

Fragen Sie uns online! -

**Vergleich der Chatauskunft im deutschen
Bibliothekswesen und Konzept zur Einführung dieser
Dienstleistung an der Bibliothek der Universität Konstanz**

Projektarbeit von
Gesa Krauss und Isabell Leibing

Hochschule der Medien Stuttgart
Studiengang Bibliotheks- und Medienmanagement

Februar 2005

Titelangaben für dieses Dokument:

Krauss, Gesa:

Fragen Sie uns online! - Vergleich der Chatauskunft im deutschen Bibliothekswesen und Konzept zur Einführung dieser Dienstleistung an der Bibliothek der Universität Konstanz / von Gesa Krauss und Isabell Leibing. – Konstanz : Bibliothek der Universität, 2005. - 38 S.

NE: Leibing, Isabell:

Alle Funktions- und Berufsbezeichnungen, die in diesem Dokument in männlicher Form erscheinen, betreffen gleichermaßen Frauen und Männer.

Copyright © 2005 by Isabell Leibing und Gesa Krauss

Dieser Text darf zu akademischen Zwecken frei genutzt werden. Eine Nutzung über die Regelungen des Urheberrechts hinaus oder zu kommerziellen Zwecken ist untersagt.

Kurzreferat

Im Rahmen einer Projektarbeit im Wintersemester 2004/05 wurde die Chatauskunft als Dienstleistungsangebot im deutschen Bibliothekswesen untersucht. Hierfür wurde eine Zusammenstellung erarbeitet, die einen Vergleich zwischen den Angeboten der einzelnen Institutionen ermöglicht. Der Projektbericht enthält darüber hinaus ein Konzept für die Einführung einer Chatauskunft in der Bibliothek der Universität Konstanz.

Schlagwörter

Konstanz / Universitätsbibliothek
Auskunft <Auskunftsdiens>
Dienstleistung
Chat < Kommunikation >

Inhaltsverzeichnis

1. Die Chatauskunft als Dienstleistungsangebot im deutschen Bibliothekswesen	5
2. Der Projektauftrag	7
3. Vergleich der Chatauskunft im deutschen Bibliothekswesen	8
4. Fazit	26
5. Unsere Bewertung der Chatauskunft als bibliothekarische Dienstleistung	30
6. Ein Konzept für die Bibliothek der Universität Konstanz	33
7. Literaturverzeichnis.....	36
8. Anhang	38

1. Die Chatauskunft als Dienstleistungsangebot im deutschen Bibliothekswesen

Entwicklung

Bereits in den 60er Jahren gab es in Deutschland die Forderung nach einem umfassenden Ausbau der bibliothekarischen Informationsdienste, was eine erste Welle der Beschäftigung mit dem Thema Digital Reference auslöste. Das Interesse beschränkte sich jedoch überwiegend auf die Theorie und ebte bereits in den 70er Jahren wieder so weit ab, dass der Thematik kaum noch Bedeutung beigemessen wurde. Erst gegen Ende der 90er änderte sich dies, da das Internet neue Möglichkeiten für die Bibliotheken und Anforderungen seitens der Benutzer schuf.

Die Bedeutung von Digital Reference wuchs durch das veränderte Benutzerverhalten und die Informationsbedürfnisse der Nutzer im Internet-Zeitalter. Die Benutzer sind den schnellen Service und die räumliche sowie zeitliche Unabhängigkeit dieses Mediums gewohnt und möchten die benötigten Informationen zeitnah an ihren Arbeitsplatz geliefert bekommen, um sie sofort nutzen zu können. Die Informationssuche beginnt heute in der Regel im Internet und endet meist auch dort. Die Bibliotheken müssen also, um sich diesen neuen Bedingungen anzupassen und weiterhin als Informationsanbieter wahrgenommen zu werden, digitale Dienstleistungen anbieten. Eine weitere Chance, die sich aus Digital Reference-Angeboten für die Bibliotheken ergibt, ist die Gewinnung neuer Benutzer, welche die Bibliothek als solche nicht nutzen würden, sich jedoch von elektronischen Dienstleistungsangeboten angesprochen fühlen. Diese Loslösung der Nutzer von der Bibliothek als realem Bauwerk mit geregelten Öffnungszeiten ist eines der Merkmale von Digital Reference und bedeutet, dass sich die Bibliotheken von der Bestandsorientierung lösen und zu serviceorientierten Einrichtungen werden müssen.

Die Nutzung des Chats als neue Form des Auskunftsdienstes begann Ende der 90er Jahre in den USA. Bei der Chatauskunft bietet sich die Möglichkeit der synchronen Kommunikation auf digitaler Ebene und ermöglicht es den Bibliotheken, ihre Präsenz im Internet durch diese Erweiterung des Dienstleistungsangebotes zu verbessern.

In Deutschland wird der Chat als digitaler Auskunftsdienst seit dem Jahr 2000 eingesetzt. Die Universitätsbibliothek Trier war die erste der mittlerweile neun Universitätsbibliotheken, die diese Dienstleistung anbieten. Neben diesen Bibliotheken bietet auch die Zentrale des Hessischen Bibliotheksinformationssystems (HeBIS) eine Chatauskunft an. Hier werden jedoch nur Fragen beantwortet, die sich auf die Angebote und Dienstleistungen von HeBIS beziehen, während in den Universitätsbibliotheken alle Fragen beantwortet werden unabhängig auch davon, ob der Fragende der Institution angehört oder nicht.

Anforderungen und Chancen

Dass die Nutzung der Chatauskunft bisher eher gering ist, liegt hauptsächlich daran, dass das Angebot nur wenig bekannt ist und deshalb die Nutzer nicht erwarten, auf ein solches zu stoßen. Die Bibliotheken müssen also, um ein Bewusstsein für diese Art des Auskunftsdienstes zu schaffen, ihre Dienstleistungen noch besser bekannt machen. Vor allem müssen die Auskunftsbibliothekare auf die spezifischen Anforderungen, die eine Chatauskunft an sie stellt, vorbereitet werden. Um den Nutzern einen guten Service bieten zu können, sollten die Mitarbeiter sehr gute Kenntnisse der relevanten Informationsressourcen, aber auch

ausgeprägte kommunikative und soziale Kompetenzen haben, um mit der Kommunikationsform Chat und dem Verhalten der Nutzer im Chat richtig umgehen zu können. Den Zusammenhang zwischen Qualität und Akzeptanz einer Chatauskunft beschreibt Stefan Müllenbruck folgendermaßen: "Ein solcher Service steht und fällt auch mit der Motivation und Lernbereitschaft des Auskunftspersonals, denn nur mit schnellen und zuverlässigen Auskünften kann eine Akzeptanz dieser neuen Auskunftsform erreicht werden."¹

Ein Vorteil dieser Art des Auskunftsdienstes ist, dass der Benutzer seine Frage direkt stellen kann, unabhängig davon, wo er sich gerade befindet. Dies kann zum Beispiel bei einer Null-Treffer-Anzeige im OPAC sein oder allgemein bei einer unbefriedigenden Recherche im Internet.

Ein Nachteil der Chatauskunft hingegen ist, dass nicht alle Fragen, z. B. ausführliche Recherchefragen, zufriedenstellend beantwortet werden können. Ein Problem stellen zum Beispiel Abbildungen, Tabellen und andere Graphiken dar, da sie in einem Chat nur bei bestimmten technischen Voraussetzungen zu übermitteln sind.

Die Chatauskunft erweitert die Möglichkeiten von Digital Reference um einen Kommunikationskanal, stellt aber gleichzeitig, bedingt durch Stärken und Schwächen dieser Kommunikationsform, keine Konkurrenz für die anderen Formen des Auskunftsdienstes dar. Um den Benutzern auch zukünftig einen professionellen und zeitgemäßen Service bieten zu können, sollte Digital Reference als Ergänzung zum konventionellen Auskunftsdienst ein zentraler Bestandteil einer modernen Bibliothek sein. "Ergänzen, nicht ersetzen!" sollte also das Motto für den Einsatz von Chatauskunft in Bibliotheken sein.

¹ Müllenbruck, Stefan: Sind Sie ein Mensch? Auskunft per Chat an der UB Trier; S. 218

2. Der Projektauftrag

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. In der Diskussion über die Wünsche der beteiligten Bibliotheken bezüglich der weiteren Entwicklung ihrer Informationsdienstleistungen wurde deutlich, dass es zunächst kein gemeinsames Modul für eine Chatauskunft geben wird. Außer der Bibliothek der Universität Konstanz strebte nur die Sächsische Landesbibliothek – Staats- und Universitätsbibliothek (SLUB) Dresden eine Chatauskunft an. Somit konnte ein Konzept erarbeitet werden, welches sich an den Wünschen und Voraussetzungen der Bibliothek der Universität Konstanz orientiert.

Als Einstieg in dieses Projekt und um einen Überblick über die Dienstleistung "Chatauskunft" im deutschen Bibliothekswesen zu erhalten, wurden Informationen zu diesem Thema aus aktuellen Veröffentlichungen und dem Internet zusammengetragen. Zudem wurden Fragebögen bezüglich personeller und technischer Organisation an die Institutionen verschickt, die bereits diese Form des Auskunftsdienstes anbieten. Aus den so gewonnenen Informationen wurde dann eine Übersicht erstellt, die als Grundlage für den Vergleich der organisatorischen und technischen Voraussetzungen diente.

An dieser Stelle ein herzliches Dankeschön an die Mitarbeiter der Bibliotheken, die uns die Informationen zur Verfügung gestellt und ihre persönlichen Erfahrungen aus der Praxis geschildert haben.

Diese Übersicht war schließlich auch die Basis, auf der mit den Mitarbeitern der Information über die Einführung und die weitere Entwicklung einer Chatauskunft diskutiert wurde. Die Möglichkeiten, die sich auf personeller Ebene boten, und die individuellen Wünsche der Mitarbeiter, die in diesem Gespräch geäußert wurden, flossen anschließend in die Erarbeitung des Konzeptes mit ein.

Die Einführung der Chatauskunft an der Bibliothek der Universität Konstanz verzögert sich jedoch, da in der Zeit unseres Praxissemesters das bisherige System von LIBERO abgelöst wird und damit nicht genügend EDV-Kapazitäten zur Verfügung stehen.

3. Vergleich der Chatauskunft im deutschen Bibliothekswesen

Website

UB Bielefeld	http://www.ub.uni-bielefeld.de
UB Dortmund	http://www.ub.uni-dortmund.de
SLUB Dresden	http://www.slub-dresden.de
Bundeswehr Hamburg	http://www.hsu-bibliothek.de
TU Hamburg- Harburg	http://www.tub.tu-harburg.de
ULB Münster	http://www.uni-muenster.de/ULB/
BIS Oldenburg	http://www.bis.uni-oldenburg.de
UB Trier	http://www.ub.uni-trier.de
UB Wuppertal	http://www.bib.uni-wuppertal.de
HeBIS	http://www.hebis.de

E-Mail der Information

UB Bielefeld	service@ub.uni-bielefeld.de
UB Dortmund	information@ub.uni-dortmund.de
SLUB Dresden	infverm@slub-dresden.de
Bundeswehr Hamburg	biblio@unibw-hamburg.de
TU Hamburg- Harburg	nur Webformular!
ULB Münster	info.ulb@uni-muenster.de
BIS Oldenburg	zi@bis.uni-oldenburg.de
UB Trier	auskunft@ub.uni-trier.de
UB Wuppertal	information@bib.uni-wuppertal.de
HeBIS	hebis-webmaster@stub.uni-frankfurt.de

Seit wann gibt es Chat?

UB Bielefeld	ca. seit März 2004
UB Dortmund	seit Oktober 2001
SLUB Dresden	25.10.2004
Bundeswehr Hamburg	seit Juli 2003
TU Hamburg- Harburg	seit Anfang 2002
ULB Münster	seit Dezember 2003
BIS Oldenburg	seit März 2002
UB Trier	seit Dezember 2000
UB Wuppertal	ca. seit 2001/2002
HeBIS	ca. seit 2001

Ansprechpartner

UB Bielefeld	Frau Carola Kummert, EDV-Referat/Softwareentwicklung; Herr Erich Grevelding, Informationszentrum
UB Dortmund	Frau Monika Pushilal, Informationsabteilung/Bereich digitale Auskunft
SLUB Dresden	Frau Heike Sütterlin, Frau Simone Simpson, Informationsvermittlung u. Online-Dienste
Bundeswehr Hamburg	Frau Anne Ianigro, Auskunft/Benutzungsabteilung und Herr Werner Tannhof, stellv. Direktor
TU Hamburg-Harburg	Herr Edlef Stabenau, Benutzungsabteilung
ULB Münster	Frau Irene Pieczonka und Frau Christine Merten (Vertretung)
BIS Oldenburg	Christine Gläser, Leitung Benutzungsabteilung und Katharina Lück, Leitung Zentrale Information
UB Trier	Herr Stefan Müllenbruck, Leiter der Auskunft
UB Wuppertal	Frau Petra Schonebeck, Informationszentrum und Frau Sylva Höhne, Informationszentrum
HeBIS	Frau Andrea Arndt, HeBIS Verbundzentrale

E-Mail Ansprechpartner

UB Bielefeld	kummert@ub.uni-bielefeld.de, grevelding@ub.uni-bielefeld.de
UB Dortmund	Monika.Pushilal@ub.uni-dortmund.de
SLUB Dresden	suett@slub-dresden.de, simpson@slub-dresden.de
Bundeswehr Hamburg	werner.tannhof@hsu-bibliothek.de, anne.ianigro@hsu-bibliothek.de
TU Hamburg-Harburg	stabenau@tu-harburg.de
ULB Münster	alle Kollegen der Informationsabteilung: info.ulb@uni-muenster.de
BIS Oldenburg	glaeser@bis.uni-oldenburg.de, lueck@bis.uni-oldenburg.de
UB Trier	muellenbruck@ub.uni-trier.de
UB Wuppertal	schonebeck@bib.uni-wuppertal.de, hoehne@bib.uni-wuppertal.de
HeBIS	a.arndt@stuf.uni-frankfurt.de

Anfragen im Durchschnitt?

