

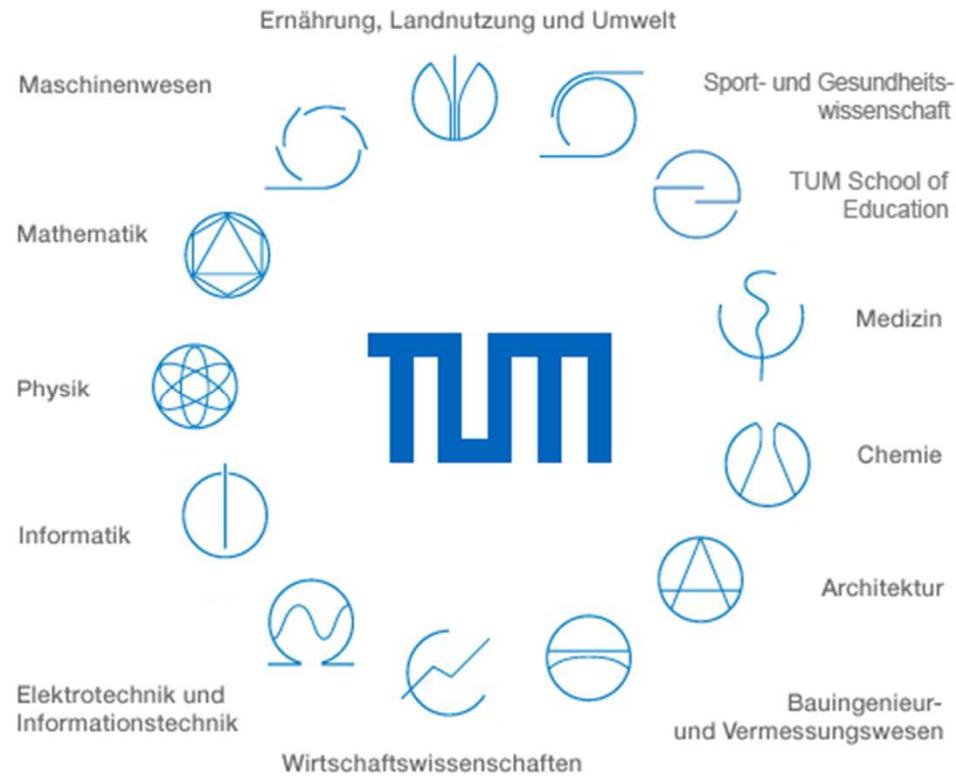


# Auskunft e-only: Virtuelle Auskunftsdienste an der Universitätsbibliothek der TUM

Dr. Caroline Leiß  
Universitätsbibliothek der TUM



# Wer sind unsere Kunden?

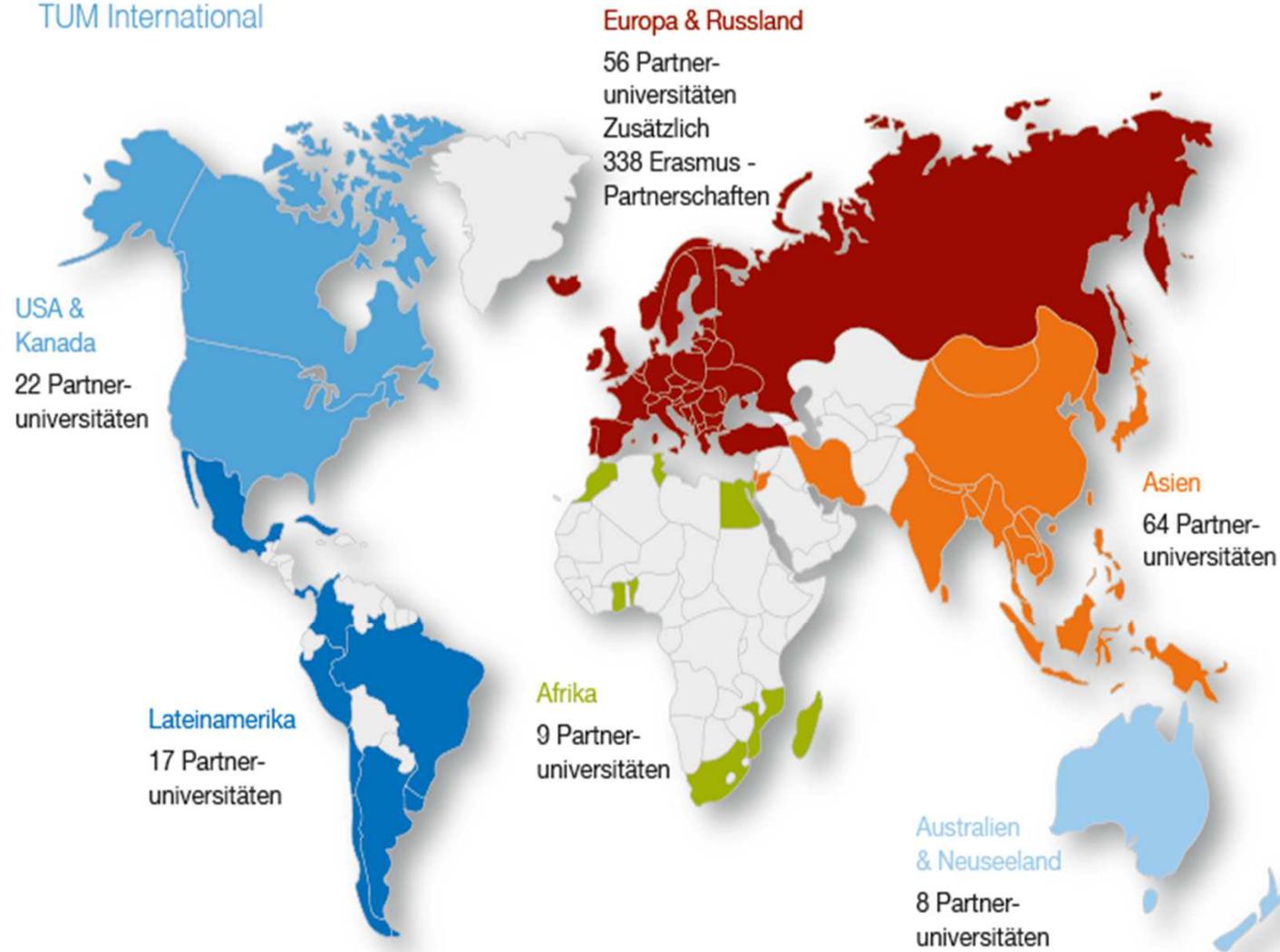




## Wer sind unsere Kunden?

- 32.547 Studierende
  - 507 Professor/-innen
  - 9.704 Beschäftigte
  - Drei große Standorte
  - Fünf regionale Standorte
  - Internationale Dependancen
  - Netzwerke
- Teilweise  
englischsprachig

## TUM International



## Ausgewählte Kooperationen

### Europa

Danmarks Tekniske Universitet  
Kopenhagen - DTU  
Technische Universiteit  
Eindhoven - TU/e  
École polytechnique fédérale  
de Lausanne - EPFL

### USA

Stanford University  
Georgia Institute of  
Technology

### Asien

National University of  
Singapore - NUS  
Nanyang Technological  
University Singapore - NTU



## Und wer sind wir?

### Universitätsbibliothek der TUM:

- Zentrale Einrichtung der TUM
- Verwaltung, Direktion,  
Abteilungsleitungen im Campus  
Stammgelände
- 9 Teilbibliotheken an vier Standorten,  
davon fünf große und vier mittlere oder  
kleine Teilbibliotheken
- Ca. 100 Stellen (ca. 130  
Mitarbeiter/innen)
- 80 studentische Hilfskräfte

# Wie und wo arbeiten unsere Kunden?

- Überall (Bibliothek, Campus, Café, zu Hause, unterwegs, im Ausland...)
- Notebook/Tablet online und/oder IT-basiert
- Kombination von Theorie und praktischer Anwendung (Labor, Materialprüfung, Experiment, Entwurf, Projektarbeit)
- Häufig in Gruppen
- Nicht selten: ganz ohne Bücher/Bibliotheksmedien



# Was brauchen unsere Kunden?

- (Gedruckte) Lehrbücher
- Elektronische Medien,  
vor allem Zeitschriften
- Datenbanken
- Normen und Standards
- Karten
- Bilder, Grafiken
- Formeln, Tabellen
- Produktkataloge
- Skripten

## Was brauchen unsere Kunden?

Bestand der TUB im Jahr 2012:

