

Kooperative virtuelle Auskunft mit QuestionPoint

**Ein Modellprojekt der
Bayerischen
Hochschulbibliotheken**

Ausgangssituation

- Mailauskunft verbessern
- Chatauskunft einrichten
- wenig Personal

Kooperation



Auskunftsverbund

Projektverlauf

- Jan. 2008 Beschluss für den Auskunftverbund
 Einrichtung der AG Virtuelle Auskunft
- Okt. 2008 AG empfiehlt QuestionPoint
 HB Regensburg als Lizenznehmer
 1 Lizenz für alle HBs
 Unterstützung durch AVB
- Nov. 2008 Testbetrieb mit 6 Bibliotheken
- März 2009 Schulung für alle HBs
- April 2009 Echtbetrieb Mailauskunft



- Software zur kooperativen virtuellen Auskunft
- E-Mail-Anfrage über Web-Formular
- Chat (Integriertes Formular und Widget)
- Sämtliche Module liegen auf dem Server von OCLC
- Verteilung der Anfragen an bestimmte Mitarbeiter
- Weiterleitungsfunktion an andere Bibliotheken im QuestionPoint-Verbund
- Statusverfolgung und Rückfragefunktion, Speicherung der Antworten im Benutzerkonto
- Textbausteine für Standardanfragen

Individualität in der Gestaltung

Die virtuelle Auskunft hat viele Namen:

- Frag' die Bib
- Ask a Librarian
- Kontakt
- Anfragen an die Bibliothek
- ServicePoint



Verbindend ist das gemeinsame Logo





Individuelle Formulare

Anfrage an die Bibliothek



Frag die Bib
Ein Projekt Der Bayerischen FachhochschulBibliotheken (DBFB)

Frage *

E-Mail *

Name *

Bibliotheks-Ausweisnummer

* An welche Hochschule möchten Sie eine Frage richten?

* = Pflichtfelder

Die Antwort wird Ihnen als eMail mit dem Absender bibliothek@fh-bibliotheken-bayern.de zugestellt.
Darüber hinaus können Sie sowohl Ihre Frage(n) wie auch die Antwort(en) der Bibliothek(en) über die Web-Oberfläche "Questionpoint" einsehen.
Bei der ersten Benutzung des Dienstes "Frag die Bib" erhalten Sie das zugehörige Passwort per Mail zugesandt.

Benutzungshinweise

ANFRAGEN AN DIE BIBLIOTHEK

Mit diesem Formular können Sie Ihre Anfrage an die Bibliothek der Hochschule München senden.
Egal, ob Sie nun ein bestelltes Medium "doch" nicht mehr benötigen oder ob Sie Hilfe bei der Recherche in unserem OPAC brauchen.
Wir werden Ihre Anfrage schnellstmöglich bearbeiten.

Leihfrist-Verlängerungen nehmen Sie bitte selbst über den > OPAC vor.

* eMail


* Name

Bibliotheks-Ausweisnummer

* Frage / Nachricht

* Pflichtfelder

KONTAKT



**Anfragen
an die Bibliothek**

ZENTRALBIBLIOTHEK

> Übersicht

TEILBIBLIOTHEK KARLSTRASSE

> Übersicht

TEILBIBLIOTHEK PASING

> Übersicht



BIBLIOTHEK

- FAQ / VPN
- RECHERCHE
- ÖFFNUNGSZEITEN
- LEIHFRISTVERLÄNGERUNG

Die Bibliothek > Zentralbibliothek > Ansprechpartner nach Abteilungen

DIE BIBLIOTHEK

- > Aktuelles
- > Recherche
- > Serviceangebote
- > Benutzung
- > Tutorials
- > Gastleser
- > **Die Bibliothek**
- > Bibliothek von A-Z
- > Internes
- > DBFB
- > Sitemap

ZENTRALBIBLIOTHEK - ALLGEMEINE INFORMATIONEN



- > Adresse, Kontakt, Anfahrt, Lageplan
- > Angebot, > Führungen
- > Ansprechpartner nach Abteilungen, > alphabetisch
- > Grundrisse & Öffnungszeiten

ANSPRECHPARTNER - NACH ABTEILUNGEN

BIBLIOTHEKSLEITUNG

Aufgabengebiete:

