

Projekt „Ideenpool Auskunft“

Titel Ihres Praxisbeispiels:	Wissensbar
Name Ihrer Bibliothek:	SLUB Dresden
Autor/in dieses Textes:	Jens Mittelbach

Bibliotheksprofil:

Bibliothekstyp:	Universitäts-, Landes- und Staatsbibliothek
einschichtige oder zweischichtige Bibliothek?	einschichtig
hauptamtliches oder nebenamtliches Auskunftsteam?	gemischt
ein Standort oder mehrere räumlich verteilte Standorte?	mehrere Standorte
Größe der primären Nutzergruppe (z.Bsp. Hochschulangehörige):	73.000
kurze Beschreibung des Infoteams (Zahl der Mitglieder, Qualifikation, ...):	4 Fachangestellte, 17 Dipl.-Bibl., 19 Wiss. Bibl.; weitere KollegInnen nehmen zukünftig teil

Zielsetzung:

Verbesserte persönliche Beratung; kundenfreundlichere und transparentere Buchungsmöglichkeit

Schlüsselbegriffe:

Informationskompetenz, Auskunft, Beratung, Expertenberatung, spezifische Beratung

Beschreibung:

Bibliotheken verstehen sich heutzutage als Dienstleister im Informationssektor und nicht mehr als Torhüter des Wissens, das vor unbefugtem Zutritt geschützt werden muss. Als Informationsdienstleister sehen sie sich jedoch konfrontiert mit einer immer komplexer werdenden Informationswelt. Trotz Suchmaschinen und Discovery-Systemen, trotz Massendigitalisierung und Digital Scholarship ist die Recherche nach Information nach wie vor eine Kunst, die beherrscht sein will. Wer sie beherrschen will, muss lernen, und wer lernen will, braucht Hilfe und Anleitung. Ganz traditionell bieten Bibliotheken ihren Besuchern deshalb Informationskompetenzschulungen an. Weil sie sich als Einrichtungen mit Bildungsauftrag sehen, werden solche Schulungen eingebettet in das abstraktere Konzept der Teaching Library. Als Lernende, als zu Belehrende werden die Bibliotheksbenutzer damit jedoch tendenziell in die Rolle von Unmündigen gedrängt. Sie müssen, bevor sich ihnen der Garten des Wissens auftut, durch eine hohe Schule gehen. Die Barriere, die die Wissendurstigen von diesem Garten trennt, wird so nicht vermindert, sondern überhöht.

Die SLUB Dresden will ihren Benutzern den Zugang zum Wissen erleichtern. Nicht mehr so viel Belehrung, sondern Beratung will sie ihren Benutzern angedeihen lassen. Bildung ist, gemäß ihrem Motto „Wir führen Wissen“, auch für die SLUB ein wichtiges Ziel. Aber sie soll den Benutzern als Angebot, als bequemer Service präsentiert werden. Aus diesem Grund hat die SLUB ein Konzept adaptiert, das man aus dem Apple Store kennt: die Wissensbar. Benutzer können auf der SLUB-Webseite individuelle Beratung durch Experten buchen. Ein Buchungsassistent macht die Terminfindung kinderleicht. Die Beratung erfolgt durch Mitarbeiter, die über Spezialwissen hinsichtlich des gewünschten Themas verfügen. Im direkten Kundenkontakt kann so das bislang noch zu häufig verborgene Fachwissen von Bibliothekaren besser sichtbar – und nutzbar – gemacht werden. Benutzer werden von ihrer Fragestellung her an einen Berater herangeführt. Sie müssen nicht mehr wissen, welche Person für ihr Problem eventuell der richtige Ansprechpartner ist. Sie haben direkten Durchgriff auf den Terminkalender der Berater; für die Buchung ist nur mehr ein einziger Klick nötig. Für die Bibliothek ergibt sich der schöne Nebeneffekt, dass persönliche Beratungen nunmehr automatisch statistisch erfasst werden. Die Auswertung der Buchungshäufigkeit von Beratungen in einzelnen Themengebieten ermöglicht es, das Angebot kontinuierlich bedarfsgerecht auszubauen.

Weiterführende Informationen:

Vorträge und Publikationen:

Mittelbach, Jens. 2013. [Eine Wissensbar für die SLUB Dresden: Informationsvermittlung als echte Dienstleistung](http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:14-qucosa-130389). *BIS - Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen* 6, Nr. 3 (Dezember): 180–183. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:14-qucosa-130389>.

Mittelbach, Jens. 2014. [Service mit Gesicht: Die Wissensbar der SLUB Dresden](http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2014/1726/) gehalten auf dem 103. Deutscher Bibliothekartag, 5. Juni, Bremen. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2014/1726/> (Zugegriffen: 11. Juli 2014).

Mittelbach, Jens und Simon Gude. 2013. [Eine Wissensbar für die SLUB: Zugang zu Wissen als Service](http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0290-opus-14911) gehalten auf dem 102. Deutscher Bibliothekartag, 12. März, Leipzig. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0290-opus-14911> (Zugegriffen: 19. April 2013).

dbv -Kommissionen – Informationskompetenz: Best-Practice-Wettbewerb „Vermittlung von Informationskompetenz an fortgeschrittene Studierende, Promovierende, Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler“, 1. Preis, <http://www.bibliotheksverband.de/fachgruppen/kommissionen/informationskompetenz/best-practice-wettbewerb/2014.html>.

Ansprechpartner in der Bibliothek:

Dr. Jens Mittelbach, Leiter der Abteilung Benutzung und Information

Link auf die Auskunftseite:

<http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/>