UB Bielefeld	2-3 pro Woche
UB Dortmund	2001: 19/Monat; 2002: 38/Monat; 2003: 19/Monat; 2004: bisher 11/Monat (Stand: 9.9.04); Sept: 21
SLUB Dresden	3-5 pro Tag
Bundeswehr Hamburg	2003: 103
TU Hamburg-Harburg	5-8 pro Woche
ULB Münster	6-7 "reale" Anfragen pro Woche
BIS Oldenburg	ca. 5 "echte" Anfragen pro Tag
UB Trier	zwischen 1 und 5 pro Tag
UB Wuppertal	1 bis 2 pro Woche
HeBIS	3 pro Woche (Online-Auskunft nur für die HeBIS-Dienstleistung! > Vergleichbarkeit mit Bibliotheken?)

Wann besetzt?

UB Bielefeld	Mo-Fr 9-16 Uhr
UB Dortmund	Mo-Fr 9-16 Uhr
SLUB Dresden	Mo-Fr 9-12 Uhr
Bundeswehr Hamburg	Mo-Do 9-15 Uhr und Fr 9-14 Uhr
TU Hamburg-Harburg	Mo-Fr 9-15 Uhr, "oft aber länger, je nachdem, wer am Auskunftspitz sitzt"
ULB Münster	Mo-Fr 9-12 Uhr und 14-16 Uhr
BIS Oldenburg	Kernzeit: 10-16 Uhr, meist aber 9-17 Uhr
UB Trier	Mo-Fr 9-18:30 Uhr
UB Wuppertal	Mo-Fr 8-20 Uhr
HeBIS	während der Arbeitszeiten von Frau Arndt: Mo-Fr 8:30 - 17 Uhr (außer Urlaub)

Personal?

UB Bielefeld	5 Personen aus dem Informationszentrum
UB Dortmund	7 Kolleginnen der Informationsabteilung; Frau Pushilal betreut organisatorisch und inhaltlich
SLUB Dresden	8 Kolleginnen der Auskunft
Bundeswehr Hamburg	3 Kollegen sind regelmäßig angemeldet, dazu sporadisch andere Kollegen
TU Hamburg-Harburg	"Einen Account für das System haben 8 Personen. Es wird sowohl im Hintergrund als auch an den Serviceplätzen die Chatauskunft bedient."
ULB Münster	9 Mitarbeiter der Information; 1-Stunden-Chat-Schichten
BIS Oldenburg	"10 Mitarbeiter leisten Anteile an den Chat-Schichten, parallel wird noch - soweit leistbar ist - die Infotheke dazugeschaltet"
UB Trier	Auskunfts-PC und 2 Personen an ihren Arbeitsplatzrechnern im Hintergrund
UB Wuppertal	"Einer von zwei Mitarbeitern, der gerade Zeit hat, kümmert sich dann darum."
HeBIS	1 Person; Frau Arndt beantwortet die Anfragen neben ihrer laufenden Tätigkeit in der HeBIS-Verbundzentrale

Software

UB Bielefeld	Alyesha (selbst im Haus entwickelt)
UB Dortmund	bis 12/2003: LivePerson; seitdem: PHPlive
SLUB Dresden	RAKIM
Bundeswehr Hamburg	RAKIM - Freeware, adaptiert von der TUB Harburg
TU Hamburg-Harburg	RAKIM
ULB Münster	Live Support Pro
BIS Oldenburg	http://www.clickandcare.com
UB Trier	seit Juli 2003 das Open-Source-Programm RAKIM
UB Wuppertal	kostenlose Software aus dem Internet (SJChat v1.0)
HeBIS	LiveSupportPro - eine gehostete Lösung

Führen Sie Statistik über die Anzahl und Inhalte der Fragen? Und wenn ja, gibt es eine Tendenz, in welcher Häufigkeit bzw. in welchem Verhältnis zum Beispiel Fragen zu Katalog, Öffnungszeiten oder Dokumentlieferdiensten auftauchen?

UB Bielefeld	Nein; bisher noch keine qualitative und inhaltliche Auswertung
UB Dortmund	monatliche Statistik; nur im ersten Jahr inhaltlich weiter ausgewertet; Fragen zu Benutzerkonto/Medienverfügbarkeit/Bestandsfragen/Signaturenbedeutung/Fernleihe; ähnliche Fragen wie per Telefon oder Mail
SLUB Dresden	Es werden automatisch Transkripte jeder Chat-Sitzung in einer Datenbank mitgeschrieben und archiviert. Zur Häufigkeit bestimmter Anfragen gibt es noch keine gültigen Aussagen (Bsp.-Anfragen: Öffnungszeiten, zur Ausleihe, techn. Fragen)
Bundeswehr Hamburg	Chatprotokolle werden gespeichert > Übersicht über Anzahl und Inhalte; 80-90% der Fragen zu Öffnungszeiten/einfachen Katalogfragen/Ausleihmodalitäten; schwierige, inhaltliche Fragen werden kaum gestellt und können im Chat nicht beantwortet werden > Verweis auf E-Mail-Auskunft
TU Hamburg-Harburg	Statistik wird von RAKIM automatisch erstellt. Fragen verteilen sich gleichmäßig über Katalog/Öffnungszeiten/Dokumentlieferdienste
ULB Münster	"Das Programm hat eine Statistikfunktion, z.B. Tages- und Monatsstatistik. Eine Statistik über die Inhalte der Fragen führen wir nicht, wir schätzen, dass sich ca. 90 % der Fragen auf den Bestand beziehen bzw. auf Fragen zur Benutzung der ULB."
BIS Oldenburg	Ja
UB Trier	in RAKIM globale Statistik über die Anzahl der Fragen und ihre Verteilung auf Tage und Uhrzeiten; in unregelmäßigen Abständen werden die Protokolldateien aus Gründen der Qualitätskontrolle durchgesehen
UB Wuppertal	keinerlei Statistik
HeBIS	nur Statistik über die Anzahl der Fragen; inhaltlich Tendenz zu Fernleih-Fragen

Theke oder Backoffice?

UB Bielefeld	Theke; "könnte aber genauso gut im Backoffice stattfinden"
UB Dortmund	Theke 2. OG; "Würde auf Dauer die Fragequote zunehmen, würden wir über eine Backoffice-Lösung nachdenken."
SLUB Dresden	im Backoffice in Verbindung mit Hintergrundarbeiten
Bundeswehr Hamburg	Mehrzahl der Chats läuft im Backoffice
TU Hamburg-Harburg	sowohl Theke als auch Backoffice
ULB Münster	Die Chat-Auskunft wird überwiegend vom Büro aus betrieben. Nur in Notfällen (Personalknappheit) wird der Chat an der Informationstheke durchgeführt.
BIS Oldenburg	Theke und Arbeitszimmer
UB Trier	Theke
UB Wuppertal	Theke
HeBIS	Chat wird vom Arbeitsplatz aus von Frau Arndt betreut

Wie viele Klicks sind es zum Chat-Formular?

UB Bielefeld	Startseite
UB Dortmund	Startseite
SLUB Dresden	2
Bundeswehr Hamburg	2
TU Hamburg- Harburg	2
ULB Münster	Startseite
BIS Oldenburg	Startseite
UB Trier	Startseite
UB Wuppertal	2
HeBIS	2

Benennung

UB Bielefeld	"Chat"
UB Dortmund	"Info-Chat"
SLUB Dresden	"Informations-Chat an der SLUB - Fragen Sie uns online!"
Bundeswehr Hamburg	"? Fragen Sie die Bibliothek"
TU Hamburg- Harburg	"Fragen Sie uns!"
ULB Münster	"? Fragen Sie uns online"
BIS Oldenburg	"BIS.LiveInfo" (erscheint auf allen Seiten)
UB Trier	"? Fragen Sie uns online"
UB Wuppertal	"Fragen an die Information!"
HeBIS	"Online-Auskunft Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht! (einfach hier anklicken)"

Positionierung des Chats?

UB Bielefeld	oben in einer Leiste ganz rechts
UB Dortmund	rechts oben auf jeder Seite
SLUB Dresden	in der Mitte über dem Button Information
Bundeswehr Hamburg	im linken Bereich eher in der Mitte
TU Hamburg- Harburg	in der linken Spalte oben > dahinter verbirgt sich Chat/Mail/Telefon/persönlich
ULB Münster	unten in der rechten Spalte
BIS Oldenburg	oben rechts auf der Startseite
UB Trier	rechts unten auf der Startseite
UB Wuppertal	links in der Leiste der Hinweis "Fragen an die Information!" > Verbindung starten = Chat
HeBIS	Startseite > Informationen für BenutzerInnen > Online-Auskunft

Angabe des eigenen Namens (aus Sicht des Benutzers)?

UB Bielefeld	Ja
UB Dortmund	Ja
SLUB Dresden	Ja
Bundeswehr Hamburg	Ja
TU Hamburg- Harburg	Ja
ULB Münster	Ja
BIS Oldenburg	Nein; während des Chats steht "Guest"
UB Trier	Ja
UB Wuppertal	Ja, angeben; aber während des Chats steht "You"
HeBIS	Ja

Angabe des Namens des Bibliotheksmitarbeiters

UB Bielefeld	Ja
UB Dortmund	Ja
SLUB Dresden	Ja
Bundeswehr Hamburg	Ja
TU Hamburg- Harburg	Nein > "Auskunft2"
ULB Münster	Ja
BIS Oldenburg	Nein > "LiveInfo Berater"
UB Trier	Nein > "Auskunft 1"
UB Wuppertal	Nein > "Information"
HeBIS	Ja

Alternativen bei gerade nicht besetztem Chat?

UB Bielefeld	elektronischer Briefkasten; Telefon
UB Dortmund	ASKademicus (Chatbot); FAQ; E-Mail; Telefon
SLUB Dresden	E-Mail; Telefon; FAQ
Bundeswehr Hamburg	E-Mail; Telefon
TU Hamburg- Harburg	E-Mail; Telefon
ULB Münster	E-Mail; Telefon
BIS Oldenburg	Web-Formular (E-Mail, Telefon, FAQ)
UB Trier	E-Mail; Telefon
UB Wuppertal	E-Mail; Telefon
HeBIS	E-Mail; Telefon

Möglichkeit der Zusendung des Chat-Protokolls?

UB Bielefeld	nicht für den Benutzer, sondern nur für den Moderator
UB Dortmund	Ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse
SLUB Dresden	Ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse
Bundeswehr Hamburg	Ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse
TU Hamburg- Harburg	Ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse
ULB Münster	Ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse
BIS Oldenburg	Nein, aber Speichermöglichkeit
UB Trier	Ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse
UB Wuppertal	Nein
HeBIS	Nein, aber Speichermöglichkeit

Was passiert nach dem Einloggen in den Chat?

UB Bielefeld	entweder allgemeine oder persönliche Grußformel des Mitarbeiters; vor der Annahme durch einen Moderator bereits eine allgemeine Begrüßungsnachricht vom System; z. B. "Herzlich Willkommen in unserem Chat. Sie werden mit einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter verbunden ..."; Information darüber, wie viele Benutzer und Moderatoren online sind
UB Dortmund	"Willkommen Isabell! Bitte warten Sie. Das System versucht, einen Mitarbeiter unserer Informationsabteilung zu erreichen. Erhalten Sie innerhalb weniger Sekunden keine Antwort, so ist er/sie momentan nicht erreichbar"; > ** Sie sprechen nun mit Monika Kavak, Informationsabteilung. **
SLUB Dresden	"Bitte warten Sie, bis der nächste freie Mitarbeiter Ihren Ruf entgegen nimmt."
Bundeswehr Hamburg	"Bitte warten Sie, bis der nächste freie Mitarbeiter Ihren Ruf entgegen nimmt."
TU Hamburg- Harburg	"Bitte warten Sie, bis der nächste freie Mitarbeiter Ihren Ruf entgegen nimmt."
ULB Münster	(Infos zu Browser-Voraussetzungen und Firewall > eigenen Namen eingeben >)" Christine Merten: Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?"
BIS Oldenburg	"Guten Tag. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?"
UB Trier	"Bitte warten Sie, bis der nächste freie Mitarbeiter Ihren Ruf entgegen nimmt."
UB Wuppertal	"Hallo kann ich Ihnen helfen?"
HeBIS	"Guten Tag und Willkommen bei HeBIS. Wie kann ich Ihnen helfen?"