- Vertretung der Bibliothek gegenüber Verwaltung, Fakultäten, Studierenden und vorgesetzten Behörden
- Personal- und Mittelbewirtschaftung
- Durchführung von Projekten und Planungen
- Statistik
- Bau-, Raum- und Ausstattungsfragen
- Informationsvermittlung aus Online-Datenbanken
- Betreuung von Praktikantinnen und Praktikanten

Bibliotheksleiter

KONTAKT



ZENTRALBIBLIOTHEK

> Übersicht

TEILBIBLIOTHEK KARLSTRASSE

> Übersicht

TEILBIBLIOTHEK PASING

Regensburger Katalog

Suche Merkliste Konto weitere Angebote

Anmelden

Neue Suche Fachliche Suche Aktuelles Hilfe Anfragen/Fernleihe

Sprachauswahl deutsch | [englisch](#)

Sucheingabe

Freie Suche

und Titel(wörter)

und Autor/Hrsg. [Index](#)

und Schlagwort [Index](#)

Suche in Regensburger Katalog [Zurücksetzen](#) [Suchen](#)

Suche eingrenzen nach **Erweiterte Einstellungen** **Datenbank-Auswahl**

genaue Suche auch ähnliche Begriffe finden

Aktuelle Zweigstelle (Abholort) Anzeige der Titel nur aus Zweigstelle

HS.R/ Seybothstr. Alle Zweigstellen

Erscheinungsform Jahr von Jahr bis

Alle Medien

Semesterapparate

Die Semesterapparate der Dozenten finden Sie [hier](#)

Kontakt



Frag die Bib

FIZ Technik
Homepage[Einfache Suche](#) [Erweiterte Suche](#) [Strategiesuche](#) [Thesaurussuche](#) **Datenbankauswahl** [Merkliste](#) [Suchtipps](#) [Logout](#)» [FIZ Technik](#) » [Datenbankauswahl](#)

Datenbankauswahl

Datenbank	Zeitraum	Beschreibung
→ TEMA® Technik und Management	ab 1968	
→ DOMA® Maschinenbau und Anlagenbau	ab 1970	
→ WEMA® Werkstoffe/Materials	ab 1979	
→ ZDE Elektrotechnik, Elektronik und Informationstechnik	ab 1968	
→ BEFO Betriebsführung und -organisation	ab 1974	
→ TOGA® Textil	ab 1971	
→ MEDITEC Medizinische Technik	ab 1968	
→ ENTEC Energietechnik	ab 1968	
→ BERG Bergbau	ab 1986	
→ RSWB PLUS - Literaturhinweise zum Planen und Bauen	ab 1976	
→ ESTEC Technologien für Umwelt und Nachhaltigkeit	ab 1970	

WISO

über wiso | über GENIOS | quellen | kunden | kontakt abmelden

auskunftbibliotheken [zum seitenende]

nach Datum

wirtschaftswissenschaften **sozialwissenschaften** eBooks handelsblatt

gefundenen dokumente: 16. angezeigt werden treffer 1 bis 10

1 2 weiter >>

alle dokumente auswählen

datum/jahr autor **titel** **quelle** **zusatz**

2006 Remy, Dietmar/Verfasser **"Das Arbeitsvermögen des pädagogischen Fachpersonals noch exakter planen!" / Aufbau und Nutzung des zentralen Datenfonds der Lehrer und Erzieher** Mitteilungen / SFB 580, ...
18
SOLIS Sozialwissenschaftliche Literatur, Referenz: 317 Wörter

2005 Schapfel-Kaiser, Franz/Verfasser **Klassifizierungssystem der beruflichen Bildung/Entwicklung, Umsetzung und Erläuterungen** Bielefeld: Bertelsmann, 100 S., /2005/REIHE: Schriftenreihe des Bundesinstituts ...
SOLIS Sozialwissenschaftliche Literatur, Referenz: 221 Wörter

2004 Renner, Gerhard/Verfasser **Provenienzforschung und Restitution in der Wiener Stadt- und Landesbibliothek** Medien & Zeit : Kommunikation in Vergangenheit und Gegenwart, Nr. 4, Jg. 19, S. 40-43, ...
4
SOLIS Sozialwissenschaftliche Literatur, Referenz: 209 Wörter

2004 Rahm, Hartmut; Zipse, Christian/Verfasser (1); Verfasser (2) **Konzeption und Entwicklung von GENESIS** Wirtschaft und Statistik, H. 10, S. 1092-1100, Abb./2004
10
SOLIS Sozialwissenschaftliche Literatur, Referenz: 192 Wörter

