

**Zeitschrift:** Arbido  
**Herausgeber:** Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz  
**Band:** 20 (2005)  
**Heft:** 6

**Artikel:** Neue Herausforderungen der digitalen Auskunft  
**Autor:** Weilenmann, Anne-Katharina  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-769316>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 22.12.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

Für die anstehenden Aufgaben sowie zur Absicherung der steigenden Akzeptanz der DIB im deutschsprachigen Raum wird sich die Erweiterung des Kooperationsverbundes durch die Kompetenzen neuer Mitglieder als Schlüssel erweisen.

Nur die Beteiligung schweizerischer Bibliotheken sichert die effektive und genaue Beantwortung von auf die Schweiz bezogenen Anfragen. Im Gegenzug kann jeder Schweizer Teilnehmer zur Beantwor-

tung von Fragen seiner Nutzerschaft auf ein komplexes Netzwerk regional und fachlich spezialisierter Bibliotheken zurückgreifen. ■

#### contact:

Deutsche Internetbibliothek  
Internet: [www.internetbibliothek.de](http://www.internetbibliothek.de)

Ansprechpartner:  
Arend Flemming  
Direktor der Städtischen Bibliotheken  
Dresden  
Tel.: 049/351/8648100  
E-Mail: [flemming@bibo-dresden.de](mailto:flemming@bibo-dresden.de)

Holger Nitzschner  
Projektmanagement DIB  
Tel.: 049/351/8648108  
E-Mail: [dib-dresden@bibo-dresden.de](mailto:dib-dresden@bibo-dresden.de)

## Dossier «Virtuelle Portale / Portails virtuels»

# Neue Herausforderungen der digitalen Auskunft

■ **Anne-Katharina Weilenmann**  
Publikumsinformation  
Schweizerische  
Landesbibliothek  
Bern



**W**ie viele Informationen pro Tag vermag ein Mensch aufzunehmen? Wie verarbeitet er diese, häppchenweise, oder selektiv, indem er die für ihn wichtigen Informationen aus den verschiedensten Quellen zusammensucht und in passender Weise wieder zusammenstellt?

Die Vision der Wissensfragmente, wie sie Rainer Kuhlen bereits 1993 umschrieben hat, als «Virtuelle Bücher beruhen auf der Verknüpfung einzelner Wissensfragmente, die nicht aus einem einzigen linearen Ausgangstext stammen müssen, zu grösseren (hoffentlich kohärenten) Einheiten.»<sup>1</sup>: Ist dies vielleicht ein Ansatz zur Informationsbewältigung der Zukunft?

«Man weiss heute, dass nur ein winziger Bruchteil der Informationen, die der Körper über seine Sinne aufnimmt, in unsere bewusste Wahrnehmung gelangt. Von 10 Millionen Bits, die wir aufnehmen, verarbeiten wir eine Million und nutzen schliesslich lediglich deren 50.»<sup>2</sup>

Dies lässt erkennen, wie vielen Eindrücken und Wahrnehmungen ein Individuum

tagtäglich ausgesetzt ist und bewusst oder unbewusst damit umzugehen hat.

Um in diesem vielfältigen System einermassen gut bestehen zu können, bedarf es einer gezielten Inhaltsauswahl, die jeder Einzelne für sich selbst vornehmen muss, einer Auswahl im Sinne einer Komplexitätsreduktion.

Hier jedem individuelle Hilfestellungen anzubieten, die grosse inhaltliche Vielfalt zu beschränken, Ordnung hineinzubringen, eine der wichtigsten Aufgaben der Bibliotheken, wird in diesem Kontext weiterhin an Bedeutung gewinnen.