Angabe der Uhrzeit während des Chats?

UB Bielefeld	Ja
UB Dortmund	Timer läuft während des Chats mit
SLUB Dresden	Nein
Bundeswehr Hamburg	Nein
TU Hamburg- Harburg	Nein
ULB Münster	Ja
BIS Oldenburg	Nein
UB Trier	Nein
UB Wuppertal	Nein
HeBIS	Ja

Hinweise zum Datenschutz?

UB Bielefeld	Nein
UB Dortmund	Nein
SLUB Dresden	Ja (erscheint, wenn im Background ein Berater online ist und ein Dialog sofort begonnen wird)
Bundeswehr Hamburg	Nein
TU Hamburg- Harburg	Nein
ULB Münster	Nein (bei Firma angefragt)
BIS Oldenburg	http://www.bis.uni-oldenburg.de/chat/liveinfo_datenschutz.html
UB Trier	"Ein Hinweis zum Datenschutz: Sie müssen weder Ihren vollständigen Namen noch Ihre Benutzernummer eingeben. Die Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse ist freiwillig. Falls Sie sie angeben, wird sie nur im Rahmen der Auskunftstransaktion verwendet und weder gespeichert noch außenstehenden Dritten zugänglich gemacht."
UB Wuppertal	Nein
HeBIS	Nein

Logout?

UB Bielefeld	"Logout"
UB Dortmund	"Fenster schließen"
SLUB Dresden	Ja
Bundeswehr Hamburg	Ja
TU Hamburg- Harburg	[Exit]
ULB Münster	Nein, nur ein X zum Fensterschließen
BIS Oldenburg	Exit
UB Trier	[Exit]
UB Wuppertal	Ja
HeBIS	Nein, nur ein X zum Fensterschließen

Haben Sie den Chat als Dienst beworben? Und wenn ja, wie?

UB Bielefeld	im Tipp des Tages auf der Homepage wurde auf den Chat aufmerksam gemacht; in Kürze erscheint ein Artikel in der Universitätszeitschrift
UB Dortmund	anfänglich mit Plakaten und Handzetteln beworben; Durchführung eines Chat-Tages; für diesen Winter ist erneut eine Aktion geplant (Chat + Chatbot)
SLUB Dresden	z. Zt. läuft noch Testphase, danach soll Dienst beworben werden
Bundeswehr Hamburg	anfangs Plakate, Rundmails an die Hochschulangehörigen und Mitteilung in "Bibliotheks-Info"; laufend bei den Bibliothekseinweisungen (Präsentation des Live-Chat); geringes Werben für den Chat hängt mit Akzeptanz-/Personalproblemen zusammen
TU Hamburg- Harburg	Ankündigung auf der Homepage unter "News"; im Newsletter der Bibliothek erwähnt; Hinweis in den Schulungen und Führungen
ULB Münster	"Artikel in der lokalen Presse sowie in der Uni-Zeitung, einen Beitrag im Uni-Radio und natürlich Informationen über den Dienst auf unserer Homepage."
BIS Oldenburg	Flyer, Plakate, Lesezeichen, Uni-Zeitung
UB Trier	"Werbung haben wir (außer dem auffällig platzierten Button auf unseren Webseiten) nicht gemacht."
UB Wuppertal	"Wir haben die Chat-Auskunft nie beworben."
HeBIS	nur eingeschränkte Möglichkeit, die Endnutzer direkt zu erreichen; Homepage dient als Werbefläche; Bericht in der Mitarbeiterzeitschrift "HeBIScocktail"

Zu-/Abnahme von Mail-/Telefonanfragen durch Chateinführung

UB Bielefeld	bisher kein messbarer Einfluss auf die E-Mail- oder Telefonanfragen
UB Dortmund	Mail- und Telefonanfragen haben dadurch weder ab- noch zugenommen; es wird kein Zusammenhang mit der Chateinführung vermutet; Vermutung, dass ohne Chat einige Fragen per Mail gestellt worden wären
SLUB Dresden	"Dazu kann noch keine Aussage gemacht werden."
Bundeswehr Hamburg	"Tendenzen, dass Anfragen per Telefon oder Mail ab- oder zunehmen, können wir nicht feststellen."
TU Hamburg-Harburg	"Die Zahl der Mail- oder Telefonanfragen ist weder gestiegen noch gesunken."
ULB Münster	"Die Anzahl der E-Mail-Anfragen hat sich verdoppelt; eine Statistik über die telefonischen Anfragen führen wir momentan leider nicht."
BIS Oldenburg	nein
UB Trier	"Die Zahl der Anfragen bleibt seit einiger Zeit ziemlich konstant, auf die Zahl der E-Mails und Telefonanfragen hat das keinen messbaren Einfluss."
UB Wuppertal	"Die meisten Anfragen kommen nach wie vor per Telefon oder per Mail."
HeBIS	"Die in den letzten Jahren deutlich zu beobachtende Zunahme der Anfragen auf telefonischem oder schriftlich-elektronischem Weg hängt sicher nicht ursächlich mit der Einführung einer Chat-Auskunft zusammen, sondern vielmehr damit, dass wir als Bibliotheksverbund zunehmend "End"nutzer-orientierte Dienste (Fernleihe, Online-Ressourcen) anbieten."

Wird der Chat als Auskunftsdienst von den Mitarbeitern der Bibliothek akzeptiert?

UB Bielefeld	"Die Chatanfragen haben bisher zu keiner ernsthaften Mehrbelastung des Personals geführt. Für uns bedeutet der Chat eine neue attraktive Auskunftstätigkeit, die unser Kundenbetreuungsangebot abrundet."
UB Dortmund	"Die Mitarbeiter in der UBDO haben den Chat akzeptiert, weil er unser digitales Angebot, das auch in anderen Bereichen besteht (Online-Anmeldung, Online-Anschaffungsvorschläge, digitale Fernleihe, OPAC) abrundet."
SLUB Dresden	"Ja, von den Mitarbeitern, die am Chatdienst aktiv teilnehmen; Akzeptanz bei anderen MA unterschiedlich."
Bundeswehr Hamburg	Es gibt Akzeptanzprobleme seitens mancher Mitarbeiter, einerseits wegen Misstrauen gegenüber dem Dienst an sich und andererseits wegen der Befürchtung, dem Benutzer keine kompetente Auskunft geben zu können.
TU Hamburg-Harburg	"Ab und an kommen schon Sätze wie 'Das benutzt ja doch niemand', komischerweise sind aber die beteiligten MitarbeiterInnen recht 'scharf' auf die Beantwortung per Chat." Anfragen wurden 'weggeschnappt'; relativ oft begeisterte Kommentare von KundInnen zum Service
ULB Münster	Die Einführung war eine Entscheidung der Abteilung, nicht z.B. Vorgabe der Direktion. Priorisierung hingegen: der persönliche Kunde geht vor Telefon/Chat!
BIS Oldenburg	"Da die Akzeptanz unter den Mitarbeitern bzgl. des Chat-Dienstes gut ist, wird diese Belastung als ein weiteres selbstverständliches Auskunftsmittel mit getragen."
UB Trier	"Von den Mitarbeitern wird der Service mittlerweile als selbstverständlich akzeptiert.(...) Zwar ist die technische Bedienung sehr einfach, aber die veränderte Kommunikationsweise im Chat war für einige doch etwas gewöhnungsbedürftig."
UB Wuppertal	"Der Chat wird von den Mitarbeitern akzeptiert, auch wenn der Chat selbst von den Benutzern nicht häufig frequentiert wird."
HeBIS	Akzeptanz ist gut. Der Online-Chat wird allerdings nur von Frau Arndt betreut.

Planen Sie Veränderungen in bezug auf die Chatauskunft (Personalkapazität oder Chatzeiten)?

UB Bielefeld	Chatzeiten werden beibehalten; bei Bedarf können sich weitere Mitarbeiter einklinken
UB Dortmund	"Nein, wegen der geringeren Zahl Chats ist es nicht nötig mehr Personal zu intensivieren"; Chatbot wird außerhalb der Chatzeiten zugeschaltet
SLUB Dresden	sukzessiver Ausbau der Chatzeiten 9.00 - 16.00 Uhr
Bundeswehr Hamburg	"Mit einer Erhöhung der Personalkapazität ist nicht zu rechnen." > Planungen in Richtung Chatbots "ASKademicus" (Dortmund) oder "Stella" (Hamburg)
TU Hamburg-Harburg	Zusätzlich zu den Chatzeiten loggen sich KollegInnen nach 15 Uhr im Büro ein, da dann die Serviceplätze von Kollegen besetzt sind, die nicht in RAKIM eingearbeitet sind.
ULB Münster	"Nein, derzeit nicht."
BIS Oldenburg	Ja - andere Software
UB Trier	
UB Wuppertal	Nein
HeBIS	derzeit nicht

Gibt es Bestrebungen, die Anzahl der Fragen zu erhöhen?

UB Bielefeld	
UB Dortmund	"Die Anzahl der Fragen können wir nur durch Öffentlichkeitsarbeit erhöhen, daher wird in Führungen und Sonderaktionen darauf hingewiesen"
SLUB Dresden	"Wir bemühen uns, die Anzahl der Chat-Anfragen zu erhöhen, indem bestimmte Marketing-Maßnahmen genutzt werden, wie z.B. Pressemitteilungen, Bekanntmachungen über Schulungen/Führungen/Thekenauskunft, Positionierung des Chat-Links an den notwendigen Stellen auf unserer Website, wo der Nutzer Hilfe benötigen könnte (wie Nulltreffer-Anzeige, Datenbanken etc.), Information der TU Dresden durch Fachreferenten/Bibliotheksbeauftragte, Newsletter, evtl. Flyer."
Bundeswehr Hamburg	würden gerne die Anzahl erhöhen; allerdings wäre keine garantierte Chatbesetzung möglich wegen der o. g. Akzeptanzprobleme
TU Hamburg-Harburg	"Wie sollte man die Fragen erhöhen?"
ULB Münster	Weitere Werbemaßnahmen sind momentan nicht vorgesehen.
BIS Oldenburg	"Ja, wenn der Dienst organisatorisch anders eingebettet werden kann."
UB Trier	
UB Wuppertal	
HeBIS	wäre wünschenswert; "Eventuell kann im Rahmen des neuen HeBIS-Portals (Produktionsbeginn in Bälde) ein neues Konzept für die Chatauskunft entwickelt werden."

Zum Arbeitsalltag würde uns folgendes interessieren, sofern die Chatauskunft an der Informationstheke stattfindet: Gibt es bei Ihnen in der Bibliothek eine Art Philosophie, die besagt, mit welcher Priorität die Auskunft erteilt wird, z.B. dass immer der Benutzer an der Theke Vorrang hat vor dem Telefon. Oder wie halten Sie es, wenn ein Benutzer gerade an die Theke kommt, während man im Chat mit einem anderen Benutzer ist? Und wie gehen die Mitarbeiter mit dem Druck um?

UB Bielefeld	alle 4-5 Auskunft-PCs sind am Chat angemeldet; bisher nicht vorgekommen, dass ein Mitarbeiter persönliche, telefonische und Chatauskunft gleichzeitig geben musste
UB Dortmund	Benutzer an der Theke hat immer Vorrang vor klingelndem Telefon und eingehendem Chat; bei laufendem Chat Hinweis an den Benutzer an der Theke mit Bitte um Geduld, da "unsichtbarer" Benutzer bedient wird (kommt öfters vor)
SLUB Dresden	"Chatdienst findet nicht an der Infotheke statt; Nutzer an der Theke hat Vorrang vor Telefon. Anrufe werden in der Zeit von 9.00 - 16.00 Uhr im sogenannten Callcenter entgegengenommen und beantwortet."
Bundeswehr Hamburg	Kunde an der Theke hat immer Vorrang vor klingelndem Telefon; geht ein Chat ein, nimmt entweder ein Kollege aus dem Backoffice an, ansonsten kurzes Feedback an Benutzer oder Verweis auf E-Mail
TU Hamburg-Harburg	keine Probleme, da meist mind. 3 Mitarbeiter eingelogged sind; keine spezielle Philosophie; Fragen können weitergeleitet werden
ULB Münster	Priorität hat der Benutzer an der Theke. An der Theke wird auch das Telefon bedient – nach dem anwesenden Benutzer. Da Chat parallel im „back-office“ bedient wird, gibt es hier keine Überschneidungen. E-Mails, die sich aus den Offline-Zeiten des Chat ergeben, haben Priorität vor der „normalen“ E-Mail oder der gelben Post.
BIS Oldenburg	Kunde an der Theke hat im Prinzip Vorrang (Frage der Kommunikation); Anfragen können an andere Kollegen weitergegeben werden. In stressigen Zeiten (Semesterbeginn) produziert der Chat durchaus weiteren Druck.
UB Trier	Kunde an der Theke hat Vorrang; Telefon klingelt weiter; im Chat kurzes Feedback: "Einen Moment bitte."
UB Wuppertal	Benutzer vor Ort geht vor. Bei laufendem Chat wird der Benutzer vor Ort um Geduld gebeten mit Hinweis auf Erteilung einer Chat-Auskunft.
HeBIS	keine Relevanz, da kein Publikumsverkehr

Sehen Sie den Service einer Chat-Auskunft als Imagegewinn für Ihre Bibliothek und dadurch als unverzichtbare bzw. als eine nicht mehr wegzudenkende Dienstleistung für die Benutzer?

