

Kathrin Schindler

**Digitale Auskunft in wissenschaftlichen Bibliotheken: Stand der Technik, Trends
und Konzept einer Umsetzung an der Universitätsbibliothek Bern**

k_schindler@gmx.net

Wissenschaftliche Bibliotheken konnten sich bis vor kurzem damit begnügen, in ihren Räumlichkeiten adäquate Informationsquellen entsprechend aufzubereiten und deren leichten Zugang zu gewährleisten. Mit dem Internet haben sie mittlerweile starke Konkurrenz erhalten, denn dieses bietet dem User einen bequemen und schnellen Zugriff auf eine Fülle von Informationen. Folglich haben wissenschaftliche Bibliotheken die Informationskompetenz ihrer Nutzenden in Bezug auf die Datenrelevanz intensiver zu fördern, ihre benutzerspezifischen Dienstleistungen zu optimieren und auf digitalem Weg anzubieten. Damit können sie gegenüber kommerziellen Angeboten einen grossen Mehrwert erzielen.

In diesem Zusammenhang bildet die digitale Auskunft (E-Mail, Web-Formular, Chat, VoIP, Videoconferencing, Web Content Center, Archivdatenbank, FAQ, Linkssammlung, Chatbot, Auskunftsverbund) eine sinnvolle Ergänzung zur klassischen Auskunft (vor Ort, Telefon- oder Fachauskunft, Mehrwertdienst, Fachinformationen, „Back Office“, Schulungen, Sonderformen) und ist dank der menschlichen Interaktion in einer elektronischen Umgebung eine wertvolle Innovation, um die Informationsbedürfnisse der Nutzenden im 21. Jahrhundert adäquat zu befriedigen. Entscheidend dabei sind der Bibliothekstyp, die vorwiegenden Benutzergruppen, die dominierenden Fragearten sowie das Fragenvolumen.

Die vorliegende Masterarbeit nimmt sich das Thema der digitalen Auskunft in wissenschaftlichen Bibliotheken vor. In einem theoretischen Abriss werden neben der klassischen auch die digitale Auskunft mit ihren Vor- und Nachteilen untersucht sowie die wichtigsten Empfehlungen einiger Experten aus der Fachliteratur zum vorliegenden Untersuchungs-Gegenstand beschrieben. Das Ziel ist, den Stand der Technik sowie die aktuellen Trends in diesem Bereich herauszuarbeiten, um eine gute Entscheidungsbasis für die spätere Auswahl einer neuen Dienstleistung an der Universitätsbibliothek Bern erhalten zu können.

Die anschliessend durchgeführte Ist-Analyse des vielfältigen Auskunftsangebots an der Universitätsbibliothek Bern zeigt deutlich auf, dass die klassischen Auskunftsformen sehr gut vertreten sind, jedoch noch ein grosses Potenzial in bezug auf die Online-Auskunft vorhanden ist. Dies wird durch einen exemplarischen Vergleich mit anderen in digitaler Auskunft führenden wissenschaftlichen Bibliotheken des In- und Auslandes (Schweiz, USA, England und Deutschland) klar verdeutlicht.

Gestützt auf die daraus folgenden Ergebnisse, Erkenntnisse und Erfahrungen bilden die FAQ (Frequently Asked Questions) momentan die bestmögliche Form einer neuen sowie bedarfsorientierten Zusatzdienstleistung an der Universitätsbibliothek Bern. Hierfür ist ein Grobkonzept erarbeitet worden, das sich auf die erste Sektion der IFLA Richtlinien der digitalen Auskunft, „The Administration of Digital Reference Services“, als internationale Referenz stützt und die detaillierte Ausarbeitung sowie konkrete Umsetzung des Konzepts für die FAQ an der Universitätsbibliothek Bern erleichtern soll.