

Virtuelle Auskunft in der SWB Verbundregion

Ergebnisse der Vorstudie

Stefan Winkler
BSZ - Kolloquium
11.-12.11.2004

- Wozu das Ganze?
- Was bedeutet Virtuelle Auskunft eigentlich?
- Beispiele
- Anbieter
- Situation in Deutschland
- Situation in der SWB-Verbundregion
 - Qualitative Bedarfserhebung im SWB
 - Ergebnisse
 - Weitere Aussichten

Wozu das Ganze?

Ausgangspunkt: Nachfrage

- Zunehmende Verlagerung der Bibliotheksnutzung hin zu elektronischen Fachinformationsressourcen
 - gesteigerter Online-Auskunftsbedarf
- Wachsende Kluft zwischen
 - Vielfalt und Komplexität von Fachinformationsressourcen in Bibliotheken und
 - mangelnder Informationskompetenz der Bibliotheksnutzer (vgl. <http://stefi.de/>)

Virtuelle Auskunftsdienste

- als Ergänzung der traditionellen Auskunftsverfahren (nicht als Ersatz)
- Genutzt von 4000 bis 5000 Bibliotheken weltweit

Was ist eine Virtuelle Auskunft eigentlich?

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

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)

Elektronische Fachinformationsführer

<http://lotse.uni-muenster.de/>



Einrichtung

Fach

Expertenmodus /
Anfängermodus

eMail-Auskunft (Kundensicht)

<http://www.questionpoint.org>

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

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Frag' die SUB' form on the website of the Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen. The browser's address bar shows the URL <http://www.sub.uni-goettingen.de/index.html>. The page has a blue header with the SUB logo and navigation links: HOME > Frag' die SUB > Wirtschafts- und Sozialwissenschaften. Below the header, there is a section titled 'Frag' die SUB' with a globe icon. A red warning message states: 'Felder, die mit einem * gekennzeichnet sind, müssen ausgefüllt werden.' The form contains several input fields: a large text area for 'Die Frage:', a smaller text area for 'Bitte geben Sie Ihre Kontaktinformationen an: Wo haben Sie bisher gesucht?', and three short text fields for 'Name, Vorname:', 'E-Mail-Adresse: (bitte auf Vollständigkeit achten!)', and 'Straße, Hausnummer:'. The left sidebar of the website lists various services like 'Literatursuche', 'Digitale Bibliothek', and 'Fachinformation Service'.

Beispiel: QuestionPoint

Full Question

From this screen, you can respond to a patron's request, route the question to another library or to an expert, or add a note for later reference. Ask Administrators can also use this screen to assign a question to a librarian.

After the patron needs no further information, close the question and consider adding it to a Knowledge Base.

Question ID: 6498 Active Questions

1

2 Question: **What members of Congress have been expelled and why?**

3 Time/Date Entered: 10:35 2003/02/07 (GMT-5)*

4 Patron Name: Ken Starr E-mail: ken_starr@chat.org

5 Currently Assigned to: Administrator at Heartland Memorial Library

6 Routed/Referred by: Kate Knowland at Heartland University Library

7 [Click here to View Survey Results](#)

8

Assign Question: none

Refer Question: None

File Question: None

Print View

Inhaltliche Frage

Eintragen in
Knowledge Base

Weiterleitung der
Anfrage

Antwort - Eingabe

Message Area:

Add to message My Scripts: None

Add to message Institution Scripts: None

Message:

Message type

Answer

Clarification

Librarian Note

Draft

Attachment 1: Browse

Attachment 2: Browse

Submit

Question History: 9

Time/Date Entered (GMT-5)*	Response By	Response or Action
10:35 2003/02/07	Patron:	What members of Congress have been expelled and why?
10:38 2003/02/07	Librarian 1:	Note: Scope throughout U.S. history
10:40 2003/02/07	Librarian 1:	Referred from: Heartland University Library (00001) Kate Knowland (100000000) to institution: Heartland Memorial Library (00002) Reason: Need your expertise on this one
10:51 2003/02/07	Librarian 2:	Note: I will talk to John Case about this one.

* Observes Daylight Saving, April - October.

Print View

Antwort - Historie

Knowledge Base (Bibliothekssicht)

Eintragen in die Knowledge Base

Optional Fields(Question):

Schlagwörter
Keywords:

Date Requested: Use the format MM/DD/YYYY.