UB Bielefeld	"Ein Imagegewinn ist die Chat-Auskunft ganz bestimmt. Wer einen Chat anbietet, ist auf der Höhe der Zeit. Da uns durch den Betrieb des Chat keine zusätzlichen laufenden Kosten entstehen, sehen wir auch keinen Grund, über die Abschaffung des Chat nachzudenken. Er bildet, wie schon gesagt, eine gute Abrundung unseres Angebotes, die zwar nicht unverzichtbar, aber sehr angenehm ist."
UB Dortmund	"Auf jeden Fall. Unsere Bibliothek ist die einzige in Deutschland, die im Bereich der digitalen Auskunft sowohl über einen Chat wie über einen Chatterbot verfügt, und beides finden wir auch wichtig, damit nicht nur die Nutzer vor Ort guten Service haben, sondern auch virtuelle Benutzer möglichst rund um die Uhr eine Möglichkeit haben, Antworten zu bekommen."
SLUB Dresden	Imagegewinn für Bibliothek; "Dieser Service muß jedoch stärker in die Informationsangebote der Website eingebunden werden."
Bundeswehr Hamburg	"Als unverzichtbare Dienstleistung sicherlich nicht, als Imagegewinn schon."
TU Hamburg-Harburg	"Ja!"
ULB Münster	"Die Chat-Auskunft bietet sicherlich einen Imagegewinn für die Bibliothek. Es ist eine zusätzliche Dienstleistung, die weiter fortgesetzt wird."
BIS Oldenburg	"Ja."
UB Trier	"Auskunft per Chat ist sicherlich ein Imagegewinn, als unverzichtbar würde ich diesen Service aber nicht bezeichnen, dafür ist der Umfang derzeit noch zu gering."
UB Wuppertal	"Die Chat-Auskunft ist ein Gewinn für den Nutzer und die Bibliothek und sollte, auch bei einer niedrigen Anfrage-Quote, bei uns erhalten bleiben. Den Benutzern heute sollte eine große Auswahl an Auskunftsmöglichkeiten geboten werden."
HeBIS	"Auf jeden Fall."

Sonstige Anmerkungen

UB Bielefeld	„Sehr geehrte Damen und Herren, aufgrund technischer Wartungsarbeiten ist unser Chat derzeit nicht besetzt. Bitte benutzen Sie daher unseren elektronischen Briefkasten oder sprechen Sie uns persönlich an. Vielen Dank.“ > seit dem 28. Oktober ist die Chat-Auskunft wieder in Betrieb
UB Dortmund	"Selbst, wenn wir nur wenige Chats bekommen (im Moment nehmen die Anfragen wieder zu), finden wir ihn für Benutzer wichtig und sehen den Chat als die Form der Auskunft an, in der routiniertes Stammpersonal zeigen kann, wie leistungsfähig es ist. Sozusagen der Gipfel der Auskunftstätigkeit, wo in puncto Schnelligkeit, Flexibilität und Kreativität alles kumuliert und auf den Punkt sitzen muss. Der Chat ist für uns das Tüpfelchen auf dem i."
SLUB Dresden	
Bundeswehr Hamburg	
TU Hamburg- Harburg	
ULB Münster	
BIS Oldenburg	das Backoffice war ursprünglich einmal geplant, kam aber nicht zum Einsatz, es fehlten die Kapazitäten
UB Trier	
UB Wuppertal	Möglichkeit zum "Reconnect" nach Beendigung des Chats
HeBIS	beantworten nur Fragen zum HeBIS-Internetangebot oder zu den HeBIS-Dienstleistungen; Button ist rot = Chat nicht besetzt; Button ist blau= Chat besetzt; neue Domain ab 2005: ub.uni-frankfurt.de

Software

	Rakim	LivePerson	PHPlive	Alyesha	clickandcare.com	LiveSupportPro
Preis	OpenSource Software	99\$ p.M. p.Platz	100\$ p.J.; gehostete Version 19,95\$ p.M.	OpenSource	100 \$ pro Monat die Firma hat die Preispolitik aber verändert ...	ab 11,60€p.M. (pro Lizenz und ab der Small Office Edition)
Anbieter	rakim.sourceforge. net	www.liveperson. com NY + Tel Aviv	OSI Codes Inc., NY www.phplivesupport. com	UB Bielefeld	Eivycom GmbH Zürich www.clickandcare. com	CYTEK Berlin www.cytek.de/lspp o.html
Software/Hardware-anforderungen	Unix/Linux, Apache Webserver, PHPfähig, evtl. Lautsprecher für akustische Benachrichtigung		Webserver der PHP+MySQL unterstützt, UNIX oder Windows 98, 2000, NT,XP	PHP 4.3.x, MySQL, Apache	gehosted, Windows 2000/XP	Windows XP,2000,ME,98, <i>NT4.0, Pentium2 empfohlen, 4MB Speicher, 32MB RAM</i>
Anzahl der Zugänge/Lizenzen	unbegrenzt	unbegrenzt, müssen einzeln bezahlt werden	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt, müssen einzeln bezahlt werden
Page-Pushing	ja	ja	ja	default nein, per Template leicht aktivierbar	ja	ja
Hyperlinks	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Warte-schleife	ja, kommt aber selten vor		Benachrichtigung des Chatters, dass bereits ein anderer Chatter im Netz ist, mit der Bitte es später nochmals zu versuchen	ja	ja	Keine Warteschleife, aber der Hinweis, dass alle Mitarbeiter im Gespräch sind und der Kunde in den nächsten 5 Minuten erneut eine Kontaktaufnahme versuchen soll
gespeicherte Textbausteine	ja	ja	ja	ja, global oder persönlich	ja	ja
Gesprächsprotokoll	Zusendung per E-Mail	Zusendung per E-Mail	Zusendung per E-Mail	ausschließlich an Moderator	Speicherung möglich	Speicherung möglich
Anpassung der Oberfläche an CI	möglich	möglich	möglich	möglich, templatebasiert	möglich	möglich
is typing-Info	nein	ja	ja	nein, Benutzer wird nach best. Zeit automat. ausgeloggt, wenn er nichts tippt	ja	nein
Verweis auf E-Mail Auskunft bei nicht besetztem Chat	ja, auch wenn innerhalb einer vorher bestimmten Zeitspanne kein MA den Chat annimmt	ja	ja	Benutzer sieht auf Startseite bereits, wie viele Moderatoren und Benutzer eingeloggt sind	ja	Wenn der Chat nicht besetzt ist, schaltet die Software automatisch auf das E-Mail- Kontaktformular um

akustisches Signal	ja		nein, aber nachprogrammierbar	ja	ja	ja
Verschlüsselung des Gesprächs	nein, deswegen keine vertraulichen Daten über Chat verschicken	ja		nein, verfügt aber über einige Sicherheitsoptionen	nein	ja, eine SSL-Verschlüsselung kann optional für Small-Office und Business Edition hinzubestellt werden. Bei der Commerce Edition ist der SSL-Zusatz inklusive.
Operator to Operator Chat	ja	ja	bei Premium Edition möglich	ja	ja	nur bei teurerer Version
Statistik	ja, quantitativ	Chats gezählt, aber nicht pro Monat	Fragen werden aufgelistet, aber nicht gezählt, Chatprotokolle werden archiviert	Usercounting	ja	ab der Business Edition enthalten
Übergabe von Chats an andere Moderatoren	ja	ja	ja	ja	nein	Gesprächsübergabe/ Gesprächsteilnahme an einen anderen Mitarbeiter ist mit Business Version möglich
Nutzerbefragung	möglich	ja, sowohl vor als auch nach dem Chat möglich	nein	wäre möglich, ist aber nicht geplant	ja	nein
Einladung des Benutzers in den Chat	nein	ja, wurde von Trier genutzt	nur bei Premium Edition	nein	ja	ja
Sonstiges und Anmerkungen der nutzenden Bibliotheken	"Zweigbibliotheks-fähig", in Trier gibt es einen Fragebogen nach dem Chat, dieser wird automatisch ausgewertet		Angaben über IP-Adressen geben Aufschluß über Nutzerstruktur, direktes Feedback durch den Nutzer 99% positiv Call Center Einstellung = Chat geht an denjenigen MA, der bisher die wenigsten Chats beantwortet hat, deswegen ist in Do immer nur ein MA eingeloggt	gemeinsamer Raum für Moderatoren, Darstellung der Navigation durch Button oder Text oder beides, automat. Wiederzuordnung der Chats bei Browserabsturz	in Oldenburg 3 Lizenzen	Es können Departments/Abteilungen definiert werden (z.B. von Vorteil bei einem mehrschichtigen Bibliothekssystem). Weiterhin fallen keine Einrichtungs- und Support-Gebühren an.
Nutzende Bibliotheken	TUHH, BWHH, UB Trier	früher: UB Dortmund, UB Trier	UB Dortmund	UB Bielefeld	BIS Oldenburg	ULB Münster, Hebis

4. Fazit

Dieses Fazit ist eine Zusammenfassung der Ergebnisse unseres Vergleichs, behandelt jedoch nur die uns relevant erscheinenden Punkte.

Wer bietet seit wann Chatauskunft in Deutschland an?

UB Bielefeld	März 2004
UB Dortmund	Oktober 2001
SLUB Dresden	25. Oktober 2004
Bibliothek der Universität der Bundeswehr Hamburg	Juli 2003
TU Hamburg-Harburg	Anfang 2002
ULB Münster	Dezember 2003
BIS Oldenburg	März 2002
UB Trier	Dezember 2000
UB Wuppertal	2001/2002
HeBIS	2001

Anfragen im Schnitt

Im Schnitt sind es 4-5 Anfragen pro Woche, allerdings schwankt die Anzahl zwischen 2 pro Woche und 5 pro Tag. Damit sind die sogenannten „echten“ Chats gemeint, die eine Antwort von seiten des Bibliothekars erfordern. Also nicht die Chats, bei denen zum Beispiel Benutzer aus Versehen auf den Chatbutton geklickt haben. Im Vergleich dazu: bei einem Chatbot sind es ca. 400 Protokolle pro Tag, wobei als ein Protokoll immer eine Frage mit einer Antwort bezeichnet wird.

Wann ist der Chat besetzt?

Montag bis Freitag 9-16 Uhr, teilweise auch bis 20 Uhr.

Personal

Die Personalkapazität ist sehr unterschiedlich und reicht von 1 bis 10 Personen. Ein Zusammenhang mit der Größe der Bibliothek bzw. der Anzahl der Medieneinheiten konnte nicht festgestellt werden. In den meisten Bibliotheken wird die Chatauskunft von den Mitarbeitern der Information betreut. In Münster und Oldenburg läuft die Chatauskunft im Schichtbetrieb.

Statistik

In der Regel wird eine Statistik über die Anzahl der Fragen erhoben. Eine inhaltliche Auswertung geschah meist in den Monaten nach der Einführung der Chatauskunft. Die Fragen verteilen sich gleichmäßig auf die Themen Katalog, Öffnungszeiten und Dokumentlieferdienste.

Fragen werden gestellt zu

Benutzerkonto
Medienverfügbarkeit
Bestandsfragen

Fernleihe/Dokumentlieferdienste

Öffnungszeiten

Ausleihmodalitäten

Es werden in etwa die Fragen gestellt, die auch an der Theke vorkommen!

Findet die Chatauskunft an der Theke oder im Backoffice statt?

Die Chatauskunft findet bei der einen Hälfte an der Theke und bei den anderen im Backoffice statt, wobei an der TU Hamburg-Harburg und in Oldenburg beides praktiziert wird. In Dortmund würde man über eine Backoffice-Lösung nachdenken, wenn auf Dauer die Fragequote zunähme.

Positionierung der Chatauskunft auf der Homepage

Der Button für die Chatauskunft ist bei den meisten Bibliotheken auf der Startseite positioniert, ansonsten sind es maximal zwei Klicks bis zur Chatauskunft. Allerdings ist der Button nicht immer auf Anhieb als Chatauskunft erkennbar.

Alternativen bei gerade nicht besetztem Chat

Alle bieten während der Öffnungszeiten die Möglichkeit der Kontaktaufnahme per Mail und Telefon. In Dortmund, Dresden und Oldenburg gibt es auch eine FAQ-Liste. Dortmund bietet zusätzlich außerhalb der Öffnungszeiten die Möglichkeit, die Fragen an den Chatbot „ASKademicus“ zu stellen. Post und Fax wurden in diesem Fall nicht berücksichtigt, da in dieser Situation der Benutzer seine Fragen zeitnah beantwortet haben möchte.