Es kann letztlich jedoch nicht nur darum gehen, die Komplexität bezüglich des Inhalts zu reduzieren, sondern es bedarf ebenfalls einer Vereinfachung des Zugangs zu den Informationen: «We have to become more convenient ... rather than thinking of our users as remote, we should instead recognize that it is we who are remote from our users.»<sup>3</sup>

Es sind folglich die Informationsspezialisten\* selbst, die weit weg von den Kunden sind und womöglich auch die Informationsbedürfnisse und Ansprüche dieser Zielgruppe nicht genügend kennen. Deshalb ist es von zentraler Bedeutung, sich in die Nähe der Kunden zu bewegen, sie dort zu bedienen, wo sie sich gerade aufhalten, den Fragenden die Antworten dorthin zu liefern, wo sie diese brauchen, die nötigen Dienstleistungen am «Point of Need» anzubieten.

Die heute zur Verfügung stehenden Mittel in der digitalen Auskunft ermöglichen

es, diesem Ziel ein gutes Stück näher zu kommen.

Mit den einzelnen Anwendungen wie E-Mail und Chat wird nicht nur eine ortsunabhängige Auskunft gewährleistet, sondern es kann auch dem Bedürfnis von Echtzeit-Service «rund um die Uhr», also 24/7, entsprochen werden, wie das Beispiel der Kooperation der Library of the University of Technology Sydney (UTS) in Australien und der Andersonian Library, University of Strathclyde, Glasgow, zeigt<sup>4</sup>.

Eine weitere Entwicklung, die sich in der digitalen Auskunft abzeichnet, ist der Einsatz von so genannten «Chatterbots».

Der Name «Chatterbot» setzt sich aus den Wortbestandteilen «Chat» und «Bot» zusammen; wobei «Chat» für «Dialog per Internet» steht und «Bot» als «Agent, Computerprogramm, das im Auftrag autonom

\* Der Einfachheit halber wird im Text nur die männliche Form verwendet.

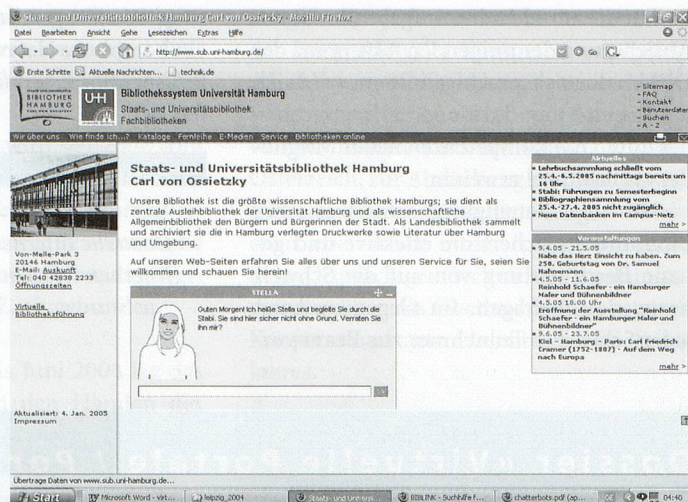
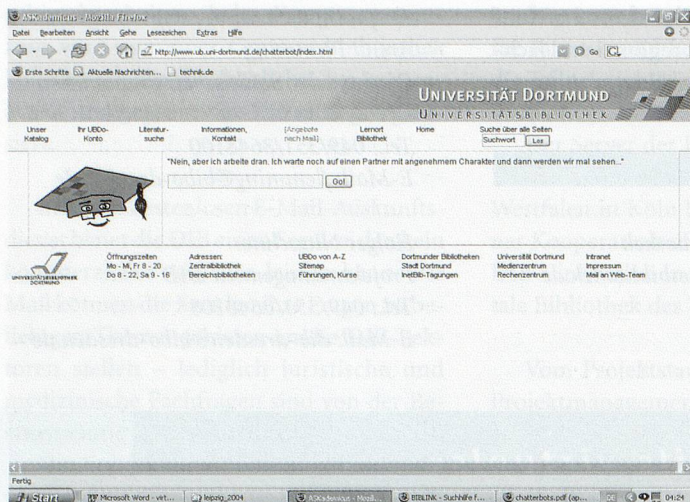
<sup>1</sup> Kuhlen, Rainer: Wie real sind virtuelle Bibliotheken und virtuelle Bücher? In: Herget, Josef (Hrsg.): Neue Dimensionen in der Informationsverarbeitung. Konstanz: Universitätsverl., 1993, S. 52

<sup>2</sup> Seydel, Stefan M.: Die Welt ist weder Scheibe noch Kugel – sie ist ein Gespräch. In: Der StellenBund, Jg. 152, Nr. 185 vom 11. August 2001

<sup>3</sup> Lipow, Anne G.: Serving the remote user: reference service in the digital environment: keynote address at the 9<sup>th</sup> Australasian Information Online and On Disc Conference and Exhibition, Sydney, 1999.

