

Im kommenden Semester wird sich zeigen, wie die Studierenden, aber auch die Lehrenden die Lernumgebung einsetzen und in welchen Berei-

chen das Hilfsmittel E-Learning in den Kursen der Informationskompetenz Verwendung finden kann. Denn wenn es gelingt, aus den Angeboten

dieses technischen Hilfsmittels eine Arbeitserleichterung zu gewinnen, dann wird sich E-Learning in der Lernumgebung ILIAS zu einem festen Bestandteil der Vermittlung von Informationskompetenz entwickeln.

## Fragen Sie uns online!

### Ein Konzept für die Einführung einer Chatauskunft an der Bibliothek der Universität Konstanz

Gesa Krauss  
Isabell Leibing

Im Rahmen unseres Praktikums im Wintersemester 2004/05 haben wir die Chatauskunft als Dienstleistungsangebot im deutschen Bibliothekswesen untersucht. Hierfür wurde eine Zusammenstellung erarbeitet, die einen Vergleich zwischen den Angeboten der einzelnen Institutionen ermöglicht. Zusätzlich wurde ein Konzept für die Einführung einer Chatauskunft in der Bibliothek der Universität Konstanz erarbeitet. Dieses Projekt entstand aus dem Interesse der Bibliothek der Universität Konstanz heraus, das Informationsangebot durch die Einführung einer Chatauskunft zu erweitern. Die Rahmenbedingungen für dieses Projekt wurden wesentlich durch die Ergebnisse der Arbeitsgruppe "Virtuelle Auskunft" unter Leitung des Bibliotheksservicezentrums, an der einige wissenschaftliche Bibliotheken aus Baden-Württemberg, dem Saarland und Sachsen sowie die Bayerische Staatsbibliothek teilnahmen, beeinflusst. Das Konzept für die Einführung einer Chatauskunft in Konstanz, das wir an dieser Stelle vorstellen wollen basiert auf den Voraussetzungen und Wünschen der Mitarbeiter der Information. Es konnte leider noch nicht umgesetzt werden, da in der Zeit unseres Praxissemesters das bisherige EDV-System von LIBERO abgelöst wurde und damit nicht genügend EDV-Kapazitäten zur Verfügung stehen.

#### Benennung der Chatauskunft

"Fragen Sie uns online! - Die Chatauskunft der Bibliothek"

Diese Benennung ist zu empfehlen, da die Wortwahl für alle Nutzergruppen verständlich ist und gleichzeitig die Nutzer aktiv auffordert, ihre Frage zu stellen.

#### Angebotszeiten

Die Chatauskunft soll von Montag bis Freitag jeweils von 9 - 16 Uhr angeboten werden. Diese Zeiten sind an die Öffnungszeiten der Information angelehnt und umfassen die Kernarbeitszeit des Stammpersonals.

#### Personalkapazität

Die Chatauskunft soll nur vom Stammpersonal der Information betreut werden, da sie mit allen Einzelheiten des laufenden Betriebes vertraut sind.

#### Räumlichkeit

Die Bedienung der Chatauskunft ist an der Theke vorgesehen. Ideal ist es, wenn bei großem Andrang die Chatanfragen im Rückzugsraum beantwortet werden können. Dabei ist es möglich auch andere Arbeiten neben der Chatauskunft zu erledigen.

#### Technische Umsetzung

Empfehlenswert ist die Software RAKIM, da diese ein kostenfreies Open-Source-Produkt ist und alle wichtigen Funktionen für den Betrieb einer Chatauskunft bietet. RAKIM soll auf einem Sun Solaris

Server mit Apache Webserver betrieben werden. Anfragende und Bearbeiter werden über eine MySQL-Datenbank koordiniert. Die Chatauskunft-Teilnehmer benötigen anwenderseitig lediglich einen Browser. Alle Softwarekomponenten sind damit kostenfrei.

#### Zielgruppe

Primäre Zielgruppe sind die Bibliotheksnutzer und Universitätsangehörigen (Inhouse-Using), trotzdem soll es auch eine Dienstleistung für Externe sein. Damit ist es weltweit für jeden möglich, seine Fragen hier an die Bibliothek der Universität Konstanz zu stellen.

