

Automatische Auskunftsgespräche?



Das Chatbot-Projekt der SUB Hamburg

STAATS- UND UNIVERSITÄTS-
BIBLIOTHEK
HAMBURG
CARL VON OSSIEZKY

Projektziele

- **Vermittlung von Informationskompetenz**
 - Aufmerksamkeit für elektronische Medien erzeugen
 - Strategien zur Literaturrecherche und –beschaffung aufzeigen
- **Ansprache einer speziellen Zielgruppe**
 - Angebot einer elektronischen Auskunft für NutzerInnen, die die Bibliothek vornehmlich online besuchen
- + **Marketing und Benutzerforschung**
 - Im Rahmen des Projektes nicht im Vorhinein als Ziele definiert, aber als „Abfallprodukte“ wertvoll

Rahmenbedingungen

Laufzeit und Meilen-Steine	Juli 2003 – Februar 2005 Orientierungs- und Ausschreibungsphase: 2 Monate Charakterkonzeption und Figurdesign: 1 Monate Aufbau der Wissensbasis, inklusive Schulungen: 9 Monate Optimierung der Wissensbasis nach Online-Gang: 3 Monate Marketing und Evaluation: 3 Monate	
Zuständig	Hauptabteilung IuK-Technik / Digitale Bibliothek 1 Projektstelle BAT Vb (12 Monate) plus 30% einer A10-Stelle	
Partner	Beratung, Programmierung	 kiwi interaktive medien, Hamburg
	Software	 Novomind AG, Hamburg
	Website-Einbindung	 Scientec Internet Applications + Media, Hamburg
	Grafik	Stefanie Körner, HfBK Hamburg
Förderung	E-Learning Consortium Hamburg	

Stella in Zahlen

■ Quantitative Daten

Durchschnittswerte aus 7 Monaten:

- 350-400 Gespräche pro Werktag, 120 an den Wochenenden
- 63100 Dialoge insgesamt
- 4 Minuten Durchschnittslänge
- Größter Betrieb zwischen 14 und 16 Uhr
- 3 Artikel in der Hamburger Tagespresse, weitere online sowie im Bibliotheksbereich, zahlreiche Erwähnungen im Internet
- 2 Pflage tage/Monat

■ Qualitative Daten

- 83% der Gespräche haben rein bibliotheksbezogene Inhalte
- Fehlerquote gesenkt von anfangs über 30% auf deutlich unter 20%
- Vermittlung von Informationskompetenz in ca. 60 Gesprächen pro Tag
- Meistgefragte Inhalte: Öffnungszeiten, Verlängerung, Thematische Suche
- Detaillierte Evaluation in Arbeit