

3. November 2006 / 1206



Fragen Sie Hamburger Bibliotheken! - Die neue Auskunft von Hamburgs Bibliotheken für Hamburg

Erstmals tun sich die großen Hamburger Bibliotheken zusammen und stellen ihr Wissen in dem E-Mail-gestützten Auskunftverbund „**FRAGEN SIE HAMBURGER BIBLIOTHEKEN**“ allen Hamburgerinnen und Hamburgern zur Verfügung.

Wie es geht?

Sie möchten die Bruttonumzahl der Queen Mary II wissen? Wir sagen es Ihnen. Einfach eine Startseite der teilnehmenden Bibliotheken aufrufen, das Logo „**FRAGEN SIE HAMBURGER BIBLIOTHEKEN**“ anklicken, die Frage in das Formular eintragen und absenden“. Der Vorgang landet in einem E-Mail-Auskunftssystem (Ticketsystem), das an der Universitätsbibliothek der TU Hamburg Harburg (TUB HH) untergebracht ist. Die Antworten erarbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller teilnehmenden Bibliotheken (Bücherhallen Hamburg; Hochschulinformations- und Bibliotheksservice HIBS, Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg; Bibliothek des Hamburgischen Welt-Wirtschafts-Archivs; Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg Carl von Ossietzky; Universitätsbibliothek der Technischen Universität Hamburg-Harburg (TUB HH); Universitätsbibliothek der Helmut-Schmidt-Universität). Die Nutzer erhalten im Regelfall innerhalb von drei Tagen eine kompetente Antwort, die immer auch „Hilfe zur Selbsthilfe“ für die jeweilige Recherche gibt.



Für Rückfragen:

Markus Franke, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Fon: 040 - 42 606 - 121 • Fax: 040 - 42 606 - 155
e-mail: markus.franke@buecherhallen.de
www.buecherhallen.de

Hintergrund

Die Angebote an elektronischen Informationen steigen kontinuierlich. Mit „**FRAGEN SIE HAMBURGER BIBLIOTHEKEN**“ tragen die Bibliotheken der Entwicklung Rechnung, dass zunehmend mehr Wissen und Dienstleistungen über digitale Portale abgerufen werden. Dabei schließen sich gedrucktes und digitales Wissen in der Nutzung nicht aus.

Die Bibliotheken legen Wert auf einen unbeschränkten Zugang: „**FRAGEN SIE HAMBURGER BIBLIOTHEKEN**“ steht nicht nur eingeschriebenen Bibliothekskunden zur Verfügung, sondern allen Hamburgerinnen und Hamburgern. Gerade auch Interessenten, die bisher noch nicht Kunden der Bibliotheken sind, sollen mit diesem Dienstleistungsangebot angesprochen werden. Daher sind in einem zweiten Schritt Kooperationen z.B. mit „Hamburg.de“ oder dem Hamburger Abendblatt geplant, die den Auskunftsdienst einer noch breiteren Bevölkerung bekannt machen.

Technisch wird das E-Mail-Auskunftssystem in der TU Harburg betreut. Der Nutzer ruft die Startseite einer teilnehmenden Bibliothek auf, klickt den Button „**FRAGEN SIE HAMBURGER BIBLIOTHEKEN**“ an und sendet seine Frage ab. Gibt er keine Zuordnung an, wird die Frage zur Beantwortung automatisch an die zur Internetseite gehörende Bibliothek geleitet. Der Nutzer kann aber auch direkt eine andere Bibliothek adressieren, wenn er meint, seine Frage sei dort von vornherein besser aufgehoben. Sollte die gewählte Bibliothek ihrerseits nicht adäquat antworten können, leitet sie die Frage an eine andere Bibliothek weiter. Die Administratoren können jederzeit einsehen, welchen Status die Frage gerade hat.

Für Rückfragen:

Markus Franke, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Fon: 040 - 42 606 - 121 • Fax: 040 - 42 606 - 155
e-mail: markus.franke@buecherhallen.de
www.buecherhallen.de