

**Projekt „Ideenpool Auskunft“**

Titel Ihres Praxisbeispiels:	<b>Research Guide EconDesk: Erfahrung mit der Auskunft via SMS</b>
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:

Einführung einer SMS-Auskunft, Evaluierung einer SMS-Auskunft

Schlüsselbegriffe:

SMS, 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. 2012/2013 wurde auch die Auskunft via SMS ausprobiert. Unsere Erfahrungen mit der SMS-Auskunft aus der Praxis:

In Research Guide EconDesk wurde die SMS-Auskunft via QuestionPoint eingeführt, um einem sehr beliebten Kommunikationskanal der Nutzerinnen und Nutzer im Alltag Rechnung zu tragen. Dabei wurden wir über Handys und Smartphones angeschrieben, bekamen aber die Fragen in

QuestionPoint zu sehen – so wie E-Mail- und Chat-Anfragen auch. Antworten von der ZBW wurden am PC geschrieben und nicht via Handy.

Besonderheiten der SMS-Auskunft sind, dass Antworten sehr, sehr schnell erwartet werden. Und: Fragen und Antworten müssen sich auf je 160 Zeichen beschränken. In diesen beiden Faktoren, die SMS im Alltag sehr beliebt machen, lagen die Probleme mit der SMS-Auskunft für Research Guide EconDesk. Die begrenzten Öffnungszeiten der ZBW, die als Zentrale Fachbibliothek nicht mit denen einer Hochschulbibliothek vergleichbar sind, und das Profil von Research Guide EconDesk, das darauf abzielt, umfangreiche Hilfestellung zu fachlichen Fragestellungen zu bieten, widersprachen der Auskunft via SMS.

Die Erfahrung zeigte, dass nur sehr wenig Fragen via SMS eingingen. Davon gingen einige am Wochenende oder abends ein, so dass sie nicht zeitnah beantwortet werden konnten. Der Auskunftsservice via SMS wurde darum für Research Guide EconDesk eingestellt.

Durch die stärkere Nutzung von WhatsApp bei Nutzerinnen und Nutzern könnte hier eine Möglichkeit gesehen werden, Auskunft mit Kurznachrichten anzubieten. Ein Beispiel aus Hong Kong (<https://www.lib.polyu.edu.hk/about-us/contacts/ask-us/whatsapp>) zeigt, dass auch hier die genannten Probleme erkannt wurden. Es wird explizit auf die Öffnungszeiten des Dienstes hingewiesen und darauf, dass umfangreicherer Support nur über die anderen angebotenen Auskunftskanäle angeboten werden kann. Auch die Datenschutzfrage ist im Zusammenhang mit WhatsApp stärker zu berücksichtigen.

Weiterführende Informationen:

---

Vorträge und Publikationen:

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](mailto:n.krueger@zbw.eu), Tel.: 0431 8814 310

Link (auf die Online-Auskunft der ZBW):

[www.econdesk.de](http://www.econdesk.de)