00.05.2003 Härkönen, Sonja **Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund/Digital Reference Konsortien in den USA** Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Band ...
BLIS Betriebswirtschaftliche Literatur, Referenz: 103 Wörter

2003 Hobohm, Hans-Christoph; Daniel, Frank; Gläser, Christine; u.a. **Optimale Informationsdienstleistungen - Bestandspolitik: Informationsdienstleistungen - Nutzerorientierte Informationsdienste, ...** IHSLIT - Wirtschafts- & Sozialwiss. Literatur, Referenz: 82 Wörter

2002 Nolte-Fischer, Hans-Georg/Verfasser **Funktionale Einschichtigkeit/von der gesetzlichen Normierung zur praktischen Umsetzung ; das Beispiel Darmstadt** Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, ...
5
SOLIS Sozialwissenschaftliche Literatur, Referenz: 244 Wörter

1998 Braun, Heinz/Verfasser **Zum Schicksal der Archive und Bibliotheken der deutschen Gewerkschaften nach 1933** Internationale wissenschaftliche Korrespondenz zur Geschichte der/deutschen Arbeiterbewegung, ...
1
SOLIS Sozialwissenschaftliche Literatur, Referenz: 268 Wörter



HOCHSCHULE
REGENSBURG
UNIVERSITY
OF APPLIED
SCIENCES



Frag die Bib

Unser Stundenplan

Montag – Freitag 8 – 20 Uhr

Samstag 9 – 11 Uhr

Umfrage "Wer betreut wann Question Point?"
<http://doodle.com/hhkr327eypezvv9w>

Bibliothek / Anz. der 2-Stunden-Einh.	MONTAG						DIENSTAG						MITTWOCH						DONNERSTAG						FREITAG						SAMSTAG	
	8.00	10.00	12.00	14.00	16.00	18.00	8.00	10.00	12.00	14.00	16.00	18.00	8.00	10.00	12.00	14.00	16.00	18.00	8.00	10.00	12.00	14.00	16.00	18.00	8.00	10.00	12.00	14.00	16.00	18.00	9.00	11.00
Ohm-Hochschulbibliothek Nürnberg / 2	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)		(OK)	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)			(OK)	(OK)	(OK)	(OK)		(OK)	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)		(OK)	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)			
Hochschulbibliothek Augsburg / 2										OK						OK																
FHB Weihenstephan / 1	(OK)	(OK)	(OK)	OK	OK		(OK)	(OK)	(OK)	OK	OK		(OK)	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)		(OK)	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)		(OK)	(OK)	(OK)				(OK)	(OK)
Hochschulbibliothek Würzburg / 1													OK																			
Hochschulbibliothek Schweinfurt / 2							(OK)	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)			OK	(OK)	(OK)	(OK)		(OK)	(OK)	(OK)	(OK)			(OK)	(OK)	(OK)					OK
Hochschulbibliothek Deggendorf / 1																							OK									
Hochschulbibliothek Kempten / 2	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)		OK	OK	(OK)	(OK)	(OK)		(OK)	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)		(OK)	(OK)	(OK)	(OK)	(OK)		(OK)	(OK)	(OK)					
Hochschulbibliothek Coburg / 2	OK	OK	(OK)	(OK)			(OK)	(OK)	(OK)	(OK)				(OK)						(OK)					(OK)							
Hochschulbibliothek Weiden / 1							(OK)												OK													
Hochschulbibliothek Amberg / 1								(OK)												OK												
FHB Ansbach / 1			(OK)	(OK)			(OK)	(OK)	(OK)	(OK)				(OK)	OK	(OK)			(OK)	(OK)	(OK)	(OK)			(OK)	(OK)						
Hochschule Hof / 1	(OK)	(OK)	OK	(OK)			(OK)	(OK)					(OK)	(OK)	(OK)				(OK)	(OK)	(OK)				(OK)	(OK)						
Hochschulbibliothek Regensburg / 3									OK								OK	OK														
Hochschulbibliothek München / 3						(OK)						(OK)						(OK)						(OK)								
Ingolstadt / 5	(OK)	OK	OK	OK	OK	OK	(OK)	OK	OK	OK	OK	OK	(OK)	OK	OK	OK	OK	OK	(OK)	OK	OK	OK	OK	OK	(OK)	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Hochschulbibliothek Neu-Ulm / 2																																
Hochschulbibliothek Aschaffenburg / 1					OK																											
Hochschulbibliothek Rosenheim / 1				OK																												

