

Fachkommission 'FH-Bibliotheken' (FHB)

Jahrestagung 2011

Digitale **Bibliothek**

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle

Auskunftsdienst

Jean-Philippe Accart

Universitäten Bern und Lausanne

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

- Der / die digitale Benutzer/-in, ein aktueller Bestandteil des beruflichen Umfelds
- Immer häufiger präsent im Internet
- Muss eine - virtuelle - Antwort auf seine Fragen finden
- Der Auskunftsdienst : online Antworten möglich durch die Bibliotheken und die Dokumentations- oder Archivdienste
- Die Dienstleistungsbeziehungen mit den Benutzenden virtuell verfolgen

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

- Ein wenig Geschichte...
- Wie soll der virtuelle Auskunftsdienst definiert werden ?
- Das digitale Umfeld
- Die dokumentarische Mediation und die digitale Mediation
- Charakteristiken des virtuellen Dienstes
- Die Rolle der Fachauskunftsperson und der virtuelle Empfang
- Der Mehrwert des virtuellen Auskunftsdienstes
- Die Herausforderungen
- Die Perspektiven

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

Ein wenig Geschichte... **Wie haben sie sich entwickelt ?**

Ab den Jahren 1990 in der USA :

- 1997 Association *Virtual Reference Desk (VRD)*
<<http://www.bcr.org/>>
- 1998 : section *Reference and Information Services (RISS)* de l'IFLA :
<http://www.ifla.org/VII/s36/index.htm>
- puis, *Association Reference and User Services Association (RUSA)* de
l'ALA (*American Library Association*)
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusa.cfm>
- *Association of College and Research Libraries (ACRL)*
- *Online Computer Library Center (OCLC) crée QuestionPoint*

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

Es betrifft nicht nur die Bibliotheken !

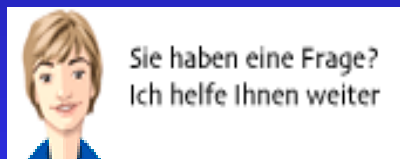
- im 2002, *Google Answers*, dann im 2006 *UCLUE*
- *Yahoo Answers*
- Amazon mit *Askville*
- *Wikipedia* mit *Reference Desk*
- *The Internet Public Library (IPL)*
- *Any Question Answered (AQA)*
- *Stackoverflow*
- *Quora*
- *Facebook*

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

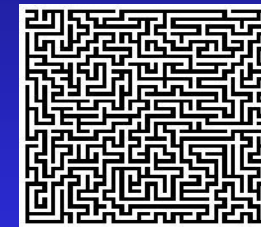
In der Schweiz:



InformaSciences (UNIGE)



EPFL



InfoDesk (IHEID)

« Gagnez du temps, contactez-nous ! »

Gewinnen Sie Zeit, kontaktieren Sie uns!

LE VALAIS EN QUESTIONS
Guichet d'information sur le Valais

:: Doc'Info :: Vous cherchez ? – Nous trouverons la réponse ensemble !

Sie suchen ? – Wir werden die Antwort gemeinsam finden !

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

Auf internationaler Ebene :



Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

Wie soll der virtuelle Auskunftsdienst definiert werden ?

- « L'usage de la **médiation** humaine pour répondre à des **questions** dans un **environnement numérique** ». *David Lankes*

Die Nutzung der menschlichen Vermittlung um Fragen in einem digitalen Umfeld zu beantworten

- « Un service documentaire identifié ; un cadre de médiation humaine ; un nouveau média ; un rôle d'**expertise** ; un fonctionnement **collaboratif** ; un contexte **concurrentiel** ». *Catherine Jackson*

Eine identifizierte Dokumentationsdienstleistung; ein Rahmen der menschlichen Vermittlung; ein neues Medium; eine Expertenrolle; ein gemeinschaftliches Funktionieren; ein wettbewerbsfähiges Umfeld.

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

Das DSD und das digitale Umfeld

Jeremy Rifkin, amerikanischer Ökonom, sagte 2000 « *l'âge de l'accès* » [*Das Zeitalter des Zugangs*] voraus, ein neues wirtschaftliches Zeitalter basierend auf dem Nutzungsrecht.