- 107.000 eBooks
- Anteil E-Books zu Printbestand 2008-2012: 42%
- 26.000 eJournals
- Ca. 2,5 Millionen Downloads pro Jahr
- 2/3 der Erwerbungs Ausgaben für eMedien

## Was brauchen unsere Kunden?

- Organisatorische Anfragen (Mahnverfahren, Rückgaben von Büchern, verlorene Gegenstände, Öffnungszeiten)
- Technische Anfragen (Zugang eMedien; Proxy; Normen; eduroam)
- Rechercheanfragen (Inhaltliche Fragen zu OPAC und anderen Rechercheoberflächen)



# Welchen Auskunftsdienst wollen wir anbieten?

## Welchen Auskunftsdienst wollen wir anbieten?



- Am besten: Es entsteht kein Informationsbedarf (Webseiten / Suchinstrumente selbsterklärend)



- Am zweitbesten: Ausreichende Hilfeangebote direkt vorhanden (FAQ, Hilfetexte, eTutorials, ...)

©Faysal Farhan – Fotolia.com

## Welchen Auskunftsdienst wollen wir anbieten?

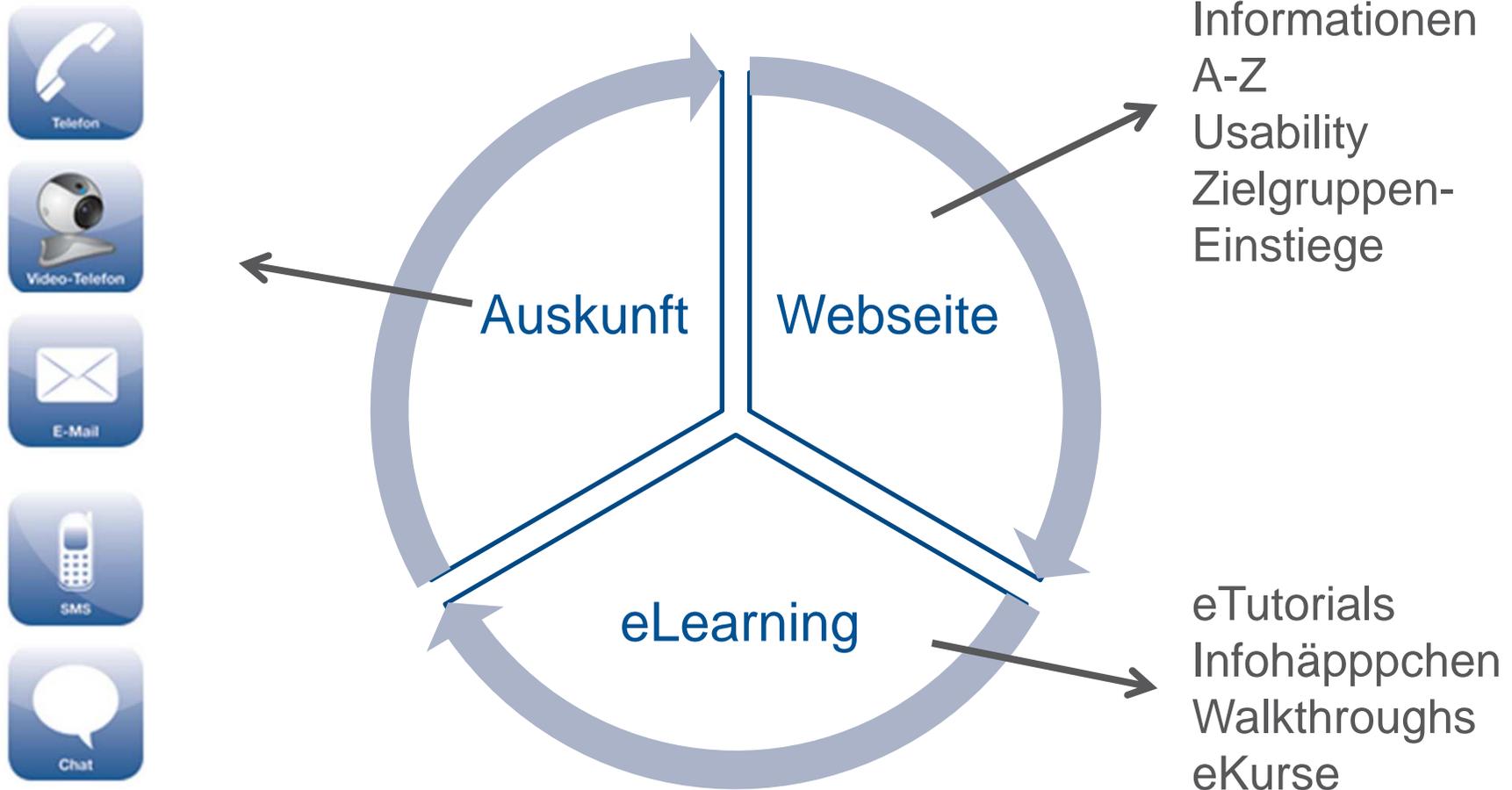
Und wenn doch Informationsbedarf entsteht:



Auskunft der Universitätsbibliothek

- gut sichtbar
- gut erreichbar
- technisch einfach
- flexibel bei unterschiedlich komplexen Anfragen

## Drei Komponenten der Auskunft



# Beispiel: Infohäppchen

## Fernleihe

Sie benötigen Bücher oder Aufsätze, die nicht an der TUM oder in anderen Bibliotheken am Ort vorhanden sind?  
Dann nutzen Sie unseren Fernleih-Service. Wir besorgen Ihnen Literatur aus ganz Deutschland und dem Ausland.

### Überblick

- Zugang zur Fernleihe via Gateway Bayern
  - Nutzungsbedingungen
  - Preise
  - Suchen & Bestellen
  - Lieferzeiten
- 
- Benachrichtigung & Abholung
  - Leihfristen & Statusanzeige
  - Kontakt
  - Login für Mitarbeiter fremder Bibliotheken
  - eTutorials

### eTutorials zum Thema "Fernleihe"

Wie bestelle ich ein Buch oder einen Aufsatz, wenn es sie nicht an der TUM gibt? - Die Fernleihfunktion des Gateway Bayern 

Was macht eigentlich dieses SFX? - Der schnelle Weg von der Literatursuche zum Dokument 

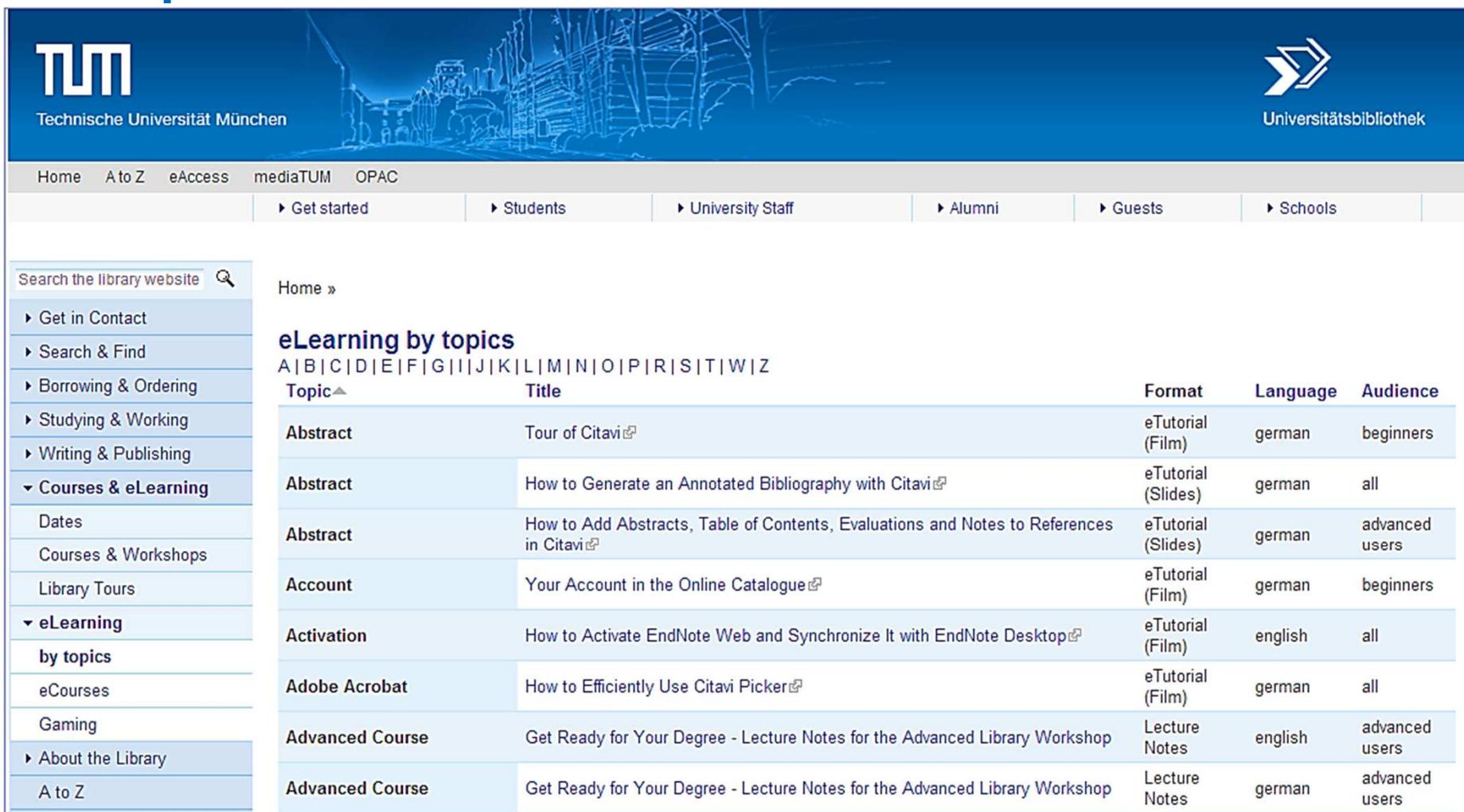
Wie erhalte ich ein Buch, das es nicht an der TUM gibt? - Die Fernleihfunktion im Online-Katalog 

