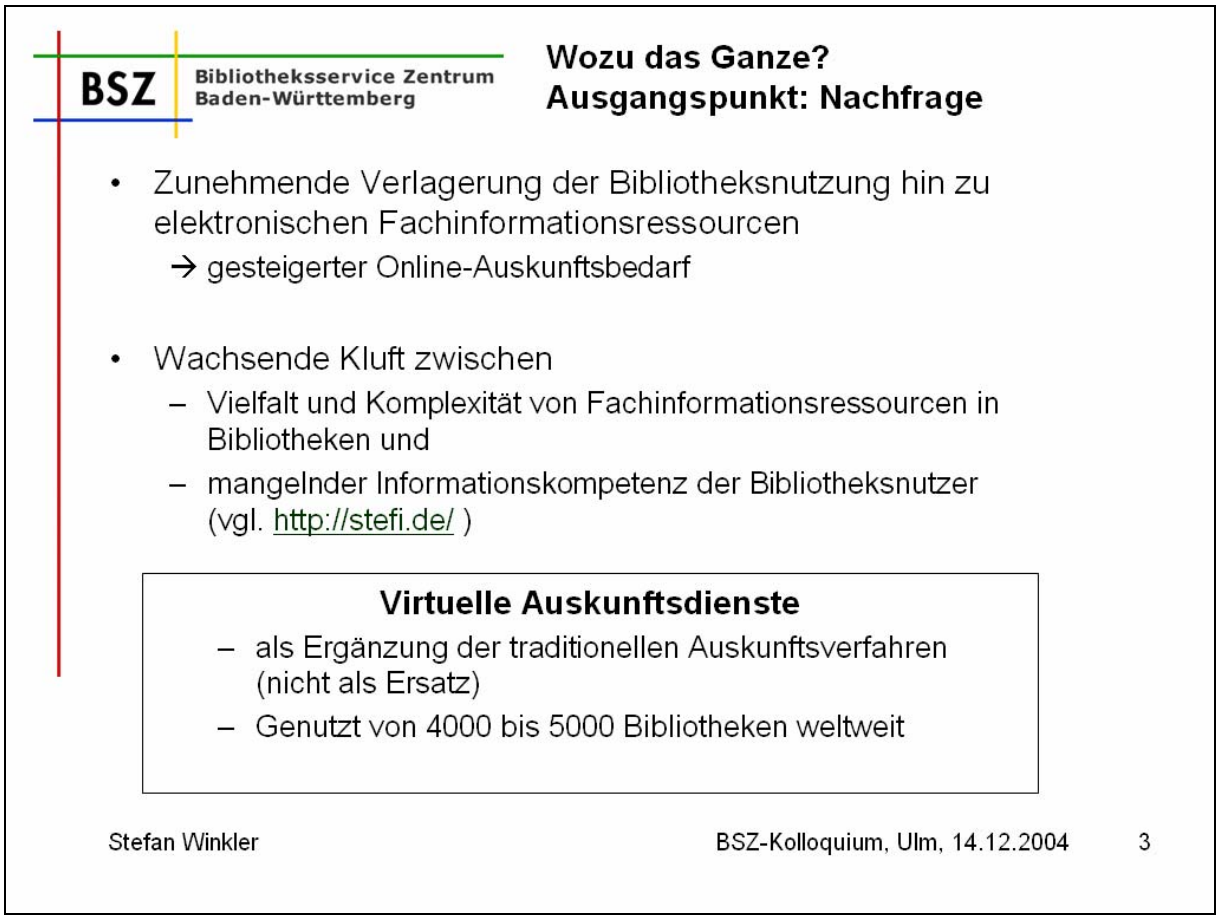
Stefan Winkler, BSZ Konstanz

Dieser Vortrag soll eine Einführung in das Thema Virtuelle Auskunft geben. Es werden grundsätzliche Features heutiger VA-Systeme präsentiert. Vor diesem Hintergrund wird es möglich, zu entscheiden, welche Merkmale von VA-Systemen in der Bibliothekspraxis denkbar und wünschenswert sind.

Ein ausführlicher Kriterienkatalog von VA-Diensten wurde in der Software Feature Checklist. Draft. A Virtual Reference Primer. Forthcoming from ALA Editions Fall 2002 (http://cms.bsz-bw.de/cms/digibib/virtausk/kriterien_html) zusammengestellt.



Der Vortrag gliedert sich in die Beschreibung des Bedarfs nach und der Definition von Virtueller Auskunft, anschließend werden einige Bespiele von Virtuellen Auskunftsdiensten präsentiert um dann schließlich auf die Anbieter weltweit, die Situation in Deutschland sowie im Südwestdeutschen Bibliotheksverbund einzugehen. Unter dem letzten Punkt werden auch die Ergebnisse der Vorstudie vorgestellt.



Offensichtlich existiert ein Bedarf für eine Virtuelle Auskunft, der über die in der traditionellen Auskunft angebotenen Dienstleistungen hinausgeht. Es sollte aber klar sein, dass VA-Dienste nicht in der Lage sind, die traditionelle Auskunft zu ersetzen, da das Frageaufkommen an Informationsschaltern um eine Größenordnung höher ist als bei VA-Diensten selbst im Idealfall zu erwarten ist. VA-Dienste stellen somit eine Ergänzung des Dienstleistungsangbots einer Bibliothek dar.

Was ist eine virtuelle Auskunft eigentlich?

BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

Hauptkategorien von Virtuellen Auskunftsdiensten

Elektronische Fachinformationsführer	**Elektronische Auskunftbearbeitung**
Autodidaktisches Lernen – didaktische aufbereitete Präsentation der Fachinformationsressourcen **Pseudo-Kommunikation:** Chatterbots	**Asynchrone Kommunikation** – eMail Anfrage – Web-Forms **Synchrone Kommunikation** – Chat – Voice-over-IP – Video

Stefan Winkler BSZ-Kolloquium, Ulm, 14.12.2004 5

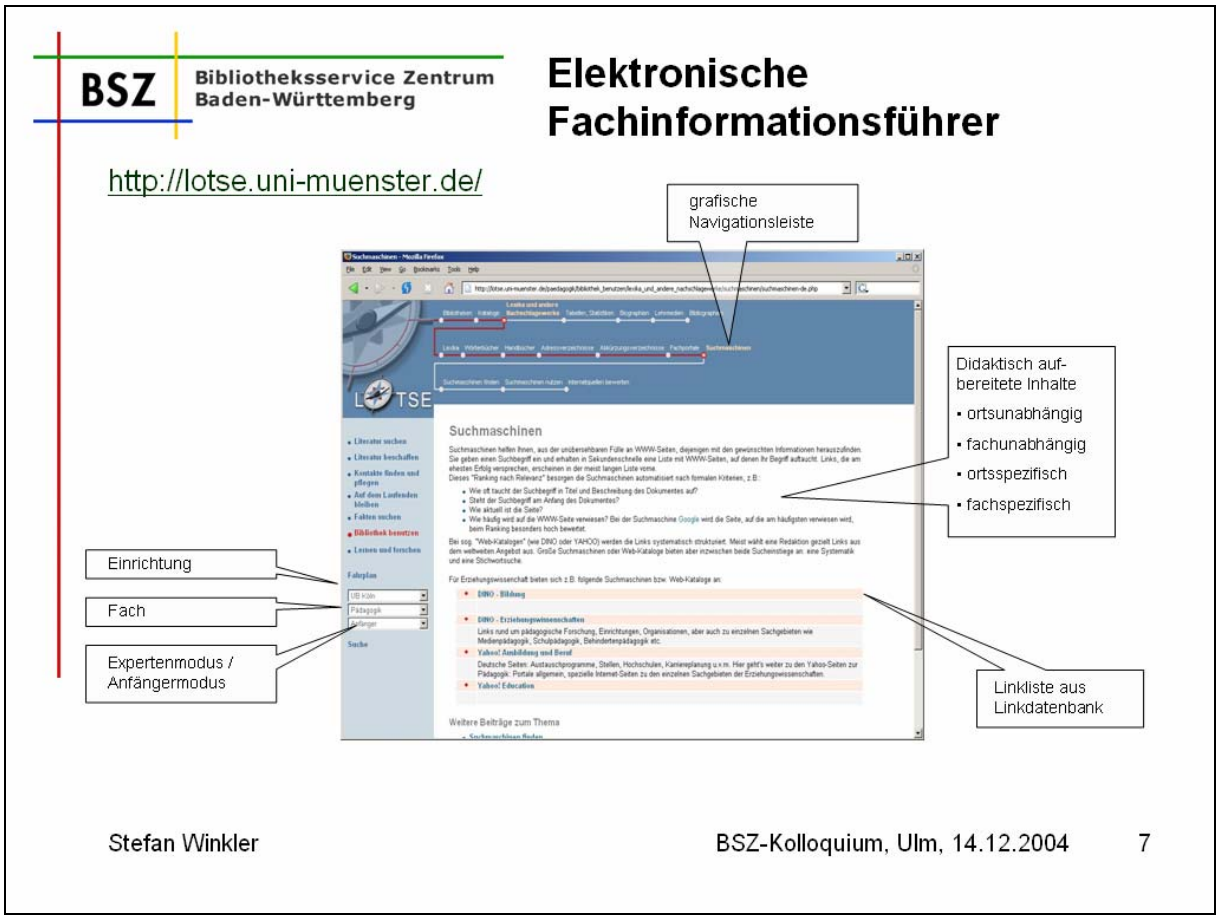
BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

Beispiele von Virtuellen Auskunftsdiensten

Es folgen jetzt einige Beispiele von Virtuellen Auskunftsdiensten

- Fachinformationsführer der UB Münster (LOTSE)
- eMail-Auskunft der SUB Göttingen (QuestionPoint)
  - Kundensicht
  - Bibliothekssicht → Knowledge Base
- Chat-Dienst der TU Hamburg-Harburg
  - Exkurs: Chatdienste und ihre Auslastung
- Chatterbot der Uni Dortmund (ASKademicus)

Stefan Winkler BSZ-Kolloquium, Ulm, 14.12.2004 6



Beispiel: der Fachinformationsführer LOTSE der UB Münster. (LOTSE = Library Online Tour and Self-Paced Education).

Mit Hilfe eines Content Management Systems erstellen Fachreferenten und Bibliothekare kollaborativ didaktisch gut aufbereitete Webseiten, die lokale und überregionale Informationen zu Fachinformationsressourcen beschreiben. Die Eingabe der Inhalte geschieht über eine XML-Syntax. Das Konzept überzeugt durch seine Einfachheit und Flexibilität.

Die Nutzer sehen die überregionalen Informationen sowie zusätzlich die nur für sie relevanten orts- und/oder fachspezifischen Besonderheiten für die Einrichtung, bei der sie sich eingewählt haben. Links und ihre Kurzbeschreibung werden in einer Linkdatenbank verwaltet.

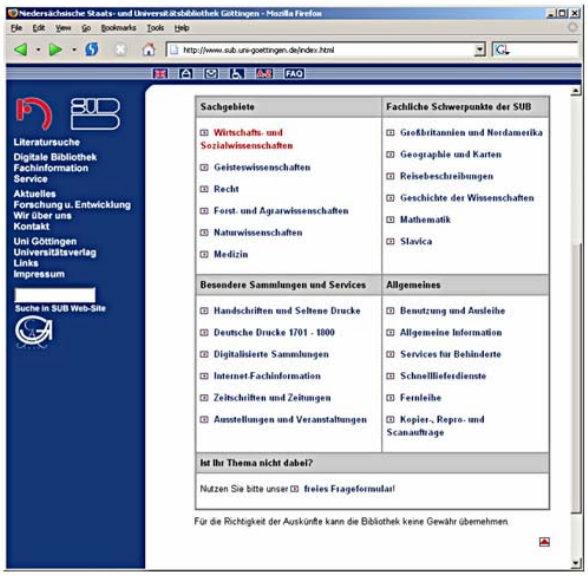
Dieser Dienst bietet keine Funktionen zur Bearbeitung von E-Mail-Anfragen oder Chatauskünften.

BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

eMail-Auskunft
(Kundensicht)

http://www.questionpoint.org

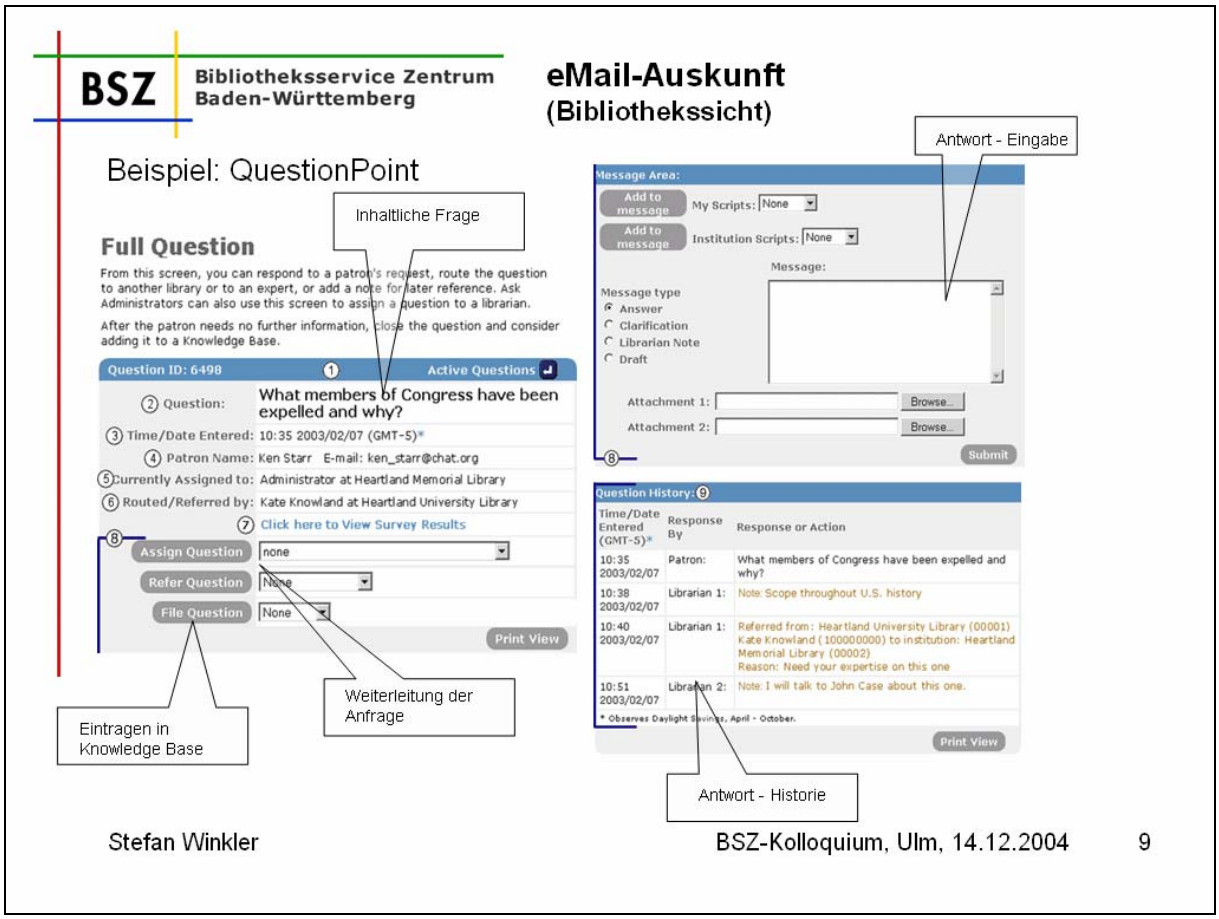
- Internationales Netzwerk der Anfrageweiterleitung
- Lokale und weltweite Knowledge Base von Fragen und Antworten
- Detaillierte Bibliotheksprofile
- Einsatz derzeit in
  - SUB Göttingen
  - ZLB Berlin



Stefan Winkler BSZ-Kolloquium, Ulm, 14.12.2004 8

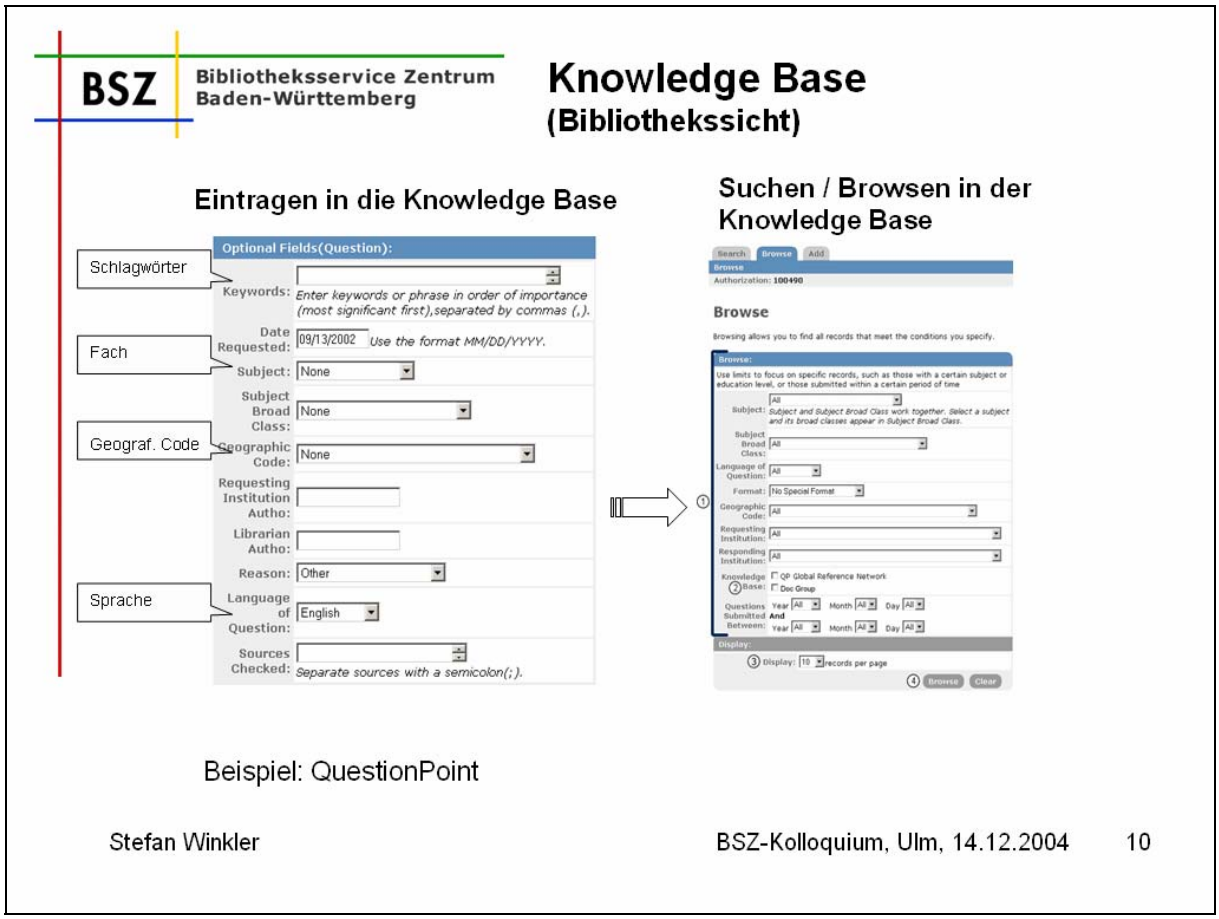
Beispiel für das Webformular der Email-Auskunft der SUB Göttingen, der der E-Mail-Anfrage und Weiterleitungsdienst QuestionPoint (OCLC) zugrunde liegt. QuestionPoint ist für die in den USA übliche inhaltliche Auskunftbearbeitung (Stichwort: reference librarian) geschaffen, weniger für formale Auskünfte („Wo finde ich den Semesterapparat von Prof. XY?“)