Der aktuelle digitale Kontexte, ist :

- Web 1.0, Web 2.0, Web 3.0... mit einem Übergewicht beim Social Web
- Suchmaschinen mit Google und seinen Nebenprodukten an der Spitze
- Offene Archive
- Freie Software
- Die « Digitalisierung der Welt » : Bücher, Zeitschriften, Archive...
- Die Fernausbildung (*E-Learning*)...

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

Von der dokumentarischen Vermittlung zur digitalen Vermittlung

- Der Dokumentarist -> traditionelle Rolle der Vermittlung zwischen einer Information und deren Nutzung.
- « Tout dispositif technique, éditorial ou interactif mis en œuvre par des professionnels de l'information-doc. favorisant l'appropriation, la dissémination et l'accès organisé ou fortuit à tout contenu proposé par une bibliothèque à des fins de formation, d'information et de diffusion des savoirs ». Sylvère Mercier, Bibliobsession, <http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

Jede technische, redaktionelle oder interaktive Vorrichtung der Fachpersonen der Informations-Dok. fördert die Aneignung, die Verbreitung und den organisierten oder zufälligen Zugang zu Inhalten, die von einer Bibliothek im Rahmen von Bildungs-, Informations- und Wissensverbreitung vorgeschlagenen werden .

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

Die Charakteristiken des virtuellen Referenzdienstes

- **Nähe und Kontakt** mit dem Benutzer/der Benutzerin.
- **Eine einzige Schnittstelle** mit dem Benutzer/der Benutzerin, auch wenn die Arbeit in einen virtuellen Referenznetzwerk geteilt wird.
- Alle Fragen können gestellt werden, generelle oder fachspezifische
- Ein Vorgehen zur **Informationssuche** : Formulierung oder Neuformulierung ; Interaktivität ; Angeben der aussagekräftigen und verlässlichen Informationsquellen; Ausrichtung zu anderen Quellen.
- Mögliches Zurückgreifen auf Fachpersonen oder **Experten/Expertinnen**.
- Die **Begleitung**.

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

« Der virtuelle Empfang »: die Rolle der Fachperson

- Persönlich zugeschnittener **Kontakt** mit dem Benutzer/der Benutzerin;
- Bewerten der Ressourcen... dank der **Technologie**;
- Seine **Kompetenzen** in Informationssuche bewerten.

Der aktuelle Erfolg der digitalen Dienste liegt im **einfachen Zugang** für den Benutzer/die Benutzerin, an der **Personalisierung des Dienstes** auf den digitalen Informationsnetzwerken.

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

Die Herausforderungen für die Informations-Fachpersonen

- Aufzeigen, dass ihr **Know-how** für die **Informationssuche** und –**verbreitung** unersetzlich ist.
- Die Rolle der Informationsvermittlung der Politik bewusst machen und sie von deren Notwendigkeit überzeugen.
- Die pädagogischen Aspekte im Zusammenhang mit dem Beruf unterstreichen, indem die Benutzenden in der Anwendung der Technologien ausgebildet werden.
- Die **unentbehrliche Verbindung** sein zwischen Information und Benutzer/Benutzerin.

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienstls

Die Herausforderungen für die Institution

- **Politische** Herausforderung : wie wird der virtuelle Dienst in die Politik der Institution eingebunden? Stimmt sie mit der bestehenden überein?
- **Organisationelle** Herausforderung : neuer Dienst ? Oder Integration im bestehenden Dienst? mit welchen Teams ? Welche Ausbildungen?
- **Technologische** Herausforderung : Welche Wahl treffen? Synchron, asynchrone, Forum, geteiltes Netz, Referenzsoftware?
- Herausforderung im Zusammenhang mit **dem Benutzer/der Benutzerin** : reeller Mehrwert?

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

Die Perspektiven

- Die **Qualität** anstreben : erstellen einer **Dienstcharta**, das **Personal** ausbilden
- Verbesserte Integration in das **digitale Umfeld**: institutionelle Internetportale; « *My Library*; digitale Plattformen
- Die **Technologie 2.0** anwenden: Blog, Twitter, Facebook, Second Life...
- Das **Marketing** benutzen: berufliches Netzwerk, Benutzer/Benutzerinnen, Entscheidungsträger/-trägerinnen

Hin zu neuen digitalen Nutzungen: der virtuelle Auskunftsdienst

Danke für Ihre Aufmerksamkeit! Fragen ?