- Aufteilung in 2-Stunden-Schichten
- Je nach Größe und Einsatzbereitschaft der Bibliothek 1 – 5 Schichten pro Woche

My QuestionPoint



Mein QuestionPoint

Willkommen, Regensburg - Hochschulbibliothek

Institution: Die Bayerischen FachHochschulBibliotheken (13086)

-Sprache auswählen-
Institutions-Symbol: DER.GB

Meine Fragen
Neu: 1
Aktiv: 1
Fragenliste
Neu: 7
Nicht zugewiesen: 1
Aktiv: 11

QuestionPoint Mitteilungen (23 November 2009)
Nachrichten der Abonnenten-Gruppe (Keine)
Mitteilungen der Institution (24. April 2009)

QuestionPoint Mitteilungen
23 November 2009
No current announcements

Direktzugriff
Fragen / E-Mail

Mitteilungen der Institution
24 April 2009

Zugang zur Knowledge Base / Fragendatenbank

- Oben rechts im Drop-Down-Menü "Fragendatenbank" auswählen.
- Karteireiter "Blättern" auswählen
- das Häkchen bei "QP Global Reference Network" entfernen
- bei "Kategorie" auf "FAQ" eingrenzen
- rechts unten den Button "Blättern" anklicken

Folgende Bibliotheken sind damit einverstanden, dass Fragen zu den in der Knowledge Base aufgeführten Antworten bzw. Fragen generell für sie beantwortet werden:

- Amberg-Weiden
- Ansbach (generelle Freigabe)
- Aschaffenburg (generelle Freigabe)
- Augsburg
- Coburg (generelle Freigabe)
- Hof (generelle Freigabe)
- Ingolstadt (generelle Freigabe)
- Kempten (generelle Freigabe)
- München
- Neu-Ulm (generelle Freigabe)
- Nürnberg (generelle Freigabe)
- Regensburg (generelle Freigabe)
- Rosenheim (generelle Freigabe)
- Weihenstephan (generelle Freigabe)
- Würzburg-Schweinfurt

16. April 2009

Am Donnerstag, dem 16. 04. 2009 nehmen folgende Hochschulbibliotheken den Betrieb mit Questionpoint auf:

- Amberg-Weiden
- Ansbach
- Aschaffenburg
- Augsburg
- Coburg
- Deggendorf
- Hof

Aktuell halten
Blog anschauen
QuestionPoint, weltweites Auskunftnetzwerk
Öffentlicher kooperativer Ablauf
Wissenschaftlicher kooperativer Ablauf
QuestionPoint Wiki
Quellen
Mit QuestionPoint starten
RUSA Richtlinien für gemeinsame Auskunftsdienste
RUSA virtuelle Auskunftsrichtlinien
VM-Version-Test
Liste der bekannten Seiten, die den Frame sprengen.
Downloads
Sun-Java-Runtime-Umgebung (inklusive VM)
Microsoft VM
Schulung und Unterstützung
Schulungsrichtlinien und Anschauungsmaterial
Chat-Einstellungen
Support-Formular
Cobrowsing-Ausgabe
24/7 Auskunftsdienste - Kooperative Informationen
24/7 Kooperations-Richtlinien
24/7 Kooperation "Best Practices"
24/7 Richtlinien
24/7 Zeitplan - Kooperation der öffentlichen Bibliotheken
24/7 Zeitplan - Kooperation der wissenschaftlichen Bibliotheken
Feedback
Senden Sie uns Ihre Kommentare

Frage beantworten

bis /an: Mantsch <christian.mantsch@hs-regensburg.de>
Frage: [5091704] Wo findet die Verbundkonferenz statt? [Vollständige Frage anschauen]

Antwort:
Sehr geehrter Herr Mantsch,

die Verbundkonferenz findet am 09.12.09 im Goethe-Forum im München statt. Weitere Angaben finden Sie auf den Seiten des Bibliotheksverbundes Bayern
http://www.bib-bvb.de/protokolle.htm.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Carola Koch

--
Hochschule für Angewandte Wissenschaften -
Fachhochschule Regensburg
Hochschulbibliothek

Textbausteine Signatur Koch - Institutions-Textbaustein auswählen - - BME Protokoll auswählen -

Anlage 1 [] [Durchsuchen...]
Anlage 2 [] [Durchsuchen...]