Chatprotokoll?

In Bielefeld geht das Protokoll nur an den Moderator. In Oldenburg und bei HeBIS gibt es die Möglichkeit der Gesprächsspeicherung. Bei allen anderen kann man sich das Gesprächsprotokoll zuschicken lassen, indem man seine Mailadresse angibt.

Werbung für die Chatauskunft?

Bei den meisten wird mit den gängigen Werbemitteln geworben: Plakate und Flyer, Rundmails an die Hochschulangehörigen, Ankündigungen in den Bibliotheks- und Universitätszeitschriften, der Hinweis auf der Homepage sowie bei Führungen und Schulungen. In Dortmund wurde ein Chat-Tag durchgeführt. In Trier und Wuppertal wurde bei der Einführung keine Werbung gemacht.

Tendenzen, dass durch die Einführung der Chatauskunft Fragen per Mail oder über Telefon zu- oder abgenommen haben, konnten nicht festgestellt werden.

Akzeptanz unter den Mitarbeitern?

Die Akzeptanz unter den Mitarbeitern ist gut, und der Dienst wird mittlerweile fast überall als selbstverständlich akzeptiert. Allerdings gibt es in einer Bibliothek Akzeptanzprobleme seitens mancher Mitarbeiter, einerseits wegen Misstrauens gegenüber dem Dienst an sich und andererseits wegen der Befürchtung, dem Benutzer keine kompetente Auskunft geben zu können.

Auffällig ist, dass es am Ende des Chats durchweg positives Feedback an die Bibliothekare gibt und die Chatnutzer über die Antworten überdurchschnittlich erfreut sind.

Geplante Veränderungen?

Die Bibliothek der Universität der Bundeswehr Hamburg erwägt die Einführung eines Chatbots, wie z.B ASKademicus oder Stella. In Oldenburg und Dortmund ist man auf der Suche nach einer neuen Software. Dresden plant einen Ausbau der Chatzeiten (bisher 9-12 Uhr).

Prioritäten an der Auskunftstheke?

Spielt bei HeBIS keine Rolle, weil dort kein Publikumsverkehr wie bei einer Auskunft in einer Bibliothek herrscht.

Bei allen anderen: Benutzer an der Theke hat Vorrang vor Telefon und Chatauskunft. Das Telefon wird nicht abgehoben, da man davon ausgeht, dass der Benutzer es später noch mal versuchen wird. Ist der Chat noch nicht angenommen, erhält der Chatter die Nachricht mit der Anregung, es später noch einmal zu versuchen oder eine Mail zu schreiben.

Bei laufendem Chat wird in Dortmund und Wuppertal der Benutzer an der Theke um Geduld gebeten, da ein unsichtbarer Benutzer in der Schlange vor ihm steht.

In Trier geht ein kurzes Feedback an den Chatter, mit der Bitte um Geduld.

Imagegewinn für die Bibliothek?

Grundtenor: Auf jeden Fall ein Imagegewinn, als unverzichtbar kann man den Service jedoch nicht bezeichnen, da der Umfang derzeit noch zu gering ist.

Stimmen

"Für uns bedeutet der Chat eine neue attraktive Auskunftstätigkeit, die unser Kundenbetreuungsangebot abrundet." (Bielefeld)

"Ein Imagegewinn ist die Chatauskunft ganz bestimmt. Wer einen Chat anbietet, ist auf der Höhe der Zeit." (Bielefeld)

"Selbst, wenn wir nur wenige Chats bekommen (im Moment nehmen die Anfragen wieder zu), finden wir ihn für Benutzer wichtig und sehen den Chat als die Form der Auskunft an, in der routiniertes Stammpersonal zeigen kann, wie leistungsfähig es ist. Sozusagen der Gipfel der Auskunftstätigkeit, wo in puncto Schnelligkeit, Flexibilität und Kreativität alles kumuliert und auf den Punkt sitzen muss. Der Chat ist für uns das Tüpfelchen auf dem i." (Dortmund)

Die Chatauskunft ist ein Gewinn für den Nutzer und die Bibliothek und sollte, auch bei einer niedrigen Anfrage-Quote, bei uns erhalten bleiben. Den Benutzern heute sollte eine große Auswahl an Auskunftsmöglichkeiten geboten werden. (Wuppertal)

"Auf jeden Fall. Unsere Bibliothek ist die einzige in Deutschland, die im Bereich der digitalen Auskunft sowohl über einen Chat wie über einen Chatterbot verfügt, und beides finden wir auch wichtig, damit nicht nur die Nutzer vor Ort guten Service haben, sondern auch virtuelle Benutzer möglichst rund um die Uhr eine Möglichkeit haben, Antworten zu bekommen." (Dortmund)

Software

Die Preise für Chatsoftware unterscheiden sich stark. Einerseits gibt es OpenSource-Software wie RAKIM und Alyesha, die kostenlos aus dem Internet heruntergeladen werden kann, andererseits gibt es die Programme kommerzieller Anbieter, die bei diesen gekauft werden müssen. Innerhalb dieser kostenpflichtigen Angebote gibt es ebenfalls Differenzen in der Preispolitik, da entweder Jahrespauschalen, z. B. 100\$ pro Jahr für PHP Live, erhoben werden oder die Lizenzen für jeden Platz einzeln und monatlich berechnet werden, wie es bei LivePerson der Fall ist, wo eine Lizenz pro Monat 99\$ kostet. Die Anzahl der Lizenzen ist bei allen Produkten beliebig wählbar.

Die Software- und Hardwareanforderungen für die technische Umsetzung der Chatauskunft sind zumeist gering. Bei einigen kommerziellen Anbietern besteht zudem die Möglichkeit, den Chat über den Server der Anbieterfirma laufen zu lassen, was sich dann allerdings im Preis niederschlägt.

Die Anpassung des Designs an das eigene Corporate Design ist bei allen Programmen grundsätzlich möglich. Bei kommerziellen Programmen kann allerdings der Werbeschriftzug oder ein Button verpflichtend sein, wenn die günstigere oder kostenlose Version gewählt wird.

Laut Einschätzung einiger Bibliotheken sind die im folgenden genannten Features die wichtigsten Funktionen, die ein Chatprogramm bieten sollte: Das Webseiten-Pushing oder alternativ dazu das Versenden von Hyperlinks an den Benutzer. Als zweite nützliche Möglichkeit wurden die gespeicherten Textbausteine genannt, da dies dem Moderator ermöglicht, häufig gestellte Fragen schnell zu beantworten. Das Versenden oder Speichern des Chatprotokolls bietet sowohl dem Moderator als auch dem Benutzer die Möglichkeit, den Dialog auch später noch nachvollziehen zu können. Für die Moderatoren wird auch die Benachrichtigung durch ein akustisches Signal, wenn sich ein Chatter einloggt, als sinnvoll erachtet.

Für die Erhebung statistischer Daten ist bei allen Programmen bereits ein Modul vorhanden, aber meist nur als quantitative Auswertung in Form von Usercounting. Eine direkte Nutzerbefragung vor oder nach dem Chat ist nur teilweise möglich und wird auch momentan nur von der UB Trier genutzt.

Zusätzliche Features wie das aktive Einladen des Benutzers in den Chat sind bei den kommerziellen Anbietern vorhanden, werden jedoch von den Bibliotheken nicht genutzt.

Verwendete Software

Rakim: UB Trier, TU Hamburg-Harburg, BW HH
LivePerson: UB Trier (vor RAKIM), UB Dortmund (vor PHPLive)
PHPLive: UB Dortmund
Alyesha: UB Bielefeld
clickandcare.com: BIS Oldenburg
LiveSupportPro: Hebis, ULB Münster
SJChat: UB Wuppertal

5. Unsere Bewertung der Chatauskunft als bibliothekarische Dienstleistung

Das nun folgende Kapitel ist eine allgemeine Bewertung der Autorinnen zum Thema Chatauskunft an Bibliotheken. Die Aussagen, die hier getroffen werden, haben keinerlei Einfluss auf die Konzeption einer Chatauskunft als Dienstleistung an der Bibliothek der Universität Konstanz.

Wir möchten die Gelegenheit nutzen, unsere persönliche Meinung zu dieser Thematik zum Ausdruck zu bringen, aber auch diese Dienstleistung kritisch zu hinterfragen.

Eine Frage, die häufig sowohl von Bibliothekaren als auch von Benutzern gestellt wird, wenn das Thema angeschnitten wird, ist immer "Was ist Chatauskunft überhaupt?". Dies zeigt bereits, dass diese Form der Informationsvermittlung für die meisten Menschen bisher kaum ein Begriff ist und sie diese also gar nicht nutzen, da sie nicht wissen, dass es so etwas gibt. Daraus ergibt sich für die Bibliotheken die Frage "Braucht diese Dienstleistung einfach nur mehr Zeit, um sich zu etablieren, oder müssen wir die Chatauskunft gezielter bewerben?" Dass Werbung durchaus die Zahl der Anfragen erhöht, zeigt die Erfahrung, da kurz nach der Einführung der neuen Dienstleistung die Anzahl sehr hoch ist. Zu dieser Zeit gibt es meist einen extra Hinweis auf der Homepage oder andere Werbemaßnahmen. Wichtig ist, dass man sich über die primäre Zielgruppe im klaren ist, um diese dann durch geeignete Maßnahmen ansprechen zu können. Die Zielgruppe der Studierenden kann zum Beispiel durch Hinweise in den Bibliothekseinführungen zu Semesterbeginn oder Plakataktionen innerhalb der Universität erreicht werden.

Durch das Internet hat sich das Benutzerverhalten sehr verändert. Den Bibliotheken bieten sich aufgrund dieser Technik neue Möglichkeiten Dienstleistungen anzubieten, aber auch die Benutzer stellen andere Anforderungen als bisher. Da die Recherchen mittlerweile häufig im Internet stattfinden, ist es durch die Chatauskunft möglich, den Benutzern dort Hilfestellung anzubieten, wo sie bei ihrer Suche auf Schwierigkeiten stoßen.

Aus Erfahrung kann man wohl sagen, dass die Chatauskunft für umfassende Recherchen nicht das geeignete Auskunftsmittel ist, da diese zu zeitaufwändig sind. Dort würde sich eine E-Mail-Anfrage anbieten, da der Bibliothekar in Ruhe recherchieren kann und dem Benutzer dann die Ergebnisse per Mail mitteilt. Für welche Fragen ist also die Chatauskunft das geeignete Auskunftsmittel? Über die Chatauskunft kann man dem Benutzer zum Beispiel Hilfestellungen bei einer nicht erfolgreichen Recherche geben. Deshalb finden wir es auch wichtig, dass es bei einer Null-Treffer-Anzeige die Möglichkeit gibt, direkt per Chat mit der Information Kontakt aufzunehmen. Hilfreich ist diese Art der Auskunft auch, um eine erste Orientierung über die geeigneten Informationsressourcen zu bekommen, wenn es um ein bestimmtes Thema geht. Bei Fragen zu den unterschiedlichen Datenbank-Recherchen kann die Chatfunktion hilfreich sein, wenn Fragen auftauchen wie „Ich habe in der Datenbank PsycInfo nur ein Abstract von einem Zeitschriftenartikel gefunden. Wie komme ich jetzt an den Volltext?“ In diesem Fall kann man den Benutzer auf die Recherche im OPAC der Bibliothek hinweisen und, falls die Zeitschrift nicht im Bestand der Bibliothek ist, kurz erklären, wie man den Artikel mit Hilfe der Fernleihe und der Dokumentlieferdienste erhält.

Wenn den Mitarbeitern der Auskunft die Betreuung der Chatauskunft obliegt, hat das verschiedene Vorteile. Sie sind mit allen häufig gestellten Fragen vertraut und wissen um die Schwierigkeiten der Benutzer. Bei dem gegenwärtigen Frageaufkommen ist es möglich, die Chatauskunft während des Betriebs an der Auskunftstheke zu bedienen.

Bei erhöhtem Frageaufkommen ist es besser, wenn die Chatauskunft in einem Backoffice stattfindet, da dort die Mitarbeiter in Ruhe die Fragen beantworten können und nicht durch Benutzer, die an die Theke kommen, unterbrochen werden. Eine Alternativlösung, bei erhöhtem Frageaufkommen oder wenn die Mitarbeiter der Information alle beschäftigt sind, wäre, die Anfrage an Mitarbeiter weiterzuleiten, die ebenfalls die Fragen beantworten können und sich mit der Technik auskennen.

Die Priorität, ob Benutzer an der Theke oder Anfragen, die über andere Kommunikationskanäle gestellt werden, vorrangig behandelt werden, ist von der jeweiligen Situation abhängig. Aus den Antworten der befragten Bibliotheken wird jedoch deutlich, dass in den meisten Fällen der Benutzer an der Theke zuerst bedient wird. Wichtig ist in jedem Fall, dass der Benutzer, der über den Chat oder das Telefon anfragt, darüber informiert wird, dass seine Frage momentan nicht angenommen wird, weil alle Mitarbeiter beschäftigt sind, und dass er auf andere Informationsmittel hingewiesen wird. Dies kann entweder über eine Ansage auf dem Anrufbeantworter oder eine Nachricht im Chatfenster erfolgen.

