

Projekt „Ideenpool Auskunft“

Titel Ihres Praxisbeispiels:	E-only: webbasierter Auskunftsservice
Name Ihrer Bibliothek:	Universitätsbibliothek der Technischen Universität München
Autor/in dieses Textes:	Stefanie Blum-Effenberger, Dr. Caroline Leiß

Bibliotheksprofil:

Bibliothekstyp:	Universitätsbibliothek
einschichtige oder zweischichtige Bibliothek?	einschichtig
hauptamtliches oder nebenamtliches Auskunftsteam?	nebenamtlich
ein Standort oder mehrere räumlich verteilte Standorte?	mehrere Standorte
Größe der primären Nutzergruppe (z.Bsp. Hochschulangehörige):	37.000 Studierende, 9.800 Beschäftigte
kurze Beschreibung des Infoteams (Zahl der Mitglieder, Qualifikation, ...):	23 Mitglieder: QE 3, QE 2, 3 studentische Mitarbeiter/innen

Zielsetzung:

- Auskunftsservice am aktuellen Kommunikationsverhalten der Kunden ausrichten: standortunabhängig, online-basiert, diverse Kommunikationskanäle
- Einbindung von Mitarbeiter/innen verschiedener Standorte durch ortsunabhängigen Service
- Flexible adhoc-Erstellung des Dienstplans über Online-Kalender

Schlüsselbegriffe:

Chat, Internettelefonie, WhatsApp, E-Mail, webbasierte Auskunftsplattformen, e-only

Beschreibung:

Zur Universitätsbibliothek der Technischen Universität München gehören neun Teilbibliotheken an den Standorten München, Garching, Freising und Straubing.

Im Zusammenhang mit der Gründung einer Abteilung Informationsdienste im Jahr 2010 wurde ein neues und kundenorientiertes Konzept für die Auskunft erstellt, das sich am Kommunikationsverhalten der Kunden einer Universitätsbibliothek orientierte.

Alle Maßnahmen hatten Projektcharakter. Verschiedene Auskunftsplattformen wurden zur Verfügung gestellt und hinsichtlich ihrer Nutzung beobachtet. Anschließend wurde über den

weiteren Einsatz, Anpassungen oder Einstellung des Dienstes entschieden.

Internettelefonie:

Der telefonische Auskunftsdienst wird stark genutzt. Die Einführung der Internettelefonie (Placetel) hat sich bewährt und unterstützt die flexible und standortungebundene Mitarbeit der Kolleg/innen im Infoteam.

Chat:

Die Chatplattform LibraryH3lp wurde sofort angenommen und ist mittlerweile der beliebteste Auskunftsdienst bei allen Nutzergruppen. Die schnelle und unkomplizierte Chat-Kommunikation mit den Kunden wird auch vom Infoteam sehr geschätzt.

SMS und WhatsApp:

Das Texten über SMS wurde wenig in Anspruch genommen. Das Angebot wurde daher im Herbst 2014 durch den unter Studierenden verbreiteten Instant-Messaging-Dienst WhatsApp ersetzt. Im Frühjahr 2015 wird dieses Angebot nach einer 6-monatigen Testphase evaluiert.

Videotelefonie:

Die Auskunft über Videotelefonie wurde von 2011 bis 2013 in drei Teilbibliotheken angeboten. Die Resonanz der Kunden war verhalten und der technische Betrieb aufwändig. Der Dienst wurde im Sommer 2014 wieder eingestellt.

E-Mail:

Die klassische Auskunft per E-Mail wird intensiv genutzt. Durch die Anbindung an ein Ticketingsystem (OTRS) werden die Mailanfragen kooperativ vom Infoteam innerhalb von 24 Stunden bearbeitet.

Infoteam:

Für das Infoteam haben die Veränderungen zu einer flexibleren Arbeitsweise beigetragen. Die Mitarbeit im Infoteam lässt sich problemlos mit anderen Arbeitsbereichen abstimmen. Der Dienstplan wird täglich ad hoc in einem für alle Infoteam-Mitarbeiter/innen einsehbaren Online-Kalender erstellt. Vertretungsregelungen oder kurzfristige Dienstplanänderungen z.B. bei Erkrankungen sind nicht mehr notwendig.

Weiterführende Informationen:

Vorträge und Publikationen:

<http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2014/1632/>

https://www.bibliotheksforum-bayern.de/fileadmin/archiv/2013-2/PDF-Einzelbeitr%C3%A4ge/BFB_0213_07_Leiss_V04.pdf

Ansprechpartner in der Bibliothek:

Abteilungsleitung: Dr. Caroline Leiß, Frau Stefanie Blum-Effenberger

Link auf die Auskunftsseite der Bibliothek:

<http://www.ub.tum.de/information>