Dokumentlieferung für Eilige 





## Beispiel: eTutorials



The screenshot shows the TUM library website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Home, A to Z, eAccess, mediaTUM, and OPAC. Below this is a secondary navigation bar with links for Get started, Students, University Staff, Alumni, Guests, and Schools. A search bar is located on the left side of the page. The main content area is titled 'eLearning by topics' and features a table of resources. The table has columns for Topic, Title, Format, Language, and Audience. The resources listed include various eTutorials and lecture notes, such as 'Tour of Citavi', 'How to Generate an Annotated Bibliography with Citavi', and 'Get Ready for Your Degree - Lecture Notes for the Advanced Library Workshop'.

Home »

### eLearning by topics

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | R | S | T | W | Z

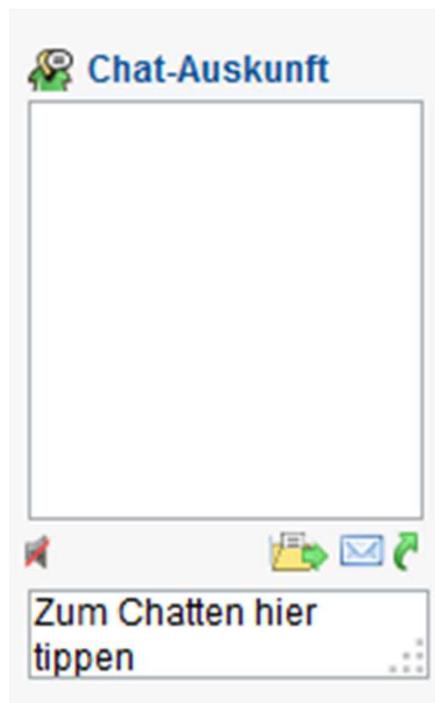
Topic▲	Title	Format	Language	Audience
Abstract	Tour of Citavi <a href="#">↗</a>	eTutorial (Film)	german	beginners
Abstract	How to Generate an Annotated Bibliography with Citavi <a href="#">↗</a>	eTutorial (Slides)	german	all
Abstract	How to Add Abstracts, Table of Contents, Evaluations and Notes to References in Citavi <a href="#">↗</a>	eTutorial (Slides)	german	advanced users
Account	Your Account in the Online Catalogue <a href="#">↗</a>	eTutorial (Film)	german	beginners
Activation	How to Activate EndNote Web and Synchronize It with EndNote Desktop <a href="#">↗</a>	eTutorial (Film)	english	all
Adobe Acrobat	How to Efficiently Use Citavi Picker <a href="#">↗</a>	eTutorial (Film)	german	all
Advanced Course	Get Ready for Your Degree - Lecture Notes for the Advanced Library Workshop	Lecture Notes	english	advanced users
Advanced Course	Get Ready for Your Degree - Lecture Notes for the Advanced Library Workshop	Lecture Notes	german	advanced users