Eine Statistik sowohl quantitativ als auch inhaltlich zu führen ist wichtig, da so die Nutzung der Chatauskunft umfassend beurteilt werden kann. Die inhaltliche Erhebung kann einerseits genutzt werden, um die Verteilung der Fragen auf unterschiedliche Themenbereiche zu ermitteln, aber auch um aus den protokollierten Fragen eine Wissensdatenbank zu erstellen.

Die Chatprotokolle stellen unter Umständen bibliotheksintern ein Problem dar, weil den Mitarbeitern das Gefühl suggeriert werden kann, dass die Speicherung der Protokolle auch als Kontrolle ihrer Kompetenz dient. Die Nutzung für diesen Zweck oder auch nur die Andeutung dessen sollte vermieden werden, da die Akzeptanz der Dienstleistung "Chatauskunft" stark von der Motivation der Mitarbeiter abhängt.

Die Angabe des Namens im Chat auf Seiten der Mitarbeiter sollte zu einer Personifizierung dieser gewöhnlich anonymen Kommunikationsart dienen. Vorteil davon ist, dass der Benutzer, falls er auch realer Bibliotheksbenutzer ist, weiß, von wem die Anfrage beantwortet wird, und dass er diese Person eventuell von der Informationstheke in der Bibliothek kennt. Dadurch entsteht ein größeres Vertrauen in die Richtigkeit der Information. Ein weiteres Problem der Versendung von Protokollen stellt sich im Rahmen des Datenschutzes, da der Benutzer seine Emailadresse angeben muss, um das Protokoll zugesandt zu bekommen und meistens auch zur Angabe eines Namens beim Einloggen in den Chat aufgefordert wird. Dieser Name kann jedoch frei gewählt sein. Andere rechtliche Grauzonen können durch Angabe von passenden Hinweisen vor Annahme des Chats umgangen werden. Das Protokoll eines Dialogs ist ein Dokument, das dem Benutzer auch über den Chat hinaus als Informationsquelle dienen soll. Dem Benutzer werden darin alle Antworten des Bibliothekars und alle Internetquellen, die während des Gesprächs verwendet wurden, nochmals als Links übermittelt, und somit kann auch zu einem späteren Zeitpunkt das Auskunftsgespräch nachvollzogen werden.

Die Positionierung des Auskunftschats auf der Homepage der Bibliothek ist oft nicht zufrieden stellend gelöst, da es verschiedene Möglichkeiten gibt, Fehler im Aufbau der Webseite zu machen. Wichtig ist, dass auf der Startseite der Button so positioniert ist, dass die Benutzer ihn finden. Auf den anderen Seiten muss der Button dieselbe Position beibehalten, damit der Wiedererkennungseffekt möglichst groß ist, und eventuell sollte bei häufigen Fehlerquellen, wie zum Beispiel Null-Treffer-Listen bei der OPAC-Suche, nochmals extra auf den Auskunftschat verwiesen werden. Die Verwendung eines Icons als Link zur Chatauskunft ist problematisch, da Symbole für jeden einzelnen eine andere Bedeutung haben. Die

Homepage einer Bibliothek soll jedoch für alle Bevölkerungsgruppen und auch international nutzbar sein, deswegen muss das Icon sorgfältig ausgewählt und mit einem erklärenden Text versehen sein.

Ein ausschlaggebender Faktor für die Qualität einer Chatauskunft ist die Akzeptanz der Dienstleistung unter den Mitarbeitern. Die Motivation der Mitarbeiter ist natürlich am besten, wenn die Entscheidung für diese neue Dienstleistung von den Mitarbeitern getroffen wird. Um die Akzeptanz im Falle einer Einführung auf Wunsch der Vorgesetzten möglichst hoch zu halten, ist es wichtig, die Mitarbeiter rechtzeitig zu informieren und den Informationsfluss während und nach der Einführungsphase sinnvoll zu steuern. Dies vermeidet mögliche Ablehnung oder Frustration gegenüber der Tätigkeit. Weiter sollte beachtet werden, dass die Mitarbeiter, die für die Betreuung der Onlineauskunft zuständig sind, auf die speziellen Anforderungen, die eine Auskunft per Chat an das Personal stellt, vorbereitet werden. Dies kann durch Fortbildungsveranstaltungen erreicht werden.

Einen modernen Kommunikationskanal wie den Chat für die Informationsvermittlung zu nutzen signalisiert schon in sich das Streben der Bibliotheken nach zukunftsweisenden Dienstleistungen, mit denen alle bereits bestehenden sowie alle zukünftig möglichen Benutzergruppen angesprochen werden sollen. Das Image der alten, verstaubten, bestandsorientierten Bibliotheken, das noch in den Köpfen vieler herrscht, wird also gegen das Image einer leistungsfähigen, benutzerorientierten Institution getauscht, die sich an den aktuellen Trends der gesellschaftlichen Entwicklung ausrichtet.

Was wird also die Zukunft bringen? Keine der Einrichtungen, die bereits Chatauskunft anbieten, möchte in nächster Zeit ihr digitales Dienstleistungsangebot in diesem Bereich wesentlich reduzieren, geschweige denn abschaffen. Veränderungen in Richtung eines Chatbots sind zwar denkbar und werden auch erwogen, aber dies würde lediglich eine Verschiebung oder aber im besten Fall eine Erweiterung der digitalen Auskunftsmöglichkeiten bedeuten. Die digitalen Informationsdienstleistungen werden also von vielen für die Zukunft als ein wichtiges Standbein der Bibliotheken gesehen, und dieser Meinung schließen wir uns an.

Dieser speziellen Dienstleistung einer Bibliothek im virtuellen Raum muss eine Chance gewährt werden, sich zu etablieren. Die technische sowie personelle Umsetzung ist gut machbar, und durch kostenlose Software entstehen auch keine zusätzlichen Kosten, die in Zeiten der Einsparungen gegen eine Chatauskunft sprechen würden. Wir sehen in dieser modernen Art der Informationsvermittlung eine Möglichkeit, die Bibliothek mit geringem Aufwand auch in Zukunft zu einer Institution des öffentlichen Interesses zu machen.

Wir finden, es lohnt sich auf alle Fälle, eine Chatauskunft als zusätzliche Dienstleistung für Benutzer anzubieten, da sie bereits bestehenden Informationsangebote sinnvoll ergänzt.

6. Ein Konzept für die Bibliothek der Universität Konstanz

Ein Aspekt, der zusätzlich für die Einführung einer Chatauskunft an einer Institution wie der Bibliothek der Universität Konstanz spricht, ist die Möglichkeit des sogenannten „In-House-Using“ – also die Nutzung innerhalb des Hauses. Die Einsichtigkeit der Bibliothek fördert dies zusätzlich: denn die Bibliothek ist mitten im Universitätsgebäude gelegen, und lediglich der naturwissenschaftliche Buchbereich liegt dezentral, ist aber zu Fuß in 2 Minuten erreichbar. Es gibt eine zentrale Information, an der alle fachlichen sowie organisatorischen Fragen persönlich, telefonisch und per E-Mail angenommen werden. Deshalb sollte es keine Schwierigkeiten bei der Beantwortung der vielfältigen Fragen geben, die bei einer Chatauskunft gestellt werden. „In-House-Using“ meint also auch, dass ein Benutzer im Buchbereich, der eine Frage hat, diese an einem der PCs per Chat an die Information stellen kann. Dies bedeutet für die Benutzer eine Beschleunigung des Informationsflusses, da der Buchbereich mit seiner Freihandaufstellung der 2 Millionen Medien sehr weitläufig ist.

Basierend auf den Voraussetzungen und Wünschen der Mitarbeiter der Information an der Bibliothek der Universität Konstanz, wurde folgendes Konzept zur Einführung einer Chatauskunft erarbeitet.

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 bis 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 dies 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, dem Anfragenden soll aber die Information übermittelt werden, dass der Chat momentan "besetzt" ist und alternative Möglichkeiten wie E-Mail und Telefon bestehen, um die Anfrage 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 Studie² 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 Bibliotheks-Homepage.

Werbung

Die Chatauskunft soll in der Bibliothek sowie der Universität durch geeignete Maßnahmen beworben werden. Hierzu gehören Plakate, eine Meldung unter „Aktuelles“ auf der Bibliotheks-Homepage 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.

² **Wirth, Thomas:** Missing Links : über gutes Webdesign, S. 170

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 wird erstellt.

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, ein Forum einzurichten, in dem Benutzer Fragen stellen können, die sowohl von anderen Benutzern als auch von Bibliotheksmitarbeitern beantwortet werden. 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 dieses auch technisch kaum Aufwand bedeutet.

7. Literaturverzeichnis

Cichanowicz, Edana McCaffery: Sunday Night Live! An Experiment in Live Reference Chat / Edana McCaffery Cichanowicz

In: NyLink Connection, 3 (2001) 1, S. 8-9

Online: <http://nylink.suny.edu/docu/nc/NCspr01.pdf> [letzter Zugriff: 25.01.05]

Click&Care, Eivycom GmbH Zürich [Homepage]

<http://www.clickandcare.com/> [letzter Zugriff: 25.01.05]

Härkönen, Sonja: Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund : Digital-Reference-Konsortien in den USA / Sonja Härkönen

Köln: Fachhochschule Köln, Fachbereich Informationswissenschaft, 2003. - 115 S.

(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 36)

IFLA Digital Reference Guidelines, Reference Work Section

Online: <http://ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> [letzter Zugriff: 25.01.05]

Lindell, Ann: Shall we chat? – Extending traditional reference services with internet technology

Online: <http://www.uflib.ufl.edu/hss/ref/chat/> [letzter Zugriff: 25.01.05]

LivePerson Inc. New York, Tel Aviv [Homepage]

<http://www.liveperson.com/> [letzter Zugriff: 25.01.05]

LivesupportPro, CYTEK Berlin [Homepage]

<http://www.cytek.de//livesupport.html> [letzter Zugriff: 25.01.05]

Müllenbruck, Stefan: Sind Sie ein Mensch? Auskunft per Chat an der UB Trier / Stefan Müllenbruck

In: Buch und Bibliothek 53 (2001) 4, S. 216 - 218

PHP Live, OSI Codes Inc. [Homepage]:

<http://www.phplivesupport.com/> [letzter Zugriff: 25.01.05]

Pushilal, Monika; Buschmann, Jessica:

Ein Jahr Auskunft online an der UB Dortmund

In: Pro Libris (2002) 4, S. 221

Putz, Michaela: Wandel der Informationsvermittlung in wissenschaftlichen Bibliotheken

In: Bibliothek: Forschung und Praxis 28 (2004) 1, S. 69-84

RAKIM [Homepage]: a knowledge instant messenger [letzter Zugriff: 25.01.05]

<http://rakim.sourceforge.net/>

Rösch, Hermann: Digital Reference. Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web.

In: BIT-online 6 (2003) 2, S. 113-127.

Rösch, Hermann: Digital Reference in Deutschland – Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf [IFLA-Vortrag 2003]
Online: <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf> [letzter Zugriff: 25.01.05]

Rösch, Hermann: Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes
In: Buch und Bibliothek 50 (1998) 4, S. 220 – 226

Schmidt, Birgit: Elektronischer Auskunftsdienst im globalen Netzwerk: Die SUB Göttingen startet im Juni mit QuestionPoint /Birgit Schmidt ; Inka Tappenbeck
In: Bibliotheksdienst 38 (2004) 6, S. 801-804

Simon, Ingeborg: Skript Vorlesung Auskunftsdienst WS 2003/04 Teil B, Hochschule der Medien Stuttgart

Sloan, Bernie: Evaluating digital reference: the script
Online: <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/evaldigref.htm> [letzter Zugriff: 25.01.05]

Software Feature Checklist. Draft. A Virtual Reference Primer. Forthcoming from ALA Editions Fall 2002
Online: <http://alaeditions.virtualreference.net/> [letzter Zugriff: 25.01.05]

Thissen, Frank: Kompendium Screen-Design : Effektiv informieren und kommunizieren mit Multimedia / Frank Thissen
Berlin[u.a.]: Springer, 2003. – 343 S.
ISBN 3-540-43552-2

Thümmler, Ekkehard: 1000 Antworten und einige offene Fragen – Seit einem Jahr online: die Deutsche Internetbibliothek / Ekkehard Thümmler
In: Buch und Bibliothek 56 (2004) 4, S. 255-256

Ulrich, Paul S.: Einsatz und Erfahrungen mit QuestionPoint in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin / Paul S. Ulrich
In: Bibliotheksdienst 38 (2004) 1, S. 54-61

Vogt, Hannelore: Tankstelle in der Informationsgesellschaft – Neue Dienste der Stadtbücherei Würzburg / Hannelore Vogt
In: Buch und Bibliothek 55 (2003) 4, S. 249-251

Wirth, Thomas: Missing Links : über gutes Webdesign / Thomas Wirth. – München: Hanser, 2002. – 336 S.
ISBN 3-446-22009-7