Fach
Subject:

Subject Broad Class:

Geograf. Code
Geographic Code:

Requesting Institution Autho:

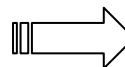
Librarian Autho:

Reason:

Sprache
Language of Question:

Sources Checked:

Separate sources with a semicolon(;).



Suchen / Browsen in der Knowledge Base

Search Browse Add

Authorize: 100498

Browse

Browsing allows you to find all records that meet the conditions you specify.

Use limits to focus on specific records, such as those with a certain subject or education level, or those submitted within a certain period of time.

Subject:
Subject and Subject Broad Class work together. Select a subject and its broad class(es) appear in Subject Broad Class.

Subject Broad Class:

Language of Question:

Format:

Geographic Code:

Requesting Institution:

Responsible Institution:

Knowledge Of Global Reference Network
 Der Group

Questions Submitted: Year Month Day
And
References: Year Month Day

Display: records per page

Search Browse Clear

Beispiel: QuestionPoint

Chatdienst der UB der TU Hamburg-Harburg

Open Source Lösung: Rakim

<http://www.tub.tu-harburg.de/1.html>

Witkramen bei RAKIM - Mozilla Firefox

Die Edit View Gr Bookmarks Tools Help

http://134.28.50.10/rakim-de/patrn/login.php

TUHH
Universitätsbibliothek

Chat Auskunft

Beachten Sie bitte: Sollten Sie einen Browser mit Pop-Up Unterdrückung benutzen, sehen Sie evtl. nicht die Webseiten, die Ihnen von unseren MitarbeiterInnen direkt übermittelt werden.

Name:

Email Adresse:
(Wenn Sie ein Protokoll per email möchten.)

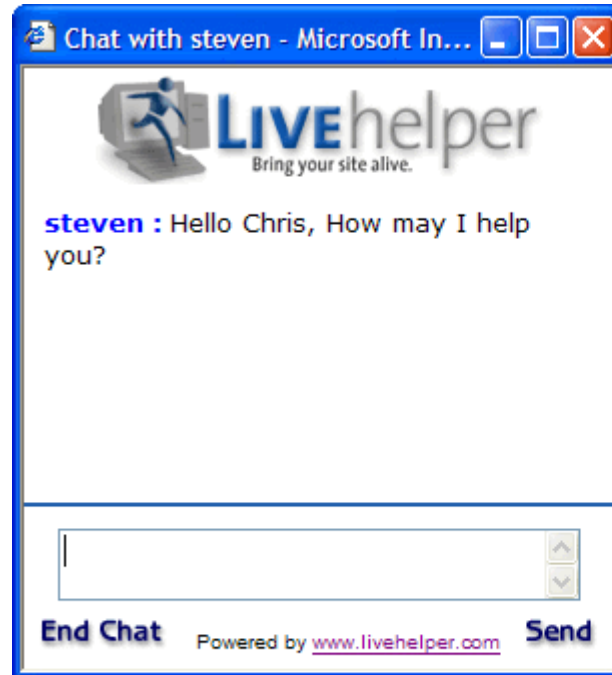
Schreiben Sie Ihre erste Frage.
Weitere Fragen können Sie erst stellen, wenn ein Mitarbeiter Ihren Ruf angenommen hat.

Login

Done

Mehr als Chat: Content Sharing

- <http://www.livehelper.com/>
- Beispiel für das „pushen“ einer Webseite mit dem kommerziellen Chatdienst „Livehelper“



Exkurs: Chatdienste und Auslastung

Eine Chatauskunft

- ist personalintensiv
- kann nur schlecht nebenbei erledigt werden (z.B. an der traditionellen Auskunft)
- hat nur einen Bruchteil des Frageaufkommens der traditionellen Auskunft (max. 6%, im Schnitt 5 Fragen pro Tag und Einrichtung)
- hat eine typische Auskunftsdauer von 10 -15 min pro Frage (doppelt soviel wie per Telefon)
- wird zumeist nur zu den üblichen Nutzungszeiten der Bibliothek eingesetzt (d.h. nicht Nachts, oder am Sonntag, etc.)

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

The screenshot shows a web browser window displaying the ASKademicus chatbot interface. The browser's address bar shows the URL <http://www.ub.uni-dortmund.de/kat/bot/index.html>. The page header features the University of Dortmund logo and navigation links: "Unser Katalog", "In UBDo-Karte", "Literatursuche", "Informationen, Kontakt", "Programme vom A-Z", "Leistungsbilbao", "Home", and "Suche über alle Seiten". A search bar is located to the right of these links.

