

Wandel in der Auskunft – eine Informationsdienstleistung auf dem Prüfstand

Ute Drechsler (Bibliothek der Hochschule
Aschaffenburg)

Dr. Thomas Stöber (Universitätsbibliothek der
LMU)

Kommunikationsverhalten

Nutzer/innen erwarten heute

- eine schnelle Reaktionszeit
- eine direkte Antwort



immer stärkere Ausdifferenzierung der Kanäle:

face-to-face, Telefon / VoIP / Call-Center, Email,
Chat, Chatbot, Videotelefonie, Videosäulen,
Bibliotheks-Blog, Facebook, Google+, Twitter, ...

Personaleinsatz

- gestiegene Studierendenzahlen
- zum Teil stark ausgeweitete Öffnungszeiten
- Zunahme von berufsbegleitenden Studiengängen

Fortbildungsveranstaltung „Auskunft professionell gestalten“

RÜCKBLICK

Zukunft der Auskunft

Wie geben wir Auskunft?



some rights reserved  creative commons

- **Weiterhin klassische Face-to-Face-Auskunft?**



some rights reserved  creative commons

- **Nur noch e-only (Mail, SMS, Chat, Video-Telefonie, ...)?**
- **Ggf. Ergänzung durch Online-Hilfen und Video-Tutorials?**

Zukunft der Auskunft

Wie geben wir Auskunft?



some rights reserved  creative commons

Virtuelle Auskunft?



some rights reserved  creative commons

Auslagerung an externe Dienstleister?

Zukunft der Auskunft

Sind wir überhaupt noch gefragt?



Quelle: Google



Quelle: Yahoo!



some rights
reserved
© creative
commons

Kann mir jemand sagen, wie ich über VPN Zugriff zu Springer Link und wiso.net bekomme?
Bibliothek konnte nicht helfen. RZ-Mitarbeiter erst morgen wieder da 😞

- Auskunft = Google-Suchschlitz?
- schnelle, niedrigschwellige Auskunft durch die Community?
 - Direkt und persönlich, z.B. bei KommilitonInnen
 - Im Netz, z.B. via Facebook oder WhatsApp

⇒ Bleibt die bibliothekarische Auskunft außen vor?

Oder ist die individuelle, kompetente Auskunft unser Alleinstellungsmerkmal gegenüber der Konkurrenz?

Zukunft der Auskunft

Wer gibt Auskunft?



some rights reserved 



some rights reserved 

Domäne der QE 3 und / oder der QE 4?

- „hierarchiefreie“ Auskunft unter Einsatz auch von angelernten Kräften, z.B. von Studierenden?
- evtl. mit bibliothekarischer Rufbereitschaft?

Zukunft der Auskunft

**Vollzeit-Auskunftspersonal oder
Querschnitts-Team?**



some rights reserved © creative commons

**Zielgruppenspezifische Angebote
oder Standarddienstleistung für alle?**



some rights reserved © creative commons

“As a law school specializing in animal law, the reference desk is now open to animals of all sizes and breeds, including Liam, our first doggie patron.”

Zukunft der Auskunft

Auskunft am point of need?



Quelle: FH Würzburg-Schweinfurt – Alle Rechte vorbehalten

- **Mobiler Auskunfts-Service**
- **Beantwortung von Fragen auch auf nicht-offiziellen Auskunftskanälen, z.B. in Foren, Facebook-Accounts von Bibliotheksmitarbeiter(innen)**
- **Eingebettete Auskunft, z.B. in Moodle**

Kooperative Auskunft?



Quelle: TH-Bibliothek Ingolstadt – Alle Rechte vorbehalten

- **Kooperation mit anderen Einrichtungen der Hochschule, z.B. Rechenzentrum**
- **Kooperation mit anderen Bibliotheken**
- ...

Wie sieht die Qualitätssicherung aus?

- Schulung und Fortbildung?
- Interne Auskunftsleitlinien?
- Service-Standards?
- Prozessbeschreibungen?
- Wiki für die interne Kommunikation?
- Evaluierung, z.B. durch Mystery Shopping?

Zukunft der Auskunft

Welche Marketingmaßnahmen setzen wir ein?

- Erwartungsmanagement durch Leistungsversprechen (öffentlich zugängliche Policies)?
- Print: Flyer, Postkarten, ...
- Online: Webseiten, Facebook, ...

Vemarkten wir überhaupt das „Produkt“ Auskunft?

Zukunft der Auskunft

Fazit:

- Viele Fragen
- Keine Standardantwort oder Empfehlung möglich
- Individuell passende Lösung hängt von vielen Parametern ab

AUSBLICK

lokale Gegebenheiten

- ein Standort / mehrere (räumlich verteilte) Standorte
- Personalausstattung
- IT-Infrastruktur
- ...

Wissenstransfer durch Ideenpool

Projekt Ideenpool:

- sammelt Praxisbeispiele aus (wissenschaftlichen) Bibliotheken
- strukturiert diese Praxisbeispiele nach lokalen Gegebenheiten

⇒ Anregungen für individuelle lokale Lösungen

Wissenstransfer durch Ideenpool

⇒ kooperative Antworten auf komplexe Fragen

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

ute.drechsler@h-ab.de
thomas.stoeber@ub.uni-
muenchen.de

Bildnachweise

Quelle: www.flickr.com

- Folie 6, links: UBC Library: Reference desk (IKBLC), <http://www.flickr.com/photos/ubclibrary/3027724237/>
- Folie 6, rechts: plantronics Germany: Woman in cafe and smiling in conversation while wearing Voyager Legend, <http://www.flickr.com/photos/plantronicsgermany/8071202098/>
- Folie 7, links: Miguel Ángel Uriondo: Teléfonos del futuro, <http://www.flickr.com/photos/uriondo/7995566165/>
- Folie 7, rechts: ILO in Asia and the Pacific: Call Centre operators in New Dehli, India, <http://www.flickr.com/photos/77173826@N08/8390775831/>
- Folie 9, links: Sacramento County Public Law Library: Reference Desk, <http://www.flickr.com/photos/saclaw/6961411224/>
- Folie 9, rechts: Thompson Rivers University: Orientation Fall 2012, <http://www.flickr.com/photos/thompsonrivers/7938121672/>
- Folie 10, links: Thompson Rivers University: Orientation Fall 2012, <http://www.flickr.com/photos/thompsonrivers/7937882528/>
- Folie 10, rechts: Mari: Animal Law Specialists, At Your Service, <http://www.flickr.com/photos/28865063@N07/8511906272/>

Quelle: Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt, Bibliothek

- Folie 11, links: Karin Fella: Mobiler Informations-Service, http://www.bibliothek.fhws.de/blog/wp-content/uploads/2013/06/Tag-d-off-T%C3%BCr_GlPrWt.jpg

Quelle: Technische Hochschule Ingolstadt, Bibliothek

- Folie 11, rechts: TH-Bibliothek Ingolstadt: ServicePoint

Quelle: Google

- Folie 8, links: Google-Suchschlitz, <http://www.google.de>

Quelle: Wikipedia

- Folie 8, rechts unten: Facebook-Logo, http://de.m.wikipedia.org/wiki/Datei:Facebook_Logo_Mini.svg

Quelle: Yahoo

- Folie 8, rechts oben: Yahoo! Clever, <http://de.answers.yahoo.com/>