Zachlod, Thomas: Auskunft und Informationsdienstleistungen deutscher Bibliotheken im Internet
In: Fuhlrott, Rolf: Innovationsforum 2004 / hrsg. von Rolf Fuhlrott ... - Wiesbaden: Dinges & Frick, 2004. - 255 S.
(BIT online innovativ ; 7)
ISBN 3-934997-08-2

8. Anhang

Chatauskunft in Deutschland

Projekt an der Bibliothek der Universität Konstanz 2004

Gesa Krauss und Isabell Leibing
Hochschule der Medien Stuttgart/Fachbereich LuK

Stand: 2. Dezember 2004

	UB Bielefeld	UB Dortmund	SLUB Dresden	Bundeswehr Hamburg	TU Hamburg-Harburg
Website	http://www.ub.uni-bielefeld.de	http://www.ub.uni-dortmund.de	http://www.slub-dresden.de	http://www.hsu-bibliothek.de	http://www.tub.tu-harburg.de
E-Mail der Information	service@ub.uni-bielefeld.de	information@ub.uni-dortmund.de	infverm@slub-dresden.de	biblio@uni-bw-hamburg.de	nur Webformular!
Seit wann gibt es Chat?	ca. seit März 2004	seit Oktober 2001	25. Oktober 2004	seit Juli 2003	seit Anfang 2002
Ansprechpartner	Frau Carola Kummert, EDV-Referat/Softwareentwicklung; Herr Erich Greveling, Informationszentrum	Frau Monika Pushialal, Informationsabteilung/Bereich digitale Auskunft	Frau Heike Sütterlin, Frau Simone Simpson, Informationsvermittlung u. Online-Dienste	Frau Anne Ianigro, Auskunft/Benutzungsabteilung und Herr Werner Tannhof, stellv. Direktor	Herr Edlef Stabenau, Benutzungsabteilung
E-Mail Ansprechpartner	kummert@ub.uni-bielefeld.de , grev	Monika.Pushialal@ub.uni-dortmund.de	suett@slub-dresden.de , simpson@slub-dresden.de	werner.tannhof@hsu-bibliothek.de	stabenau@tu-harburg.de
Anfragen im Durchschnitt?	2-3 pro Woche	2001: 19/Monat; 2002: 38/Monat; 2003: 19/Monat; 2004: bisher 11/Monat (Stand: 9.9.04); Sept: 21	3-5 pro Tag	2003: 103	5-8 pro Woche
Wann besetzt?	Mo-Fr 9-16 Uhr	Mo-Fr 9-16 Uhr	Mo-Fr 9-12 Uhr	Mo-Do 9-15 Uhr und Fr 9-14 Uhr	Mo-Fr 9-15 Uhr, "oft aber länger je nachdem wer am Auskunftsplatz sitzt"
Personal?	5 Personen aus dem Informationszentrum	7 Kolleginnen der Informationsabteilung; Frau Pushialal betreut organisatorisch und inhaltlich	8 Kolleginnen der Auskunft	3 Kollegen sind regelmäßig angemeldet, dazu sporadisch andere Kollegen	"Einen Account für das System haben 8 Personen. Es wird sowohl im "Hintergrund" als auch an den Serviceplätzen die Chatauskunft bedient."
Software	Alyesha (selbst im Haus entwickelt)	bis 12/2003: LivePerson; seitdem: PHPlive	RAKIM	RAKIM - Freeware, adaptiert von der TUB Harburg	RAKIM
Statistikerhebung?	nein; bisher noch keine qualitative und inhaltliche Auswertung	monatliche Statistik; nur im ersten Jahr inhaltlich weiter ausgewertet; Fragen zu Benutzerkonto/Medienvfügbarkeit/Bestandsfragen/Signaturrenbedeutung/Fernleihe; ähnliche Fragen wie per Telefon oder Mail	Es werden automatisch Transkripte jeder Chat-Sitzung in einer Datenbank mitgeschrieben und archiviert. Zur Häufigkeit bestimmter Anfragen gibt es noch keine gültigen Aussagen (Bsp.-Anfragen: Öffnungszeiten, zur Ausleihe, techn. Fragen)	Chatprotokolle werden gespeichert > Übersicht über Anzahl und Inhalte; 80-90% der Fragen zu Öffnungszeiten/einfachen Katalogfragen/Ausleihmodalitäten; schwierige, inhaltliche Fragen werden kaum gestellt und können im Chat nicht beantwortet werden > Verweis auf E-Mail-Auskunft	Statistik wird von RAKIM automatisch erstellt. Fragen werden sich gleichmäßig über Katalog/Öffnungszeiten/Dokumentlieferdienste
Theke oder Backoffice?	Theke; "könnte aber genauso gut im Backoffice stattfinden"	Theke 2. OG; "Würde auf Dauer die Fragequote zunehmen, würden wir über eine Backoffice-Lösung nachdenken."	im Backoffice in Verbindung mit Hintergrundarbeiten	Mehrzahl der Chats läuft im Backoffice	sowohl Theke als auch Backoffice
Wie viele Klicks zum Chat?	Startseite	Startseite	2	2	2
Benennung	"Chat"	"Info-Chat"	"Informations-Chat an der SLUB - Fragen Sie uns online!"	"? Fragen Sie die Bibliothek"	"Fragen Sie uns!"
Positionierung des Chats?	oben in einer Leiste ganz rechts	rechts oben auf jeder Seite	in der Mitte über den Button Information	im linken Bereich eher in der Mitte	in der linken Spalte oben > dahinter verbirgt sich Chat/Mail/Telefon/persönlich
Angabe des eigenen Namens?	ja	ja	ja	ja	ja
Angabe des Namens des Bibliotheksmitarbeiters	ja	ja	ja	ja	z.B. "Auskunft2"
Alternativen bei gerade nicht besetztem Chat?	elektronischer Briefkasten; Telefon	ASKademicus (Chatbot); FAQ; E-Mail; Telefon	E-Mail; Telefon; FAQ	E-Mail; Telefon	E-Mail; Telefon
Zusendung eines Chat-Protokolls?	nicht für den Benutzer, sondern nur für den Moderator	ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse	ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse	ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse	ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse
Was passiert zuerst?/Begrüßung?	entweder allgemeine oder persönliche Grußformel des Mitarbeiters; vor der Annahme durch einen Moderator bereits eine allgemeine Begrüßungsnachricht vom System; z. B. "Herzlich Willkommen in unserem Chat. Sie werden mit einer Mitarbeiterin/einem Mitarbeiter verbunden ..."; Information wie viele Benutzer und Moderatoren online sind	"Willkommen Isabell! Bitte warten Sie. Das System versucht, einen Mitarbeiter unserer Informationsabteilung zu erreichen. Erhalten Sie innerhalb weniger Sekunden keine Antwort, so ist er/sie momentan nicht erreichbar"; > ** Sie sprechen nun mit Monika Kavak, Informationsabteilung. **	"Bitte warten Sie, bis der nächste freie Mitarbeiter Ihren Ruf entgegen nimmt."	"Bitte warten Sie, bis der nächste freie Mitarbeiter Ihren Ruf entgegen nimmt."	"Bitte warten Sie, bis der nächste freie Mitarbeiter Ihren Ruf entgegen nimmt."
Angabe der Uhrzeit während Chat?	ja	Timer läuft während des Chats mit	nein	nein	nein
Hinweise zum Datenschutz?	nein	nein	ja (erscheint, wenn im Background ein Berater online ist und ein Dialog sofort begonnen wird)	nein	nein
Logout?	"Logout"	"Fenster schließen"	ja	ja	[Exit]

Chat beworben?	im Tipp des Tages auf der Homepage wurde auf den Chat aufmerksam gemacht; in Kürze erscheint ein Artikel in der Universitätszeitschrift (Mail vom 13.10.04)	anfänglich mit Plakaten und Handzetteln beworben; Durchführung eines Chat-Tages; für diesen Winter ist erneut eine Aktion geplant (Chat + Chatbot)	z.Zt. läuft noch Testphase, danach soll Dienst beworben werden	anfangs Plakate, Rundmails an die Hochschulangehörigen und Mitteilung in "Bibliotheks-Info"; laufend bei den Bibleinweisungen (Präsentation des Live-Chat); geringes Werben für den Chat hängt mit Akzeptanz-/ Personalproblemen zusammen	Ankündigung auf der Homepage unter "News"; im Newsletter der Bibliothek erwähnt; Hinweis in den Schulungen und Führungen
Zu-/Abnahme von Mail-/Telefonanfragen durch Chateinführung	bisher kein messbarer Einfluss auf die E-Mail oder Telefonanfragen	Mail- und Telefonanfragen haben dadurch weder ab- noch zugenommen; es wird kein Zusammenhang mit der Chateinführung vermutet; Vermutung, dass ohne Chat einige Fragen per Mail gestellt worden wären	"Dazu kann noch keine Aussage gemacht werden."	"Tendenzen, dass Anfragen per Telefon oder Mail ab- oder zunehmen können wir nicht feststellen."	"Die Zahl der Mail- oder Telefonanfragen ist weder gestiegen noch gesunken."
Akzeptanz unter den Mitarbeitern?	"Die Chatanfragen haben bisher zu keiner ernsthaften Mehrbelastung des Personals geführt. Für uns bedeutet der Chat eine neue attraktive Auskunftsleistung, die unser Kundenbetreuungsangebot abrundet."	"Die Mitarbeiter in der UBDO haben den Chat akzeptiert, weil er unser digitales Angebot, das auch in anderen Bereichen besteht (Online-Anmeldung, Online-Anschaffungsvorschläge, digitale Fernleihe, OPAC) abrundet."	"Ja, von den Mitarbeitern, die am Chatdienst aktiv teilnehmen; Akzeptanz bei anderen MA unterschiedlich."	Es gibt Akzeptanzprobleme seitens mancher Mitarbeiter, einerseits wegen Misstrauen gegenüber dem Dienst an sich und andererseits wegen der Befürchtung dem Benutzer keine kompetente Auskunft geben zu können.	"Ab und an kommen schon Sätze wie 'Das benutzt ja doch niemand,' komischerweise sind aber die beteiligten MitarbeiterInnen recht 'scharf' auf die Beantwortung per Chat." Anfragen wurden 'weggeschonnt'; relativ oft begeisterte Kommentare von KundInnen zum Service
geplante Veränderungen (Personalkapazität, Chatzeiten,...)?	Chatzeiten werden beibehalten; bei Bedarf können sich weitere Mitarbeiter einklinken	"Nein, wegen der geringeren Zahl Chats ist es nicht nötig mehr Personal zu intensivieren"; Chatbot wird außerhalb der Chatzeiten zugeschaltet	sukzessiver Ausbau der Chatzeiten 9.00 - 16.00 Uhr	"Mit einer Erhöhung der Personalkapazität ist nicht zu rechnen." > Planungen in Richtung Chatbots "ASKademicus" (Dortmund) oder "Stella" (Hamburg)	Zusätzlich zu den Chatzeiten loggen sich KollegInnen nach 15 Uhr im Büro ein, da dann die Serviceplätze von Kollegen besetzt sind, die nicht in RAKIM eingearbeitet sind.
Bestreben, die Zahl der Chatanfragen zu erhöhen?		"Die Anzahl der Fragen können wir nur durch Öffentlichkeitsarbeit erhöhen, daher wird in Führungen und Sonderaktionen darauf hingewiesen"	"Wir bemühen uns, die Anzahl der Chat-Anfragen zu erhöhen, indem bestimmte Marketing-Maßnahmen genutzt werden, wie z.B. Pressemitteilungen, Bekanntmachungen über Schulungen/Führungen/Thekenauskunft, Positionierung des Chat-Links an den notwendigen Stellen auf unserer Website, wo der Nutzer Hilfe benötigen könnte (wie Nulltreffer-Anzeige, Datenbanken etc.), Information der TU Dresden durch Fachreferenten/Bibliotheksbeauftragte, Newsletter, evt. Flyer."	würden gerne die Anzahl erhöhen; allerdings wäre keine garantierte Chatbesetzung möglich wegen der o. g. Akzeptanzprobleme	"Wie sollte man die Fragen erhöhen?"
Priorität bei der Annahme der Fragen/Philosophie?	alle 4-5 Auskunft-PCs sind am Chat angemeldet; bisher nicht vorgekommen, dass eine Mitarbeiter/in persönliche, telefonische und Chat-Auskunft gleichzeitig geben musste	Benutzer an der Theke hat immer Vorrang vor klingelndem Telefon und eingehendem Chat; bei laufendem Chat Hinweis an den Benutzer an der Theke mit Bitte um Geduld, da "unsichtbarer" Benutzer bedient wird (kommt öfters vor)	"Chatdienst findet nicht an der Infotheke statt; Nutzer an der Theke hat Vorrang vor Telefon. Anrufe werden in der Zeit von 9.00 - 16.00 Uhr im sogenannten Callcenter entgegengenommen und beantwortet."	Kunde an der Theke hat immer Vorrang vor klingelndem Telefon; geht ein Chat ein, nimmt entweder ein Kollege aus dem Backoffice an, ansonsten kurzes Feedback an Benutzer oder Verweis auf E-Mail	keine Probleme, da meist mind. 3 Mitarbeiter eingeloggt sind; keine spezielle Philosophie; Fragen können weitergeleitet werden
Imagegewinn/nicht mehr wegzuwendende Dienstleistung?	"Ein Imagegewinn ist die Chat-Auskunft ganz bestimmt. Wer einen Chat anbietet, ist auf der Höhe der Zeit. Da uns durch den Betrieb des Chat keine zusätzlichen laufenden Kosten entstehen, sehen wir auch keinen Grund, über die Abschaffung des Chat nachzudenken. Er bildet, wie schon gesagt, eine gute Abrundung unseres Angebotes, die zwar nicht unverzichtbar, aber sehr angenehm ist."	"Auf jeden Fall. Unsere Bibliothek ist die einzige in D, die im Bereich der digitalen Auskunft sowohl über einen Chat wie über einen Chatterbot verfügt und beides finden wir auch wichtig, damit nicht nur die Nutzer vor Ort guten Service haben, sondern auch virtuelle Benutzer möglichst rund um die Uhr eine Möglichkeit haben Antworten zu bekommen."	Imagegewinn für Bibliothek; "Dieser Service muß jedoch stärker in die Informationsangebote der Website eingebunden werden."	"Als unverzichtbare Dienstleistung sicherlich nicht, als Imagegewinn schon."	"Ja!"
sonstiges	„Sehr geehrte Damen und Herren, aufgrund technischer Wartungsarbeiten ist unser Chat derzeit nicht besetzt. Bitte benutzen Sie daher unseren elektronischen Briefkasten oder sprechen Sie uns persönlich an. Vielen Dank.“ > seit dem 28. Oktober ist die Chat-Auskunft wieder in Betrieb	"Selbst, wenn wir nur wenige Chats bekommen (im Moment nehmen die Anfragen wieder zu) finden wir ihn für Benutzer wichtig und sehen den Chat als die Form der Auskunft an, in der routiniertes Stammpersonal zeigen kann, wie leistungsfähig es ist. Sozusagen der Gipfel der Auskunftstätigkeit, wo in Punkto Schnelligkeit, Flexibilität und Kreativität alles kumuliert und auf den Punkt sitzen muß. Der Chat ist für uns das Tüpfelchen auf dem I."			