The main content area features a cartoon character of a graduation cap with a face and a quill pen. Below the character is a text box with the message: "Yes, das hab ich jetzt leider nicht verstanden. Könntest du sich dirich eigentlich ziemlich intelligent. Wenn es aber die Universitätsbibliothek betrifft, könnte Sie sich ja einfach mit einem der Ansprechpartner dort in Verbindung setzen. Kennen Sie übrigens schon unsere EZV-Arbeitsplätze? Darf ich Ihnen etwas dazu erzählen?". Below this text is a text input field and a "Gib" button.

Below the chatbot interface is a form titled "E-Mail an unsere Informationsabteilung". It contains three input fields: "Ihre E-Mail-Adresse:", "Betreff:", and "Ihre Nachricht:". At the bottom of the form are two buttons: "Absenden" and "Alle Daten löschen".

The footer of the page contains contact information for the library services, including opening hours, addresses, and contact details for the library and the university.

Anbieter von Virtuellen - Auskunftsdiensten

- mindestens 30 Anbieter weltweit
 - http://cms.bsz-bw.de/cms/gropus/virtausk/projekte_html
- Bekannteste Anbieter mit jeweils ca. 1000 nutzenden Bibliotheken sind:
 - tutor.com (LSSI) <http://www.tutor.com/>
 - 24/7 Reference (MCLS) <http://www.247ref.org/>
 - Question Point (OCLC) <http://www.questionpoint.org/>
- Kosten:
 - Software - Kosten:
0 – 6.000 \$ pro Platz und Jahr
 - Personalkosten:
vergleichbar mit einem normalen Auskunftsarbeitsplatz, hängt stark von der Intensität der Nutzung ab (nebenher?)

Virtuelle Auskunft in Deutschland

- **Elektronische Fachinformationsführer**
 - Zahlreiche FAQ's an Unibibliotheken
 - Datenbankinformationssystem DBIS (Bayern)
 - 20 Virtuelle Fachbibliotheken, WEBIS
 - Mathnet, Physnet, Sozionet, ...
 - Lotse (UB Münster, UB Dortmund, UB Köln, UB Bochum)
- **eMail-Auskunftsdienste (QuestionPoint)**
 - ZLB Berlin
 - SUB Göttingen
 - Frankfurter Konsortium
 - Münchner Konsortium (geplant)
 - Deutsche Internetbibliothek (ca. 70 öffentliche Bibliotheken)
- **Chat-Auskunftsdienste**
 - BIS Oldenburg
 - UB Dortmund
 - HeBIS
 - ULB Münster
 - UB Trier
 - UB Bielefeld
- **Chatterbots**
 - Askademicus Uni Dortmund
 - Stella der Uni Hamburg

Virtuelle Auskunft in der SWB-Verbundregion

- 3- monatige Vorstudie
 - Bedarfsanalyse, Inhaltsdefinition durch beteiligte Bibliotheken
 - Marktstudie, Evaluation von Diensten und Konzepten
 - Beantragung eines Pilotprojektes
- Intensive Begleitung durch die AG Virtuelle Auskunft
- Enge Kooperation mit Bayern
- Website der AG Virtuelle Auskunft:
 - <http://cms.bsz-bw.de/cms/groups/virtausk/>
- Literaturrecherche
 - http://cms.bsz-bw.de/cms/groups/virtausk/literatur_html
- Kriterienkatalog als Diskussionsgrundlage
 - http://cms.bsz-bw.de/cms/groups/virtausk/kriterien_html
- Betrieb einer Mailingliste

- 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, Knowledgebase, Video, VoIP, Fachinformatiosführer, ...)
 - den bereitstehenden Personalkapazitäten
 - den wahrscheinlichen Angebotszeiten
 - den gewünschten Kooperationsrahmen
 - die beantworteten Sprachen

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
 - werden nicht im Rahmen eines SWB-Verbunds angestrebt
 - Sachsen erprobt eigenen Chatdienst
- Video und VoIP
 - hat vorerst keine Bedeutung

- 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



Kooperationsprojekt auf Länderebene angestrebt

- Je eine Stelle von Baden-Württemberg, Bayern und Sachsen
- Dauer 1 Jahr
- Zielsetzung:
 - Eigenentwicklung eines eMail - Anfrage- und Weiterleitungsdienstes mit Knowledge 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

Vielen Dank!

- Kontakt:
Stefan.Winkler@bsz-bw.de
- Website:
<http://cms.bsz-bw.de/cms/groups/virtausk/>