Um die Fragen gleich dem zuständigen Referenten weiterleiten zu können, gibt es einen fachspezifischen Einstieg für die Kunden.



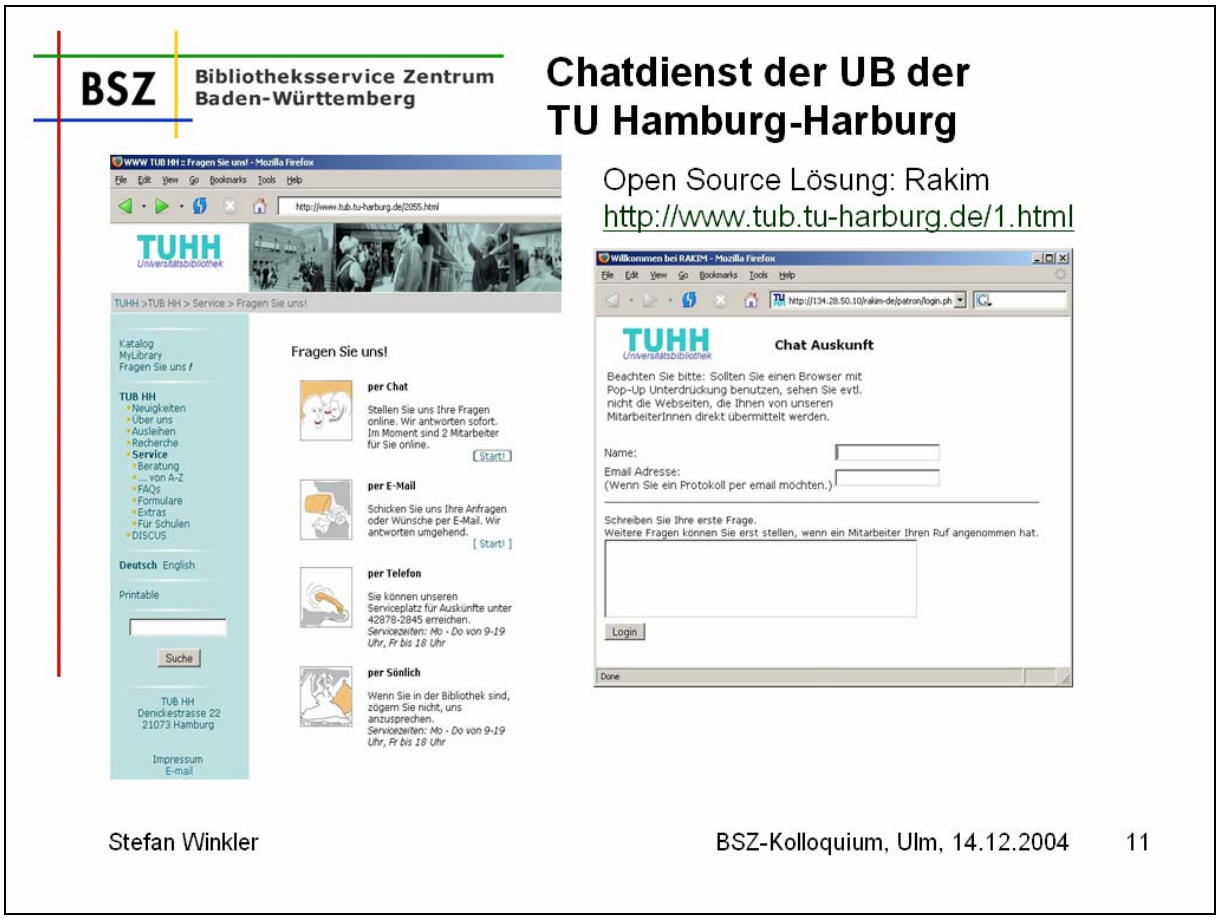
Eingehende Anfragen werden direkt von Bibliothekaren beantwortet bzw. automatisch oder manuell an die zuständigen Personen (z.B. Fachreferenten) oder Einrichtungen weitergeleitet. Die Bearbeitung ist in lokalen oder konsortiumsweiten Arbeitsgruppen oder einem weltweiten Verbund möglich. Die automatische Weiterleitung hängt von den detaillierten Selbstbeschreibungen der beteiligten Einrichtungen ab (fachliche, geografische oder sprachliche Bestandschwerpunkte, Bearbeitungszeiten, bediente Sprachen, etc.)