Frage-ID: 5091704

Frage:	Wo findet die Verbundkonferenz statt?
Name des/der Benutzer/in:	Mantsch E-Mail: christian.mantsch@hs-regensburg.de
Zur Zeit zugewiesen an:	Regensburg - Hochschulbibliothek in der Die Bayerischen FachHochschulBibliotheken
Sprache:	Deutsch
Status:	?
Bibliotheks-Ausweisnummer:	
Welcher Hochschule gehören Sie an?:	Regensburg - Hochschule
IP-Adresse:	195.37.212.36
Benutzer/in:	Wo findet die Verbundkonferenz statt?
19:06:12 2009/12/06 (Greenwich-Zeit (GZ=GMT)+1)	

Vollständige Frage und Antwort

Datensatz 4 Von 10 Vorherige(r) | Nächste | Zurück zur Fragenliste Druckvorschau

Aktualisieren Löschen Weiterleiten an Global KB

Datensatz ID: 180409 Weitergeleitet an Fragendatenbank am: 04/24/2009 Letzte Aktualisierung: 10/02/2009 Weitergeleitet/kopiert: 0

Frage

Frage: Zugang zu elektronischen Medien / Angeboten incl. VPN- und IP-Zugang (AW, AN, AB, A, CO, HO, I, K, M, NU, N, R, RO, W, WS)

Anfragende Institution: Die Bayerischen FachHochschulBibliotheken

Fragendatenbank: FachHochschulBibliotheken

Anfragequelle: Online Manual Submittal

Ausbildung: Erwachsene / Lebenslang Lernende

Frage-Stichwörter: VPN, elektronische Medien, ebooks, eZeitschriften, ejournals, emedien

Kategorie: FAQ

Gewünschtes Datum:

Thema:

Geographische Kodierung:

Grund: Andere

Sprache der Frage: Deutsch

Verwendete Quellen:

Antwort

Antwort: Amberg-Weiden: <http://bibliothek.haw-aw.de/hp134147/E-Angebote.htm>
 Ansbach: <http://www2.fh-ansbach.de/index.php?id=1785>
 Aschaffenburg: <http://www.fh-aschaffenburg.de/index.php?id=bibliothek> (Direktstart wichtiger Rechercheangebote)
 Augsburg: http://www.hs-augsburg.de/hochschule/bibliothek/recherche/elektr_angebote/index.html
 Coburg: <http://www.hs-coburg.de/7301.html>
 Hof: <http://www.fh-hof.de/Datenbanken.940.0.html>
 Ingolstadt: <http://www6.fh-ingolstadt.de/bibliothek/informationen.html#VPN>
 Kempten: <http://www.hochschule-kempten.de/?id=1514#4757>
 Muenchen: <http://w3bib-n.hm.edu/serviceangebote/vpn/index.de.html>
 Neu-Ulm: http://www.hs-neu-ulm.de/d/hochschule/einrichtungen_und_services/bibliothek/faq/index.php#vpn-zugang
 Nuernberg: <http://www.ohm-hochschule.de/index.php?id=1850>
 Regensburg: <http://www.fh-regensburg.de/index.php?id=1070.html>
 Rosenheim: <http://www.fh-rosenheim.de/609.html#c1723>
 Weihenstephan: <http://www.fh-weihenstephan.de/studium/bibliothek/recherchemoeglichkeiten.html>
 Wuerzburg-Schweinfurt: http://www.fh-sw.de/sw/bibliothek/litsuch/tipps/index_tipps.php#ipzugriff

Antwortende Institution: Die Bayerischen FachHochschulBibliotheken

Antwort-Stichwörter:

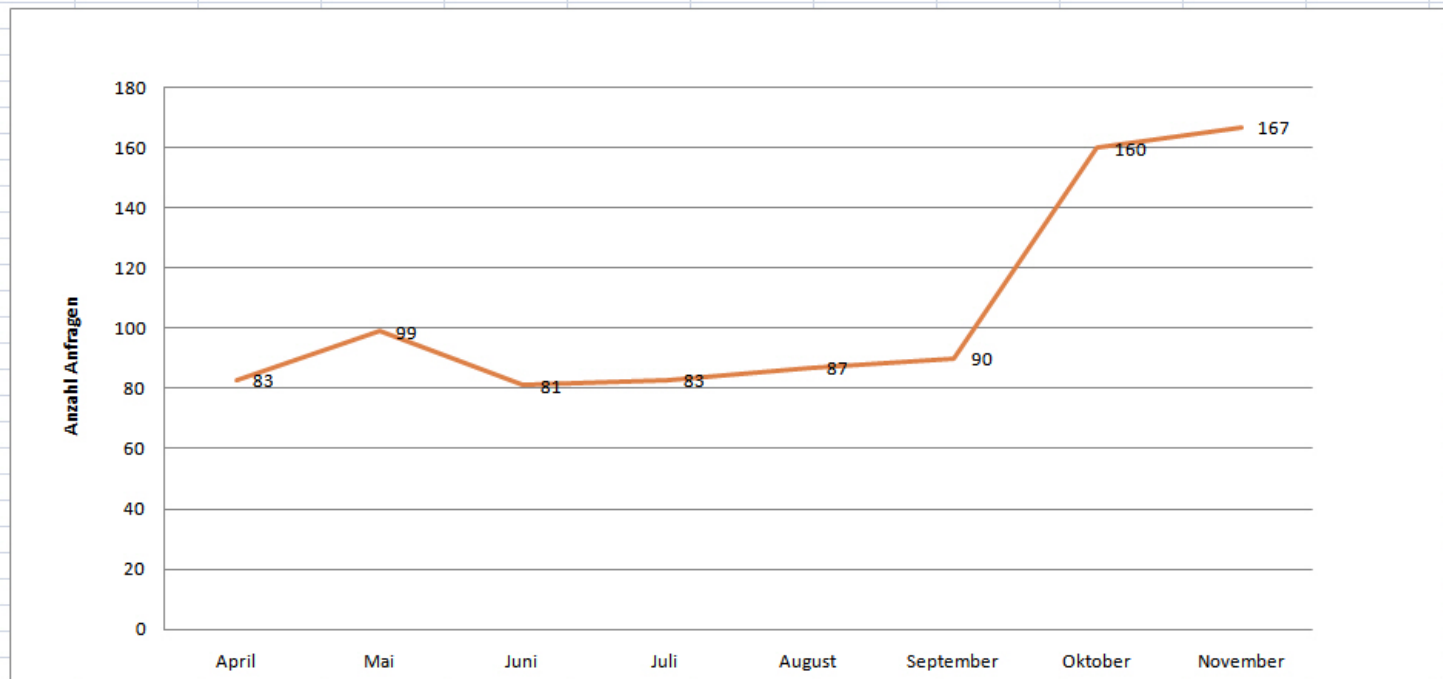
Antwortquelle:

Zusätzlich benutzte Quellen:

Vorlage-Datum:

Antwort-Datum:

Wieviele Fragen kommen?



1.1.09 – 14.4.09 Testphase mit 6 Bibliotheken (159 Fragen)

Ab 16.4.09 16 Teilnehmer

Insgesamt 1009 Fragen (Einstieg aller Bibliotheken 16.04.09)

Auswertung der Fragen und Qualitätsmanagement

- Zu welchen Themen werden Fragen gestellt?
Welche Themen sind geeignet zur kooperativen
Beantwortung?
- Wie schnell wird geantwortet?
- Wird kooperativ geantwortet?
- Werden Fragen weitergeleitet?
- Welche Bibliothek antwortet?

