

Projekt „Ideenpool Auskunft“

Titel Ihres Praxisbeispiels:	Research Guide EconDesk: Kommunikationsrichtlinien für den Chat
Name Ihrer Bibliothek:	ZBW – Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften, Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft
Autor/in dieses Textes:	Nicole Krüger

Bibliotheksprofil:

Bibliothekstyp:	Zentrale Fachbibliothek
einschichtige oder zweischichtige Bibliothek?	einschichtig
hauptamtliches, nebenamtliches oder gemischtes Auskunftsteam?	gemischt
ein Standort oder mehrere räumlich verteilte Standorte?	mehrere Standorte
Größe der primären Nutzergruppe (z.Bsp. Hochschulangehörige):	
kurze Beschreibung des Infoteams (Zahl der Mitglieder, Qualifikation, ...):	An der Online-Auskunft Research Guide EconDesk sind 14 Diplom- bzw. Bachelor-Bibliothekarinnen und – Bibliothekare und 10 Fachreferentinnen und Fachreferenten beteiligt.

Zielsetzung:

Qualität der Chat-Kommunikation sicherstellen, Besonderheiten der Chat-Kommunikation berücksichtigen

Schlüsselbegriffe:

Chat, Qualitätsmanagement, Standards, Handbuch, EconDesk, Research Guide EconDesk, ZBW, QuestionPoint

Beschreibung:

Research Guide EconDesk ist die Online-Auskunft der ZBW – Leibniz Informationszentrum Wirtschaft zur Beantwortung wirtschaftswissenschaftlicher Fragen via E-Mail, Chat und Telefon. Unsere Erfahrungen mit dem Chat aus der Praxis:

Die Chat-Nutzung startete bei Einführung von Research Guide EconDesk verhalten, hat aber seitdem deutlich zugenommen. Machte sie im Jahr 2006 – als noch wenige Bibliotheken in Deutschland die Chat-Auskunft anboten – noch 6% der Online-Fragen (ohne Telefon) aus, gingen 2014 schon 35% der Fragen via Chat ein. Wichtig für das Angebot einer Chat-Auskunft sind meines Erachtens:

- a. Die Besonderheiten der Chat-Kommunikation kennen und das Team darin schulen.
- b. Qualitätssicherung: Den (Zeit-)Druck aus der Chat-Auskunft herausnehmen und schwierigere Fragen nach dem Online-Auskunftsinterview in E-Mail-Auskünfte überführen.
- c. Die Abdeckung der Chat-Zeiten gewährleisten, damit der Service zuverlässig angeboten werden kann.

a. Besonderheiten der Chat-Kommunikation

In der Chat-Kommunikation kommt es darauf an, Anfragen schnell anzunehmen, kurze Antworten oder Antwort-Teile zu verschicken und die Nutzerinnen und Nutzer darüber zu informieren, wenn man nach Informationen recherchiert. So kann die fehlende visuelle Kommunikation ersetzt werden und Wartezeiten führen nicht zu Verunsicherung, ob das Gegenüber noch im Chat erreichbar ist. Natürlich ist es auch wichtig, die Anfragenden zu Wort kommen zu lassen und langsamer Tippende nicht mit einem Schwall von Posts zu überschütten. Nach dem Chat bekommen Nutzerinnen und Nutzer, die ihre E-Mail-Adresse angegeben haben, den Dialog per E-Mail zugeschickt.

b. Qualitätssicherung: Den (Zeit-)Druck aus der Chat-Auskunft herausnehmen und schwierigere Fragen nach dem Online-Auskunftsinterview in E-Mail-Auskünfte überführen.

Wer neu in den Chat eingearbeitet ist, kann angesichts eines gefühlten Zeitdrucks und des vermeintlichen Drucks, sofort die Antwort finden zu müssen, leicht in Stress geraten. In der Tat ist es so, dass im Chat längere Wartezeiten zu Verunsicherung führen und dass Reaktionen relativ schnell kommen sollten. Im Zusammenhang mit Research Guide EconDesk haben wir darum festgehalten, dass der Chat zügig angenommen werden soll, dass der Mehrwert bei komplexeren Fragen aber insbesondere darin liegt, ein Auskunftsinterview führen zu können. Bevor im Chat Schnellschüsse abgefeuert werden, sollen Chat-Anfragen lieber in eine E-Mail-Auskunft überführt werden, denn die Qualität der Antwort ist wichtiger als die Schnelligkeit. Auch wenn im Chat schon Literatur zu dem Thema oder Quellen für Daten identifiziert werden – die abschließende Antwort auf derartige Fragen erfolgt per E-Mail, damit nichts übersehen wird und der Nutzerin / dem Nutzer wirklich die beste Hilfe angeboten werden kann. Das nimmt auch den Druck von den Kolleginnen und Kollegen im Chat-Team. Sie haben nicht mehr das Gefühl, direkt mit schwierigen Fragen weiterhelfen zu müssen.

Natürlich gibt es auch eine große Zahl von Chat-Fragen, die zum täglichen Geschäft gehören und die sofort im Chat beantwortet werden können.

c. Die Abdeckung der Chat-Zeiten gewährleisten, damit der Service zuverlässig angeboten werden kann.

In der ZBW sind 14 Kolleginnen und Kollegen in die Bearbeitung von Chats eingewiesen. An den zwei Informationstresen der ZBW in Kiel und Hamburg ist das Chatmodul der verwendeten Software QuestionPoint zu den festen Chat-Zeiten von 9.00-16.30 in Bereitschaft, so dass das akustische Signal eingehender Chats gehört und Chats bearbeitet werden können. Andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter loggen sich in ihren Büros in das Chatmodul ein, wenn sie Zeit haben und am Platz sind. Wenn von den Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern niemand eingeloggt ist, wird von QuestionPoint gesteuert keine Chat-Eingabemaske auf der Website angeboten und es wird auf die E-Mail-Auskunft verlinkt.

Die Besonderheiten der Chat-Kommunikation und der Umgang mit Chat-Anfragen in der Praxis sind in dem umfangreichen Handbuch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Research Guide EconDesk in einem internen Wiki festgelegt.

Weiterführende Informationen:

Vorträge und Publikationen:

Krüger, Nicole (2008). EconDesk - Getting the Content of Need at the Point of Need. Kohl-Frey, Oliver; Schmid-Ruhe, Bernd (Hrsg), Advanced Users: Information Literacy and Customized Services: Konstanz Workshop on Information Literacy November 8th/9th, 2007. (Bibliothek aktuell. Sonderheft 17). Online verfügbar unter: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:352-opus-59058> , zuletzt geprüft am 12.04.2016.

Auskunft via SMS, Facebook & Chat : Neue Nutzer/innen durch neue Auskunftswege? Vortrag auf dem 102. Deutschen Bibliothekartag in Leipzig 2013 = 5. Kongress Bibliothek & Information Deutschland, <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/docId/1323> (Vortragsfolien).

Ansprechpartner in Ihrer Bibliothek:

Nicole Krüger, n.krueger@zbw.eu, Tel.: 0431 8814 310

Links (auf die Online-Auskunft der ZBW und die Virtuelle Fachbibliothek Wirtschaftswissenschaften):

www.econdesk.de

https://www.facebook.com/DieZBW/app/208195102528120/?ref=page_internal

<http://www.econbiz.de>