ULB Münster	BIS Oldenburg	UB Trier	UB Wuppertal	HeBIS
http://www.uni-muenster.de/ULB/	http://www.bis.uni-oldenburg.de	http://www.ub.uni-trier.de	http://www.bib.uni-wuppertal.de	http://www.hebis.de
info.ulb@uni-muenster.de	zi@bis.uni-oldenburg.de	auskunft@ub.uni-trier.de	information@bib.uni-wuppertal.de	hebis-webmaster@stub.uni-frankfurt.de
seit Dezember 2003	seit März 2002	seit Dezember 2000	ca. seit 2001/2002	ca. seit 2001
Frau Irene Pieczonka und Frau Christine Merten (Vertretung)	Christine Gläser, Leitung Benutzungsabteilung und Katharina Lück, Leitung Zentrale Information	Herr Stefan Müllenbruck, Leiter der Auskunft	Frau Petra Schonebeck, Informationszentrum und Frau Sylva Höhne, Informationszentrum	Frau Andrea Arndt, HeBIS Verbundzentrale
alle Kollegen der Informationsabteilung: info.ulb@uni-muenster.de	glaeser@bis.uni-oldenburg.de , luec@bis.uni-oldenburg.de	muellenbruck@ub.uni-trier.de	schonebeck@bib.uni-wuppertal.de	a.amdt@stub.uni-frankfurt.de
6-7 "reale" Anfragen pro Woche	ca. 5 "echte" Anfragen pro Tag	zwischen 1 und 5 pro Tag	1 bis 2 pro Woche	3 pro Woche (Online-Auskunft nur für die HeBIS-Dienstleistung! > Vergleichbarkeit mit Bibliotheken?)
Mo-Fr 9-12 Uhr und 14-16 Uhr	Kernzeit: 10-16 Uhr, meist aber 9-17 Uhr	Mo-Fr 9-18:30 Uhr	Mo-Fr 8-20 Uhr	während der Arbeitszeiten von Frau Arndt: Mo-Fr 8:30 - 17 Uhr (außer Urlaub)
9 Mitarbeiter der Information; 1-Stunden-Chat-Schichten	"10 MitarbeiterInnen leisten Anteile an den Chat-Schichten, parallel wird noch - soweit leistbar ist - die Infotheke dazugeschaltet"	Auskunfts-PC und 2 Personen an ihren Arbeitsplatzrechnern im Hintergrund	"Einer von zwei Mitarbeitern, der gerade Zeit hat, kümmert sich dann darum."	1 Person; Frau Arndt beantwortet die Anfragen neben ihrer laufenden Tätigkeit in der HeBIS Verbundzentrale
Live Support Pro	http://www.clickandcare.com	seit Juli 2003 das Open-Source-Programm RAKIM	kostenlose Software aus dem Internet (SJChat v1.0)	LiveSupportPro - eine gehostete Lösung
"Das Programm hat eine Statistikfunktion, z.B. Tages- und Monatsstatistik. Eine Statistik über die Inhalte der Fragen führen wir nicht, wir schätzen das sich ca. 90 % der Fragen auf den Bestand beziehen bzw. auf Fragen zur Benutzung der ULB."	ja	in RAKIM globale Statistik über die Anzahl der Fragen und ihre Verteilung auf Tage und Uhrzeiten; in unregelmäßigen Abständen werden die Protokolldateien aus Gründen der Qualitätskontrolle durchgesehen	keinerlei Statistik	nur Statistik über die Anzahl der Fragen; Inhaltlich Tendenz zu Fernleih-Fragen
Die Chat-Auskunft wird überwiegend vom Büro aus betrieben. Nur in Notfällen (Personalknappheit) wird der Chat an der Informationstheke durchgeführt.	Theke und Arbeitszimmer	Theke	Theke	Chat wird vom Arbeitsplatz aus von Frau Arndt betreut
Startseite	Startseite	Startseite	2	2
"? Fragen Sie uns online"	"BIS LiveInfo" (erscheint auf allen Seiten)	"? Fragen Sie uns online"	"Fragen an die Information!"	"Online-Auskunft Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht! (einfach hier anklicken)"
unten in der rechten Spalte	oben rechts auf der Startseite	rechts unten auf der Startseite	links in der Leiste der Hinweis "Fragen an die Information!" > Verbindung starten = Chat	Startseite > Informationen für BenutzerInnen > Online-Auskunft
ja	nein > "Guest"	ja	ja, angeben; aber während des Chats steht "You"	ja
ja	nein > "LiveInfo Berater"	nein > "Auskunft 1"	"Information"	ja
E-Mail; Telefon	Web-Formular (E-Mail, Telefon, FAQ)	E-Mail; Telefon	E-Mail; Telefon	E-Mail; Telefon
ja, nach Angabe der eigenen E-Mail Adresse	nein, aber Speichermöglichkeit	ja, nach Eingabe der eigenen E-Mail Adresse	nein	nein, aber Speichermöglichkeit
(Infos zu Browser-Voraussetzungen und Firewall > eigenen Namen eingeben >)" Christine Merten: Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?"	"Guten Tag. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?"	"Bitte warten Sie, bis der nächste freie Mitarbeiter Ihren Ruf entgegen nimmt."	"Hallo kann ich Ihnen helfen?"	"Guten Tag und Willkommen bei HeBIS. Wie kann ich Ihnen helfen?"
ja	nein	nein	nein	ja
nein (bei Firma angefragt)	http://www.bis.uni-oldenburg.de/cha	"Ein Hinweis zum Datenschutz: Sie müssen weder Ihren vollständigen Namen noch Ihre Benutzernummer eingeben. Die Eingabe Ihrer E-Mail-Adresse ist freiwillig. Falls Sie sie eingeben, wird sie nur im Rahmen der Auskunftstransaktion verwendet und weder gespeichert noch außenstehenden Dritten zugänglich gemacht."	nein	nein
nein, nur ein X zum Fenster schließen	Exit	[Exit]	ja	nein, nur ein X zum Fenster schließen

"Artikel in der lokalen Presse sowie in der Uni-Zeitung, einen Beitrag im Uni-Radio und natürlich Informationen über den Dienst auf unserer Homepage."	Flyer, Plakate, Lesezeichen, Uni-Zeitung	"Werbung haben wir (außer dem auffällig platzierten Button auf unseren Webseiten) nicht gemacht."	"Wir haben die Chat-Auskunft nie beworben."	nur eingeschränkte Möglichkeit die Endnutzer direkt zu erreichen; Homepage dient als Werbefläche; Bericht in der Mitarbeiterzeitschrift "HeBIScocktail"
"Die Anzahl der Email-Anfragen hat sich verdoppelt; eine Statistik über die telefonischen Anfragen führen wir momentan leider nicht."	nein	"Die Zahl der Anfragen bleibt seit einiger Zeit ziemlich konstant, auf die Zahl der E-Mails und Telefonanfragen hat das keinen messbaren Einfluss."	"Die meisten Anfragen kommen nach wie vor per Telefon oder per Mail."	"Die in den letzten Jahren deutlich zu beobachtende Zunahme der Anfragen auf telefonischem oder schriftlich-elektronischem Weg hängt sicher nicht ursächlich mit der Einführung einer Chat-Auskunft zusammen, sondern vielmehr damit, dass wir als Bibliotheksverbund zunehmend "End"nutzer-orientierte Dienste (Fernleihe, Online-Ressourcen) anbieten."
Die Einführung war eine Entscheidung der Abteilung, nicht z.B Vorgabe der Direktion. Priorisierung hingegen: der persönliche Kunde geht vor Telefon/Chat!	"Da die Akzeptanz unter den Mitarbeitern bzgl. des Chat-Dienstes gut ist, wird diese Belastung als ein weiteres selbstverständliches Auskunftsmittel mit getragen."	"Von den Mitarbeitern wird der Service mittlerweile als selbstverständlich akzeptiert.(...) Zwar ist die technische Bedienung sehr einfach, aber die veränderte Kommunikationsweise im Chat war für einige doch etwas gewöhnungsbedürftig."	"Der Chat wird von den Mitarbeitern akzeptiert, auch wenn der Chat selbst von den Benutzern nicht häufig frequentiert wird."	Akzeptanz ist gut; der Online-Chat wird allerdings nur von Frau Arndt betreut
"Nein, derzeit nicht."	ja - andere Software		nein	derzeit nicht
weitere Werbemaßnahmen sind momentan nicht vorgesehen	"Ja, wenn der Dienst organisatorisch anders eingebettet werden kann."			wäre wünschenswert; "Eventuell kann im Rahmen des neuen HeBIS-Portal (Produktionsbeginn in Balde) ein neues Konzept für die Chatauskunft entwickelt werden."
Priorität hat der Benutzer an der Theke. An der Theke wird auch das Telefon bedient – nach dem anwesenden Benutzer. Da Chat parallel im „back-office“ bedient wird, gibt es hier keine Überschneidungen. Emails, die sich aus den Offline-Zeiten des Chat ergeben, haben Priorität vor der „normalen E-Mail oder der gelben Post.	Kunde an der Theke hat im Prinzip Vorrang (Frage der Kommunikation); Anfragen können an andere Kollegen weitergegeben werden. In stressigen Zeiten (Semesterbeginn) produziert der Chat durchaus weiteren Druck.	Kunde an der Theke hat Vorrang; Telefon klingelt weiter; im Chat kurzes Feedback: "Einen Moment bitte."	Benutzer vor Ort geht vor. Bei laufendem Chat wird der Benutzer vor Ort um Geduld gebeten mit Hinweis auf Erteilung einer Chat-Auskunft.	keine Relevanz, da kein Publikumsverkehr
"Die Chat-Auskunft bietet sicherlich einen Imagegewinn für die Bibliothek. Es ist eine zusätzliche Dienstleistung, die weiter fortgesetzt wird."	"Ja."	"Auskunft per Chat ist sicherlich ein Imagegewinn, als unverzichtbar würde ich diesen Service aber nicht bezeichnen, dafür ist der Umfang derzeit noch zu gering."	"Die Chat-Auskunft ist ein Gewinn für den Nutzer und die Bibliothek und sollte, auch bei einer niedrigen Anfrage-Quote, bei uns erhalten bleiben. Den Benutzern heute sollte eine große Auswahl an Auskunftsmöglichkeiten geboten werden."	"Auf jeden Fall."
	das Backoffice war ursprünglich einmal geplant, kam aber nicht zum Einsatz; es fehlten die Kapazitäten		Möglichkeit zum "Reconnect"	beantworten nur Fragen zum HeBIS-Internetangebot oder zu den HeBIS-Dienstleistungen; Button ist rot = Chat nicht besetzt; Button ist blau= Chat besetzt; neue Domain ab 2005: ub.uni-frankfurt.de