Antworten auf häufig vorkommende Fragen können u.U. der Knowledge Base entnommen werden.



Die meisten Dienste erlauben das Abspeichern der Fragen und Antworten in einer Knowledge Base, die dann zur Beantwortung neuer Fragen herangezogen werden kann. Das Abspeichern eines Frage-Antwort-Paares in der Knowledge Base geht mit einer ausführlichen Inhaltserschließung einher. Bei der Suche nach bereits früher bearbeiteten Anfragen steht bei QuestionPoint eine Volltextsuche oder ein Browsen mit Hilfe der eingegebenen Metadaten zur Verfügung.

Fazit: QuestionPoint überzeugt bei E-Mail – Anfragebearbeitung von inhaltlichen Fragen. Jüngste Erweiterungen des Dienstes ermöglichen auch Chat, Voice over IP und sogar Video Kommunikation, allerdings gibt es hier Produkte die besser sind.



Die Folie zeigt den Chatdienst der TU Hamburg-Harburg. Dort wird die Open Source Software Rakim eingesetzt, die einen eher kleinen Funktionsumfang hat.

Ein Chatdienst in der Virtuellen Auskunft umfasst typischerweise das Verwenden von voreingestellten Phrasen, gemeinsames Browsen („Co-Browsing“), das Übermitteln von Dokumenten („Document push/pull“) und das Verschicken des Gesprächsprotokolls per E-Mail am Ende der Sitzung („Session Transcripts“). Mehrere gleichzeitige Chatanfragen werden in eine Warteschlange eingereiht oder können an Kolleginnen und Kollegen weitergeleitet werden. Ist der Chatdienst nicht besetzt, steht meist ein E-Mail-Anfrageformular als Alternative zur Verfügung.

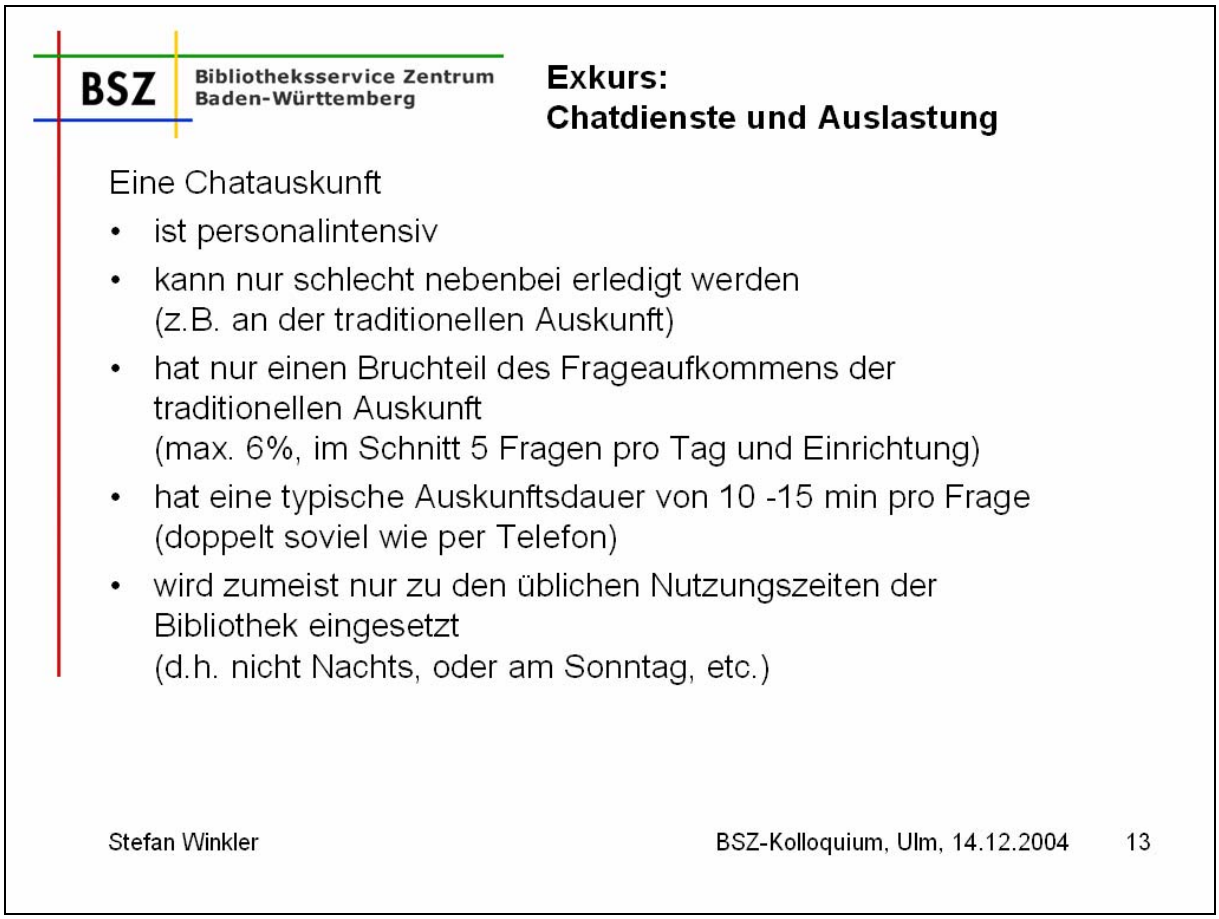
Weitere Open Source Lösungen für Chatdienste sind auf http://cms.bsz-bw.de/cms/digibib/virtausk/ChatSystems zusammengetragen.

Chatdienste haben einige Fähigkeiten, die in der traditionellen Auskunft fehlen: z.B. das Content Sharing, d.h. das Austauschen von Inhalten in elektronischer Form (Webseiten, Übertragen von Dateien, Screenshots, etc.) oder das gemeinsame Browsen.

Einfaches Beispiel: Document push

Beim „pushen“ einer Webseite wird nicht nur die URL im Chat angezeigt sondern darüber hinaus die Seite gleich im Browser des Kunden geöffnet. Manche Dienste erfordern für diese und ähnliche Features, das zusätzliche Installieren von Software beim Kunden, was einige Nutzer ausschließt.