Im Internet unter: <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm> (Stand: 24. April 2005)

<sup>4</sup> Davis, Keith; Scholfield, Sally: «Beyond the virtual shore»: an Australian digital reference initiative with a global dimension. In: Library Review, 53(2004)1, S. 61–65



Aufgaben ausführt»<sup>5</sup>, verstanden wird. Ein «Chatterbot» kann also wie folgt definiert werden: «Ein Computerprogramm mit einer textbasierten Ein- und Ausgabeschnittstelle, das sich mit Menschen unterhalten kann.»<sup>5</sup>

In Deutschland findet man zurzeit zwei Universitätsbibliotheken, die einen mutigen Schritt in diese Zukunft wagen und Neuland betreten: die Universitätsbibliothek Dortmund mit dem Service «ASKademicus» (<http://www.ub.uni-dortmund.de/chatbot/>) und die Universitätsbibliothek Hamburg mit «Stella» (<http://www.sub.uni-hamburg.de/>); zwei Bibliotheken, zwei innovative Dienste mit leicht unterschiedlicher Ausrichtung.

Was steckt denn nun hinter «ASKademicus» und «Stella», wie kommen Informationsspezialisten überhaupt auf die Idee, solche Angebote zu entwickeln?

Im Folgenden wird ein kurzer Einblick über Motive und Ziele sowie «Er-Schaffung» der beiden Figuren gegeben und auf erste Erfahrungen eingegangen.

In der Universitätsbibliothek Dortmund waren es vor allem drei Motive, die zur Einführung von «ASKademicus» beitrugen: begrenzte Auskunftszeiten, geändertes Kundenverhalten (die Kunden arbeiten oft abends und nachts, erledigen vieles online und sind aus dem Internet schnellen Service gewohnt) und geringe Nutzung der Bibliothekswebseiten, was zum grössten Teil

daran liegt, dass diese ein passives Angebot darstellen und Inhalte nicht gefunden werden können.

Der Einsatz des virtuellen Beraters soll dies nun ändern, indem er einerseits eine Lotsenfunktion übernimmt (damit die entsprechenden Inhalte gefunden werden können), andererseits den Spass an Information erhöhen soll; letztlich dient er natürlich auch als Marketinginstrument.

Die Namensgebung von «ASKademicus» ist, wie leicht zu erkennen, eine Schöpfung aus dem Englischen und Lateinischen («ask», fragen und «academicus», akademisch). Die visuelle Gestaltung entsprang den Köpfen einiger kreativer Bibliothekare, die das Design so lange verfeinerten, bis der Chatterbot ein pfiffiges Aussehen bekam.

Nicht nur sein Aussehen, sondern auch seine Antworten erzeugen dann und wann ein Lächeln beim Fragenden, so z.B. wenn auf die Eingabe «Kinder hüten» folgendes erwidert wird: «Nein, aber ich arbeite dran. Ich warte noch auf einen Partner mit angenehmem Charakter und dann werden wir mal sehen ...».

Erste Erfahrungen, beruhend auf einer Auswertungsphase von März 2004 bis Oktober 2004, zeigen, dass das Angebot von insgesamt 215 Tagen an 181 Tagen genutzt wurde und durchschnittlich 32 Fragen pro Tag gestellt wurden.

Der Service vermittelt auf unterhaltsame Art und Weise neues Wissen und deckt nächtliche Informationslücken ab; er wird zu 75% gut angenommen, was bedeutet, dass die Erwartungen des Projektteams erfüllt wurden. Trotzdem bleibt anzumerken, dass mit dieser neuen Idee nach wie vor viel Arbeit verbunden ist und die E-Mail-Anfragen an die Bibliothek nicht abgenommen haben.