## Unsere Auskunftskanäle



- Telefon und Chat: werktags 8 – 20 Uhr
- Videotelefonie und SMS: werktags 8 – 16 Uhr

## Bibliotheks-Chat



- Direkt auf der Homepage der Bibliothek erreichbar
- Als Widget im OPAC eingebunden
- Besetzt werktags von 8 – 20 Uhr
- Mehrere Chats können gleichzeitig bearbeitet werden
- Technische Basis: libraryh3lp
- Ca. 250 Chats pro Monat

## Internet-Telefonie und SMS

- Call-Center Funktionalitäten, parallel eingeloggte Bibliothekare möglich
- Statistik-Modul
- Arbeiten mit Headset
- Variable Schaltung von Mailboxen für Anrufbeantworter
- Ca. 350 Gespräche pro Monat



- SMS-Auskünfte selten nachgefragt
- Bearbeitung über speziell dafür eingerichtetes Notebook
- Ca. 4 Auskünfte pro Monat

## eMail-Auskunft



- Organisation über OTRS Ticketsystem
- Einbindung in OTRS-System der TUM: Kooperation der TUM Einrichtungen und Abteilungen
- Mehrere Queues für einzelne Arbeitsbereiche der Universitätsbibliothek
- Separate Queue für „Komplexe Anfragen“
- Transparente Bearbeitung im Team
- Einsatz von Textbausteinen
- Umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten
- Ca. 170 pro Monat

## Videoauskunft



- In Infostationen und über das Internet
- „Face-to-Face“-Auskünfte
  
- Screensharing, um Suchstrategien live vorzuführen
- Technische Basis: OpenTok API mit Weiterprogrammierung durch TUB
- Ca. 40 pro Monat



©Universitätsbibliothek der TUM



# Wie organisieren wir unser Infoteam?

## Wie organisieren wir unser Infoteam?

- 24 Personen aus mehreren Abteilungen und allen Standorten der Universitätsbibliothek
- Wöchentliche Mitarbeit im Infoteam: ca. 4 – 6 Stunden
- Stammpersonal: 8 – 16 Uhr
- Studentische Mitarbeiter: 16 – 20 Uhr

## Wie organisieren wir unser Infoteam?

Möglichst unkompliziert und möglichst effizient:

- Organisation des Dienstplans täglich adhoc
- Einbindung der Auskunftsdienste in sonstige Arbeitsabläufe der Infoteam-Mitarbeiter/innen
- Fortbildung als tägliche Routine

## Fortbildung des Infoteams

### Fachliche Kompetenz

Rechercheinstrumente

Dienstleistungen der TUB

Organisationsstrukturen der TUB

### Technische Kompetenz

Auskunfts-Plattformen kennen

MS Office, EDV-Grundlagen

Web 2.0 Anwendungen, Transliteracy, Formate, Medienformen...

### Sozial-kommunikative Kompetenz

Professionelles Verhalten im Kundenkontakt

Rechtschreibung, Netikette

Gesprächsverhalten

## Fortbildung des Infoteams

- Infoteamsitzungen alle 6 Wochen  
(mit Videokonferenz)
- Infomail der Woche:  
Übungsaufgaben mit Lösungen
- Inhouse-Fortbildungen allgemein  
und Infoteam-spezifisch
- Strukturiertes  
Einarbeitungsprogramm für neue  
Info-Kolleg/innen



©Universitätsbibliothek der TUM

## Fortbildung des Infoteams

- Englischkurse  
Alle 14 Tage  
Kontinuierlich  
Bedarfsorientiert



## Was haben wir erreicht?

- Stimmiges Gesamtkonzept für Auskunftsdienst
  - Gute Erreichbarkeit
  - Überall gleicher Service
  - Kundenfreundlich und flexibel
  
- Unbürokratische Organisation des Infoteams



Auskunftskanäle werden gut angenommen



Insgesamt eine Verbesserung der Auskunft

## Und was bleibt zu tun?

- Auskunft-Policy
- Fortbildung im Infoteam, weiter steigende Anforderungen (insbesondere Transliteracy, IT-Kompetenz)
- Wissenssicherung, insbesondere bei Mitarbeiterfluktuation



# Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Dr. Caroline Leiß

[cleiss@ub.tum.de](mailto:cleiss@ub.tum.de)

089 28928653