Interessant für wissenschaftliche Bibliotheken ist auch das gemeinsame Nutzen lizenzpflichtiger Datenbanken („Database-Co-Browsing“) oder das gemeinsame Ausfüllen von Eingabeformularen bei Suchmaschinen („Form Sharing“)



Erfahrungen beim Betrieb von Chatdiensten haben gezeigt, wie personalintensiv diese sein können. Allerdings gibt es auch Hinweise, dass Chatdienste zu keiner ernsthaften Mehrbelastung des Personals geführt haben, besonders, wenn das Frageaufkommen gering ist. In Deutschland sind Chatdienste meist Montag bis Freitag von 9 bis 16 Uhr, teilweise auch bis 20 Uhr, besetzt.

BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

Chatterbot: ASKademicus
(Uni Dortmund)

http://www.ub.uni-dortmund.de/chatterbot/index.html

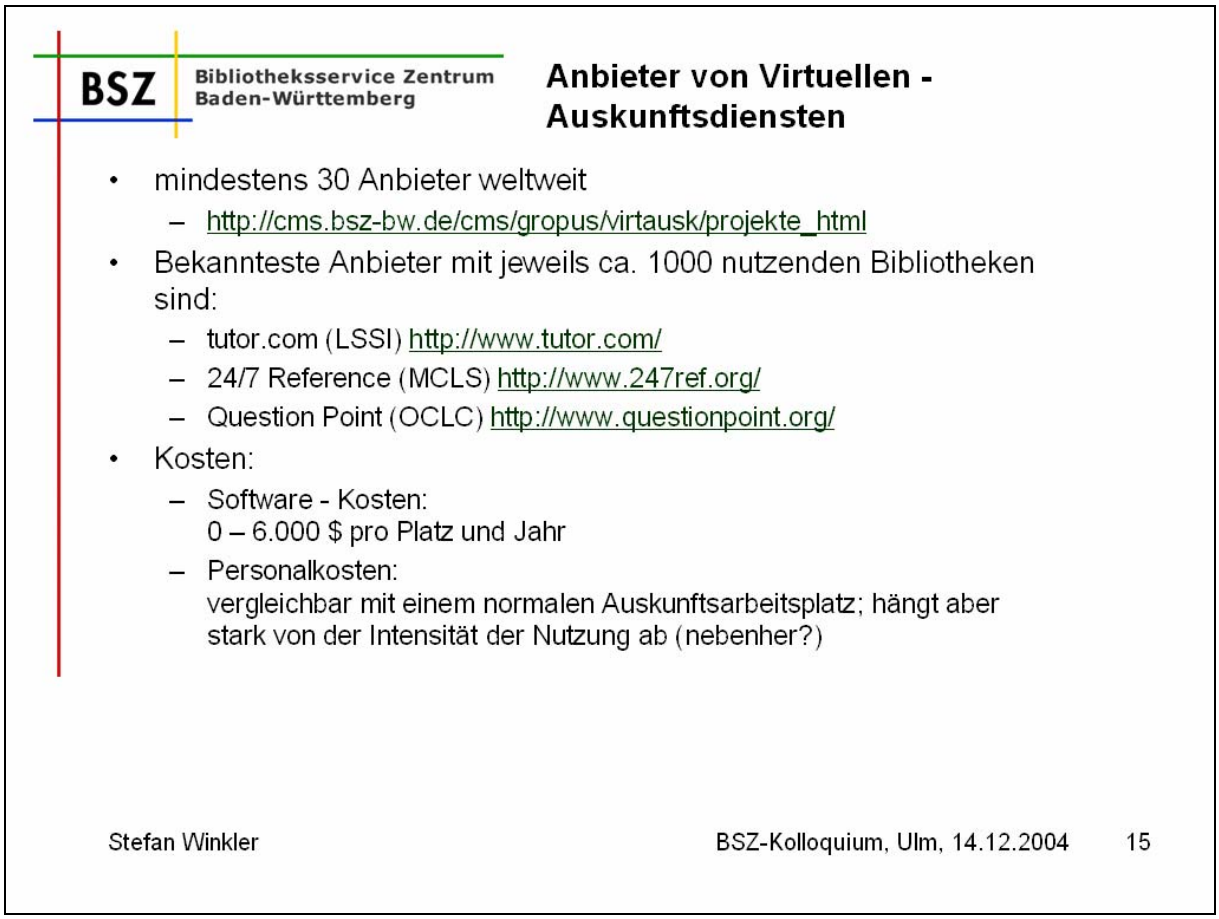
- natürlichsprachliche Suche
- Keine Trefferliste sondern Präsentation einer Antwortseite
- scheinbare KI
- Webform für eMails als Rückfalllösung

Stefan Winkler BSZ-Kolloquium, Ulm, 14.12.2004 14

Eine nette Lösung ist auch das Auskunftdienst „ASKademicus“ der Universität Dortmund. Es handelt sich um einen sog. Chatterbot, (=Chat Roboter) , d.h. die Simulation zwischenmenschlicher Kommunikation.

Über ein Suchformular können natürlichsprachliche Anfragen abgesetzt werden, die nicht zu einer Trefferliste von Dokumenten sondern zu einer automatischen aber (scheinbar) intelligenten Antwort führen.