Besucht man die Webseite der Universitätsbibliothek Hamburg, wird man zuerst

freundlich von «Stella» begrüsst, welche gut sichtbar platziert ist: «Guten Morgen! Ich heisse Stella und begleite Sie durch die Stabi. Sie sind hier sicher nicht ohne Grund. Verraten Sie ihn mir?»

Mit dieser Aufforderung möchte «Stella» dem Fragenden die passenden Antworten liefern und ihn gleichzeitig mit den Angeboten und Dienstleistungen der Bibliothek bekannt machen. Sinn und Zweck dahinter ist, dem Kunden einen niederschweligen Einstieg für seine Fragen zu bieten und ihm die bestehenden Möglichkeiten der Informationssuche in der Bibliothek aufzuzeigen.

Das Design des Chatterbots sowie dessen Namensgebung verlangten dem Projektteam einiges an Kreativität und Einfallsreichtum ab, wollte man doch mit «Stella» hier die Idee eines guten Hausgeistes, einer «Schutzpatronin» verwirklichen. Im Vordergrund stand dabei die Schaffung einer sympathischen und charaktervollen Kunstfigur, die jedoch keinerlei Ähnlichkeit mit den realen Auskunftskollegen haben durfte. Durch diese Künstlichkeit der Figur will man die vorhandenen Grenzen hinsichtlich Kommunikationsfähigkeit und des Wissens unterstreichen. Der Name «Stella» wurde gewählt, weil dieser nordisch-maritime Assoziationen weckt und leicht merkbar ist.

Im Gegensatz zu «ASKademicus» führt «Stella» pro Werktag durchschnittlich 350 bis 400 Gespräche, was bedeutet, dass sie einen Grossteil der Website-Besucher erreicht und somit viele Kunden, welche kaum klassische Auskunftsangebote in Anspruch nehmen.

Aufgrund einer qualitativen Analyse der Gespräche liess sich feststellen, dass ca. 80% der Kommunikation auf bibliotheksspezifische Inhalte Bezug nahmen, ungefähr 60 Gespräche pro Tag konnten als «informativkompetent» gewertet werden.

<sup>5</sup> Pushilal, Monika; Kavak, Monika: ASKademicus – der Chatterbot der UB Dortmund: Idee und erste Praxiserfahrungen bei der Weiterentwicklung der Online-Auskunft. In: Information macht Bildung: Zweiter Gemeinsamer Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB) und der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI), Leipzig, 23. bis 26. März 2004 / Hrsg. Von Georg Ruppelt und Gabriele Beger. Wiesbaden: Dings & Frick GmbH, 2004, S. 324

Diese zwei fortschrittlichen Angebote zeigen die bibliothekarische Beratung in einem neuen Blickwinkel; es kann sich jedoch nicht um einen Ersatz der traditionellen Auskunft, sondern letztlich nur um eine ergänzende Dienstleistung handeln, welche die Innovationsfähigkeit der Bibliotheken bekräftigt.

Zum Schluss sei noch die Frage gestellt, welche neuen Entwicklungen nach der virtuellen Auskunft auf uns zukommen werden.

Eine der grossen Herausforderungen wird bestimmt die mobile Auskunft sein. Der Anspruch, jede Information jederzeit und überall abrufen zu können und zur Verfügung zu haben, wird in der immer mo-

bilieren Gesellschaft stetig zunehmen. Vielleicht ist folgendes Szenario schon in ein paar Jahren denkbar:

*KnowledgeLab*, das Informationszentrum am Handgelenk – *KnowledgeLab* hat sich zum Ziel gesetzt, jede beliebige Information zu jeder Tages- und Nachtzeit nach irgendwo zu vermitteln. Ein Kleinstcomputer, federleicht, tragbar am Handgelenk, ist ständig online mit dem Callcenter der Informationsvermittlungsstelle verbunden. Ein Spracherkennungssystem sorgt für hohe Benutzerfreundlichkeit und Bedienbarkeit.