#### Priorität an der Theke

Der Benutzer, der persönlich an der Theke steht, hat normalerweise Vorrang. Das Telefon wird in diesem Fall nicht abgehoben und ein eingehender Chat nicht angenommen. In diesem Fall soll dem Anfragenden die Information übermittelt werden, dass der Chat momentan "besetzt" ist, es aber alternative Möglichkeiten wie Email und Telefon gibt, um die Frage zu stellen. Ist dagegen ein Mitarbeiter gerade bei der Beantwortung einer Chatauskunft, während ein Benutzer an die Theke kommt, wird je nach Situation

- a) der Benutzer an der Theke um Geduld gebeten, da gerade eine Chatauskunft erteilt wird und somit ein unsichtbarer Benutzer vor ihm in der Schlange steht oder
- b) der Benutzer im Chat um Geduld gebeten, da gerade ein Benutzer an der Theke steht

### Positionierung des Chats auf der Homepage

Die beste Positionierung eines Links zur Chatauskunft ist im rechten oberen Bereich der Homepage, da laut einer Studie zu den Erwartungen von Surfern Hilfe- oder Suche-Funktionen dort vermutet werden. Diese Stelle soll auf jeder Webseite der Bibliothek für die Chatauskunft reserviert sein. Auf jeden Fall soll die Möglichkeit gegeben sein, bei einer Null-Treffer-Anzeige im Katalog einen direkten Zugang zur Chatauskunft zu haben. Der Link soll durch einen Button oder den Schriftzug mit der Benennung verdeutlicht werden. Bei dem Einsatz eines Icons soll jedoch darauf geachtet werden, dass die Bedeutung allgemein verständlich ist, ansonsten muss ein erklärender Schriftzug hinzugefügt werden.

### Alternativen bei nicht besetztem Chat

Außerhalb der Chatzeiten gibt es die Möglichkeit seine Frage per E-Mail zu stellen. Ist die Information länger als die Chatauskunft besetzt, gibt es die Möglichkeit anzurufen. Allgemeine Informationen über die Bibliothek erhält man rund um die Uhr unter der Rubrik "A-Z" auf der Bibliothekshomepage.

### Werbung

Die Chatauskunft soll in der Bibliothek sowie der Universität durch geeignete Maßnahmen beworben werden. Hierzu gehören Plakate, eine Meldung unter "Aktuelles" auf der Bibliothekshomepage sowie ein Artikel in "Bibliothek aktuell : Informationsblatt von und für alle MitarbeiterInnen der Bibliothek der Universität Konstanz". Weiterhin soll es kurze Mitteilungen in verschiedenen bibliothekarischen Mailinglisten und Fachzeitschriften geben.

### Weitere Entwicklungsmöglichkeiten

#### Angebotszeiten und Personal

Die Angebotszeiten können um die Abendstunden bis 18 Uhr und den

Samstag 11 - 17 Uhr erweitert werden. Allerdings erst, wenn sich der Dienst etabliert hat, da diese Zeiten auch von Mitarbeitern aus anderen Abteilungen abgedeckt werden. Bei einem Bereitschaftsdienst am Wochenende von zu Hause aus, muss zuerst der organisatorische Rahmen geklärt werden.

Bei gesteigertem Frageaufkommen wäre es wünschenswert ein Backoffice einzurichten.

In der Anfangszeit werden vom Stammpersonal der Information Erfahrungen mit der neuen Dienstleistung gesammelt und eine Hilfedatei mit Tipps und Tricks erstellt.

### Weitere Ideen

#### Chatbot

Der Einsatz eines Chatbots als Ergänzung des Informationsangebotes ist denkbar. Zu klären wäre, ob es möglich ist, eine Art "Fremddatenübernahme" als Grundstock des Fragenspektrums durchzuführen.

#### Thema "Forum"

Die Idee ist es ein Forum einzurichten, in dem Benutzer Fragen stellen können und sowohl andere Benutzer als auch Bibliotheksmitarbeiter diese beantworten. Es sollte klar sein, dass deshalb keine Verantwortung für die

Inhalte übernommen werden kann. Es besteht allerdings die Befürchtung, dass durch die freie Zugänglichkeit niveaulose Einträge gemacht werden. Trotzdem wäre es interessant ein Forum für Benutzerfragen einzurichten, da es auch technisch kaum Aufwand bedeutet.

Den vollständigen Projektbericht finden Sie auf dem Konstanzer Online-Publikations-System unter folgendem Link: <http://www.ub.uni-konstanz.de/kops/volltexte/2005/1461/>

Am Ende unseres Praktikums haben wir im Rahmen einer innerbetrieblichen Fortbildungsveranstaltung an der Bibliothek der Universität Konstanz unser Projekt allen Interessierten im Haus vorgestellt. Den Abschluss der Präsentation bildete eine Zukunftsvision, die wir hier nicht vorenthalten möchten:

Zum Abschluss möchten wir uns ganz herzlich bei allen bedanken, die uns während des Projektes betreut und unterstützt haben, vor allem bei Frau Hätscher und den Kollegen der Information und EDV.



Sieht so der künftige Arbeitsplatz eines Auskunftsbibliothekars aus?