Access-Datenbank zur Fragen-Auswertung

Zugewiesene_Institution ▾	Thema ▾	spezifische_Frag ▾	Antwortende_Institution ▾	QP-Schicht ▾	Dauer ▾	Verzögeru ▾	Weiterleiti ▾	Kooperator ▾
Regensburg	Medienverlust	<input checked="" type="checkbox"/>	Regensburg	<input type="checkbox"/>	1 bis 2 Stunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neu-Ulm	Ausweisverlust	<input type="checkbox"/>	Neu-Ulm	<input type="checkbox"/>	länger als 12 Stunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aschaffenburg	Beschwerde	<input type="checkbox"/>	Aschaffenburg	<input type="checkbox"/>	länger als 12 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amberg	Ausweisverlust	<input checked="" type="checkbox"/>	Amberg	<input type="checkbox"/>	bis 30 Minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regensburg	Verlängerung	<input type="checkbox"/>	DieBayerischenFachhochschul	<input checked="" type="checkbox"/>	länger als 12 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Neu-Ulm	Mahnung	<input type="checkbox"/>	Neu-Ulm	<input type="checkbox"/>	länger als 6 Stunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingolstadt	Konditionen für externe I	<input type="checkbox"/>	DieBayerischenFachhochschul	<input checked="" type="checkbox"/>	30 bis 60 Minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Deggendorf	Recherche allgemein	<input type="checkbox"/>	Deggendorf	<input type="checkbox"/>	länger als 24 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deggendorf	Nichtbuchmedien	<input type="checkbox"/>	Deggendorf	<input type="checkbox"/>	länger als 24 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Augsburg	Verlängerung	<input type="checkbox"/>	Augsburg	<input type="checkbox"/>	länger als 12 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Augsburg	Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>	Augsburg	<input type="checkbox"/>	länger als 12 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regensburg	Medienrückgabe	<input type="checkbox"/>	Regensburg	<input type="checkbox"/>	bis 30 Minuten	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regensburg	Fundsachen	<input checked="" type="checkbox"/>	Regensburg	<input type="checkbox"/>	2 bis 4 Stunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kempten	Verlängerung	<input type="checkbox"/>	Kempten	<input checked="" type="checkbox"/>	länger als 12 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kempten	Passwort / Zugang Benutz	<input type="checkbox"/>	Kempten	<input type="checkbox"/>	länger als 12 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regensburg	Konditionen für externe I	<input type="checkbox"/>	Regensburg	<input type="checkbox"/>	30 bis 60 Minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regensburg	QP als Kommunikationsm	<input checked="" type="checkbox"/>	Regensburg	<input type="checkbox"/>	bis 30 Minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aschaffenburg	Fernleihe	<input type="checkbox"/>	Aschaffenburg	<input type="checkbox"/>	1 bis 2 Stunden	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingolstadt	Anschaffungsvorschlag	<input checked="" type="checkbox"/>	Ingolstadt	<input checked="" type="checkbox"/>	2 bis 4 Stunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regensburg	Lob	<input checked="" type="checkbox"/>	Regensburg	<input type="checkbox"/>	länger als 12 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deggendorf	Ausleihkonditionen allge	<input type="checkbox"/>	Deggendorf	<input type="checkbox"/>	2 bis 4 Stunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regensburg	Ausleihkonditionen allge	<input type="checkbox"/>	Regensburg	<input type="checkbox"/>	1 bis 2 Stunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regensburg	Anschaffungsvorschlag	<input checked="" type="checkbox"/>	Regensburg	<input type="checkbox"/>	bis 30 Minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Neu-Ulm	Verlängerung	<input checked="" type="checkbox"/>	Neu-Ulm	<input type="checkbox"/>	länger als 12 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ingolstadt	Verlängerung von Fernlei	<input type="checkbox"/>	Ingolstadt	<input type="checkbox"/>	4 bis 6 Stunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amberg	Ausweisverlust	<input type="checkbox"/>	München01 - Hochschule	<input checked="" type="checkbox"/>	30 bis 60 Minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Regensburg	Passwort / Zugang Benutz	<input checked="" type="checkbox"/>	Regensburg	<input type="checkbox"/>	länger als 24 Stunden	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kempten	Anschaffungsvorschlag	<input checked="" type="checkbox"/>	Kempten	<input type="checkbox"/>	bis 30 Minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Welche Fragen werden gestellt? „Die Hitliste“

Themen	Prozentualer Anteil in QP
Verlängerung	17 %
Zugang zu elektronischen Medien / VPN	13 %
Fernleihe	10 %
Anschaffungsvorschläge	8 %