Der Kunde, auf dem Rückflug einer Geschäftsreise, kann nun also seine dringenden Anliegen mündlich formulieren, diese

werden sofort ans Callcenter weitergeleitet, wo die entsprechenden Informationen herausgesucht und aufbereitet werden. Je nach Wunsch werden die Dokumente direkt auf den Computer am Handgelenk oder an den Arbeitsplatz des Kunden geliefert.

Auf die Kunden zugeschnittene, massgeschneiderte Informationen zur rechten Zeit am richtigen Ort, also eine konsequente Weiterentwicklung des Gedankens, die Kunden am «Point of Need» zu bedienen. ■

**contact:**

E-Mail:  
Anne-Katharina.Weilenmann@slb.admin.ch

**Dossier «Virtuelle Portale / Portails virtuels»**

# Bibliovalais.ch



■ **Jacques Cordonier**  
Directeur  
Médiathèque Valais

**A**u cours des vingt dernières années, à la suite d'efforts marqués des communes, initiatrices et gestionnaires des bibliothèques, et de l'Etat qui soutient cet engagement par des conseils et subventions à hauteur de 30% des frais d'investissement et de renouvellement des collections, le canton du Valais s'est doté d'un réseau performant de bibliothèques. Aujourd'hui 89,4% de la population valaisanne vit dans une commune équipée, ou distante de moins de quinze minutes en transport public, d'une bibliothèque qui répond aux normes de la Communauté de travail des bibliothèques de lecture publique (CLP). L'équipement de base du canton en matière de lecture publique peut être considéré comme quasiment achevé. Deux chiffres indiquent que le public répond positivement à cette offre: 5,9 Valaisans sur 10 sont inscrits dans une bibliothèque. En 2003 ils y ont emprunté 1,2 million de documents, soit 4,3 par habitant ou 9,8 par usager.

Sur la base de ces résultats et dans les contraintes que posent des financements publics qui ne progressent pas au rythme de l'utilisation des bibliothèques, le *Plan directeur des bibliothèques et centres de documentation valaisans* prévoit le renforcement systématique de la synergie entre les bibliothèques. Plusieurs actions ont été entreprises dans ce sens. Nous en décrivons deux qui reposent sur la mise en réseau grâce aux technologies de l'information et de la communication.

**Les bibliothèques régionales virtuelles**

Dans un canton qui recouvre un vaste territoire avec une faible densité de population, le réseau des bibliothèques est constitué d'un nombre élevé de petites unités. Par ailleurs, l'aménagement du territoire, repose sur quelques villes de plaine (Brigue, Viège, Sierre, Sion, Martigny, St-Maurice, Monthey) qui jouent le rôle de centres économiques et culturels régionaux. Ces régions disposent, dans le cadre de la *loi fédérale sur l'aide aux investissements dans les régions de montagne (LIM)*, de structures de coopération intercommunales.

Dans ce contexte, il a été prévu que toutes les bibliothèques d'une région participent à un réseau de mise en commun qui repose sur trois piliers:



- un accès commun et simultané à leurs catalogues à travers une interface banalisée qui utilise la norme Z 39-50;
- la remise à leurs usagers d'une carte *Bibliopass Valais/Wallis*, affiliée à *BibliOpass Suisse*, qui autorise les usagers à circuler d'une bibliothèque à l'autre et à en utiliser indifféremment les services;
- un système de prêt entre bibliothèques qui permet de se faire livrer dans sa bibliothèque d'attache le document repéré dans une autre.

La Bibliothèque régionale virtuelle est conçue à l'échelle d'un espace où les habitants, mais également les bibliothécaires, se déplacent fréquemment sur des distances relativement courtes, quinze minutes en voiture. En 2003, une première bibliothèque régionale a été mise en place dans la région de Sierre et compte aujourd'hui sept bibliothèques participantes. En 2004, ce fut le tour de la région de Sion également avec