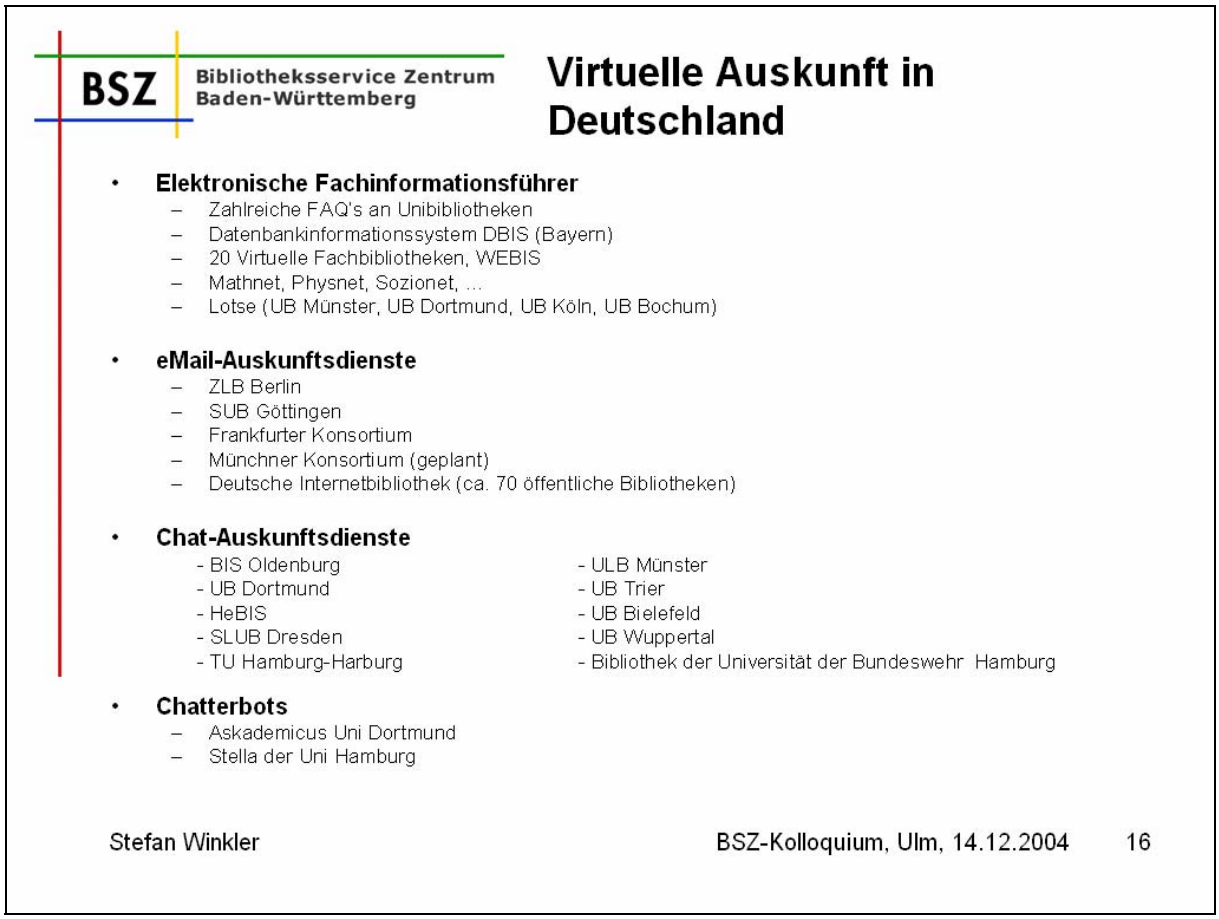
Als Rückfalllösung wird ein Webformular angeboten um E-Mail Anfragen abzusetzen.



Je nachdem was unter einem Virtuellen Auskunftsdienst verstanden wird (integrierte Systeme, E-Mail-Auskunft, Chatauskunft) lassen sich über 30 Anbieter ausmachen. Die Anbieter mit den am meisten verbreiteten Systemen haben ihren Sitz in den USA.

Für einzelne Module eines Virtuellen Auskunftsdienstes (E-Mail, Chat) gibt es auch einen wachsenden Markt von Open Source Lösungen, die die Basis sein können für eigene Anpassungen und (Weiter-) Entwicklungen.

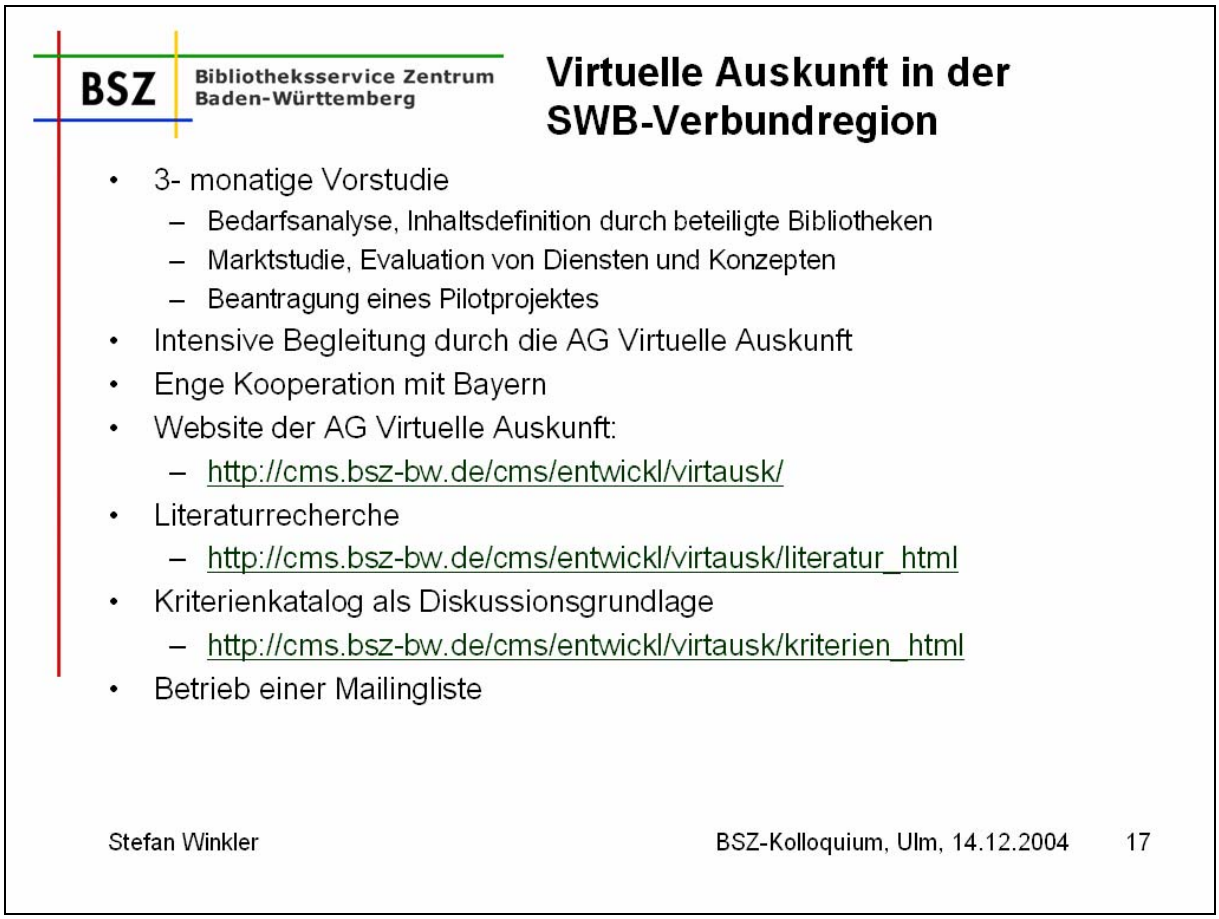
Die Lizenzkosten für kommerzielle VA-Software sind eher gering im Vergleich zu den Personalkosten



