

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	5
SABINE GÜNTHER Das Web Contact Center - eine Herausforderung für Bibliotheken	9
BEATE SIEWEKE Bibliothecae Quo Vadis? Herausforderungen an die Bibliothek von morgen	87
SVENJA WIEGEMANN Implementierung einer benutzungsfreundlichen Oberfläche für mobile Endgeräte am Beispiel eines Bibliotheksinformationssystems	183

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	10
1. Einleitung	12
1.1 Ziel dieser Arbeit	12
1.2 Veränderung des Auskunftswesens	13
2. Die Entwicklung des Digital Reference Services	15
2.1. Die Entwicklung der Digital Reference	16
2.1.1 Auskunft per E-Mail	16
2.1.2 Einfache und detaillierte Web-Formulare (Web-Forms)	17
2.1.3 Chat-Auskunft und Instant Messaging	18
2.1.4 Das Web Contact Center	20
3. Das Web Contact Center	21
3.1 Entstehung	21
3.2 Das Kommunikations-Modul	22
3.3 Push-Dienste: Das Kollaborations-Modul	22
3.3.1 Page-Pushing	22
3.3.2 Escorting und Co-Browsing	23
3.3.3 File-Transfer, Canned Responses, Interview Transcript	23
3.4 Pull-Dienste: FAQs, Knowledge Bases und Online Pathfinder	24
3.5 Weitere Bestandteile	25
3.5.1 Administration	25
3.5.2 Monitoring	25
3.5.3 Cooperative Answering	26
3.5.4 Statistik	26
3.5.5 Spell-Check, Whiteboard und Encrypted Chat	26
3.6 Technische Neuerungen	27
3.6.1 VoIP	27
3.6.2 Videokonferenz	27
4. Die Planungsphase	29
4.1 Solo versus Konsortium	30
4.2 Selbstentwickelte Software versus gekaufte Software	31
4.3 Host-Lösung versus Lizenz-Vertrag	32
4.4 Preis versus Bestandteile	33
4.5 Mitarbeiter überzeugen	34
4.6 Service Policies	34
4.6.1 Zielgruppendefinition	35
4.6.2 Servicelevel	36
4.6.3 Reihenfolge	37
4.6.4 Kommunikation	38
4.6.5 Datenschutz	39
4.7 Checkliste	39
5. Evaluation der Software	41
5.1 Problem: Mangelnde Vergleichbarkeit	45
	45

5.2 Problem: Fehlende Preistransparenz auf der Firmen-Website	46
5.3 Auswahlkriterium: Preis versus Bestandteile	46
5.3.1 Basis-Software	48
5.3.2 Advanced Model	49
5.3.3 Collaborative Model	51
6. Die Implementierung	53
6.1 Platzierung des Services	53
6.2 Zeitliche Verfügbarkeit	53
6.3 Personalbedarf	54
6.4 Training	56
6.4.1 Vermittlungsarten	56
6.4.2 Inhalt	57
6.5 Die Bekanntheit des Services steigern	59
6.5.1 Kostengünstige Werbung	59
6.5.2 Unkonventionelle Werbung	61
6.6 Evaluation	62
6.6.1 Evaluation durch die Kunden (User Surveys)	62
6.6.2 Evaluation durch die Mitarbeiter	64
7. Fazit	68
8. Literatur- und Quellenverzeichnis	71
9 Anhang	75
9.1 Abbildungsverzeichnis	75
9.2 Abkürzungsverzeichnis	76
9.3 Glossar	77
9.4 Adressen und Ansprechpartner von Digital Reference	80
9.5 Bestandteile der Software	84