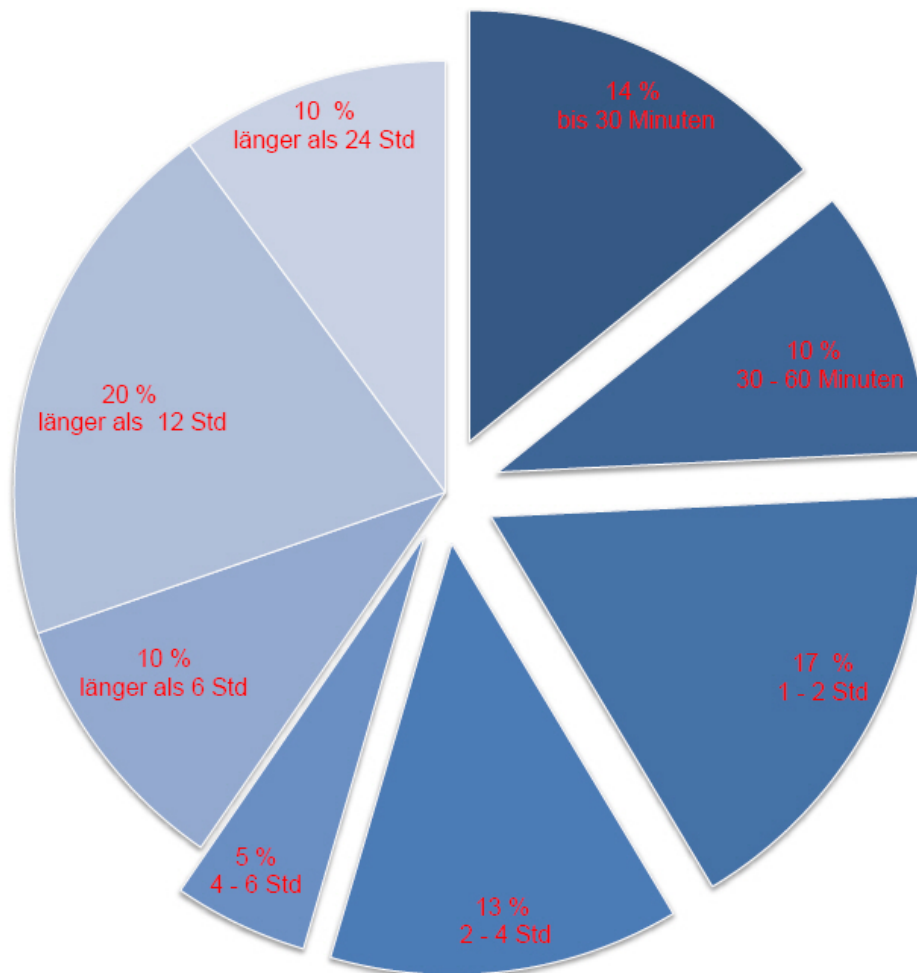
Für die Kooperation freigegebenen Fragen

Themen	Prozentualer Anteil
Zugang elektronische Medien/VPN	13%
Konditionen externe Benutzer	6%
Öffnungszeiten	2%
Ausleihkonditionen mehrere Bibliotheken	1%
Anteil an den gesamten Fragen	22%

Welche weitere Fragen könnten kooperativ beantwortet werden?

Themen	Prozentualer Anteil
Verlängerung	17%
Passwort/Zugang Benutzerkonto	5%
Recherche OPAC und Datenbanken	7%
Fernleihe	10%
Vormerkung im OPAC	2%
Anteil an gesamten Fragen	41%

Wie schnell sind wir?



- 59 % aller Fragen werden innerhalb 6 Stunden beantwortet
- 90 % aller Fragen werden innerhalb eines Tages beantwortet

Probleme bei der kooperativen Auskunft

Zur Zeit werden nur 7 % der eingehenden Fragen kooperativ beantwortet

- Vorsichtige Kollegen: „Ich könnte etwas falsch beantworten.“
- Fragen werden nicht sofort als kooperativ beantwortbar erkannt

Bibliotheken betreiben oft noch parallel eine E-mail-Adresse für die Auskunft

- Doppelbelastung
- Benutzer muss mit verschiedenen Systemen arbeiten

Ausblick

Noch schnellere Beantwortung der Fragen („E-mail-Hotline“)

- Erhöhung der kooperativ beantworteten Fragen durch Mitarbeiter-Schulungen und besseren Austausch zwischen den QP-Bearbeitern
- Zusätzliche Themen zur kooperativen Beantwortung freigeben

Anbieten eines Chats

- 27.11.09 Schulung zur Einbindung des Chats in die Homepage
- z. Zt. Übungs-Chat für Mitarbeiter
- 2010 Testbetrieb bei einigen Bibliotheken

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Für Fragen stehen wir Ihnen persönlich oder
via QuestionPoint gerne zur Verfügung.