Während in den Vereinigten Staaten der Einsatz von Virtuellen Auskunftsdiensten bereits in die Konsolidierungsphase eingetreten ist, stoßen VA-Systeme in Deutschland erst neuerdings auf ein gesteigertes Interesse.

Ca. 7 wissenschaftliche Bibliotheken setzen in Deutschland Chat- und/oder E-Mail-Anfragesysteme ein. Allein in der Deutschen Internetbibliothek bearbeiten 70 öffentliche Bibliotheken gemeinsam E-Mail-Anfragen. Sowohl in Bayern als auch in Baden-Württemberg werden derzeit Virtuelle Auskunftssysteme für einen breiteren kollaborativen Einsatz evaluiert.

Sehr verbreitet sind in Deutschland allerdings verschiedene Varianten von elektronischen Fachinformationsführern, seien es nun Sammlungen von Web-Ressourcen, FAQs und andere Infoseiten von Universitätsbibliotheken, fachspezifische Informationssysteme wie Mathnet, Physnet, Sozionet oder das Datenbankinformationssystem DBIS.



Die Vorstudie „Virtuelle Auskunft in Baden-Württemberg“ soll die Grundlage bereiten für die Beantragung eines Pilotprojekts für die Virtuelle Auskunft in mehreren Bibliotheken des SWB. Neben der Marktstudie soll insbesondere auch der tatsächliche Bedarf in den Bibliotheken eruiert werden.

BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

Bedarfserhebung im SWB

- 3-seitiger Fragebogen an die in der AG Virtuelle Auskunft beteiligten Bibliotheken verschickt
- Rücklauf und gemeinsame Auswertung in der AG ergab ein recht einheitliches Bild über
  - den Bedarf an VA-Modulen (Chat, eMail, Knowlegebase, Video, VoIP, Fachinformatiosführer, ...)
  - den bereitstehenden Personalkapazitäten
  - den wahrscheinlichen Angebotszeiten
  - den gewünschten Kooperationsrahmen
  - die beantworteten Sprachen

Stefan Winkler BSZ-Kolloquium, Ulm, 14.12.2004 18

BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

Ergebnisse der Umfrage (Auszug)

- Personal
  - kann von allen bereitgestellt werden (im Schnitt 5 Stunden pro Woche)
- eMail-Anfrage- und Weiterleitungssystemen
  - Schwerpunkt des Bedarfs mit hoher Priorität bei allen Bibliotheken
  - Inkl. Knowledge Base
  - für inhaltliche und formale Frage-Antwortpaare
  - primär im lokalen Kontext interessant
- Elektronische Fachinformationsführer
  - wird nicht angestrebt, um Doppelarbeit zu vermeiden (s. andere überregionale Aktivitäten z.B. der Virtuellen Fachbibliotheken)
- Chat-Dienste
  - Sachsen erprobt einen Chatdienst auf Basis von Open Source Software
- Video und VoIP
  - hat vorerst keine Bedeutung

Stefan Winkler BSZ-Kolloquium, Ulm, 14.12.2004 19

Wesentliches Ergebnis der Bedarfserhebung ist der explizite Wunsch der beteiligten Bibliotheken im SWB einen E-Mail Anfrage- und Weiterleitungsdienst zu entwickeln und zu betreiben.

BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

Aktuelle Entwicklungen

- Weiterentwicklung der Deutschen Internet Bibliothek
  - Projektantrag im Rahmen von vascoda zusammen mit dem BSZ
  - Ausbau zu einem virtuellen Auskunftsdienst mit eMail, Chat, Fachinformationsführer und Linkdatenbank
  - Schnelle Förderung aber derzeit nicht absehbar

Stefan Winkler BSZ-Kolloquium, Ulm, 14.12.2004 20

Parallel zu den Projektplänen in der AG Virtuelle Auskunft wurde ein Entwicklungsprojekt für eine Virtuelle Auskunft im vascoda - Kontext vorgeschlagen: die Weiterentwicklung der Deutschen Internetbibliothek

BSZ Bibliotheksservice Zentrum Baden-Württemberg

Kooperationsprojekt auf Länderebene angestrebt

- Je eine Stelle von Baden-Württemberg, Bayern und Sachsen
- Dauer 1 Jahr
- Zielsetzung:
  - Entwicklung eines eMail - Anfrage- und Weiterleitungsdienstes mit Knowlege Base,
  - sowohl für inhaltliche als auch formale Anfragen
  - ReDi-Anbindung für die Nutzerverwaltung, Interoperabilität mit anderen Diensten
  - Basierend auf Java Open Source Frameworks und freiem Issue Tracker
- derzeit in der Antragsphase

Stefan Winkler BSZ-Kolloquium, Ulm, 14.12.2004 21

Das von der AG Virtuelle Auskunft gewünschte Pilotprojekt wurde beim MWK des Landes Baden-Württemberg beantragt. Auch Sachsen und Bayern mit denen eng kooperiert wird, planen für 2005 Virtuelle Auskunftsprojekte.

Website:
http://cms.bsz-bw.de/cms/entwickl/virtausk/

Stefan Winkler
Bibliotheksservice-Zentrum Baden-Württemberg
Universität Konstanz
D-78457 Konstanz
Tel.: +49 (0)7531/88-2364
E-Mail: stefan.winkler@bsz-bw.de