

# Wandel in der Auskunft – eine Informationsdienstleistung auf dem Prüfstand

Ute Drechsler (Bibliothek der Hochschule  
Aschaffenburg)

Dr. Thomas Stöber (Universitätsbibliothek der  
LMU)

# Kommunikationsverhalten

Nutzer/innen erwarten heute

- eine schnelle Reaktionszeit
- eine direkte Antwort



# Auskunftskanäle

immer stärkere Ausdifferenzierung der Kanäle:

face-to-face, Telefon / VoIP / Call-Center, Email,  
Chat, Chatbot, Videotelefonie, Videosäulen,  
Bibliotheks-Blog, Facebook, Google+, Twitter, ...

# Personaleinsatz

- gestiegene Studierendenzahlen
- zum Teil stark ausgeweitete Öffnungszeiten
- Zunahme von berufsbegleitenden Studiengängen

Fortbildungsveranstaltung „Auskunft professionell gestalten“

# RÜCKBLICK

# Zukunft der Auskunft

## Wie geben wir Auskunft?



some rights reserved 

- **Weiterhin klassische Face-to-Face-Auskunft?**



some rights reserved 

- **Nur noch e-only (Mail, SMS, Chat, Video-Telefonie, ...)?**
- **Ggf. Ergänzung durch Online-Hilfen und Video-Tutorials?**

# Zukunft der Auskunft

## Wie geben wir Auskunft?



some rights reserved  creative commons

### Virtuelle Auskunft?



some rights reserved  creative commons

### Auslagerung an externe Dienstleister?

# Zukunft der Auskunft

## Sind wir überhaupt noch gefragt?



Quelle: Google



Quelle: Yahoo!



some rights  
reserved  
© creative  
commons

Kann mir jemand sagen, wie ich über VPN Zugriff zu Springer Link und wiso.net bekomme?  
Bibliothek konnte nicht helfen. RZ-Mitarbeiter erst morgen wieder da 😞

- Auskunft = Google-Suchschlitz?
- schnelle, niedrighschwellige Auskunft durch die Community?
  - Direkt und persönlich, z.B. bei KommilitonInnen
  - Im Netz, z.B. via Facebook oder WhatsApp

⇒ Bleibt die bibliothekarische Auskunft außen vor?

Oder ist die individuelle, kompetente Auskunft unser Alleinstellungsmerkmal gegenüber der Konkurrenz?

# Zukunft der Auskunft

## Wer gibt Auskunft?



some rights reserved 



some rights reserved 

**Domäne der QE 3 und / oder der QE 4?**

- „hierarchiefreie“ Auskunft unter Einsatz auch von angelernten Kräften, z.B. von Studierenden?
- evtl. mit bibliothekarischer Rufbereitschaft?

# Zukunft der Auskunft

**Vollzeit-Auskunftspersonal oder  
Querschnitts-Team?**



some rights reserved © creative commons

**Zielgruppenspezifische Angebote  
oder Standarddienstleistung für alle?**



some rights reserved © creative commons

“As a law school specializing in animal law, the reference desk is now open to animals of all sizes and breeds, including Liam, our first doggie patron.”

# Zukunft der Auskunft

## Auskunft am point of need?



Quelle: FH Würzburg-Schweinfurt – Alle Rechte vorbehalten

- **Mobiler Auskunftss-Service**
- **Beantwortung von Fragen auch auf nicht-offiziellen Auskunftskanälen, z.B. in Foren, Facebook-Accounts von Bibliotheksmitarbeiter(innen)**
- **Eingebettete Auskunft, z.B. in Moodle**

## Kooperative Auskunft?



Quelle: TH-Bibliothek Ingolstadt – Alle Rechte vorbehalten

- **Kooperation mit anderen Einrichtungen der Hochschule, z.B. Rechenzentrum**
- **Kooperation mit anderen Bibliotheken**
- ...

# Zukunft der Auskunft

## Wie sieht die Qualitätssicherung aus?

- Schulung und Fortbildung?
- Interne Auskunftsleitlinien?
- Service-Standards?
- Prozessbeschreibungen?
- Wiki für die interne Kommunikation?
- Evaluierung, z.B. durch Mystery Shopping?

# Zukunft der Auskunft

Welche Marketingmaßnahmen setzen wir ein?

- Erwartungsmanagement durch Leistungsversprechen (öffentlich zugängliche Policies)?
- Print: Flyer, Postkarten, ...
- Online: Webseiten, Facebook, ...

Vermarkten wir überhaupt das „Produkt“ Auskunft?

# Zukunft der Auskunft

## Fazit:

- Viele Fragen
- Keine Standardantwort oder Empfehlung möglich
- Individuell passende Lösung hängt von vielen Parametern ab

# AUSBLICK

# lokale Gegebenheiten

- ein Standort / mehrere (räumlich verteilte) Standorte
- Personalausstattung
- IT-Infrastruktur
- ...

# Wissenstransfer durch Ideenpool

## Projekt Ideenpool:

- sammelt Praxisbeispiele aus (wissenschaftlichen) Bibliotheken
- strukturiert diese Praxisbeispiele nach lokalen Gegebenheiten

⇒ Anregungen für individuelle lokale Lösungen

# Wissenstransfer durch Ideenpool

⇒ kooperative Antworten auf komplexe Fragen

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!

ute.drechsler@h-ab.de  
thomas.stoeber@ub.uni-  
muenchen.de

# Bildnachweise

**Quelle:** [www.flickr.com](http://www.flickr.com)

- Folie 6, links: UBC Library: Reference desk (IKBLC), <http://www.flickr.com/photos/ubclibrary/3027724237/>
- Folie 6, rechts: plantronics Germany: Woman in cafe and smiling in conversation while wearing Voyager Legend, <http://www.flickr.com/photos/plantronicsgermany/8071202098/>
- Folie 7, links: Miguel Ángel Uriondo: Teléfonos del futuro, <http://www.flickr.com/photos/uriondo/7995566165/>
- Folie 7, rechts: ILO in Asia and the Pacific: Call Centre operators in New Dehli, India, <http://www.flickr.com/photos/77173826@N08/8390775831/>
- Folie 9, links: Sacramento County Public Law Library: Reference Desk, <http://www.flickr.com/photos/saclaw/6961411224/>
- Folie 9, rechts: Thompson Rivers University: Orientation Fall 2012, <http://www.flickr.com/photos/thompsonrivers/7938121672/>
- Folie 10, links: Thompson Rivers University: Orientation Fall 2012, <http://www.flickr.com/photos/thompsonrivers/7937882528/>
- Folie 10, rechts: Mari: Animal Law Specialists, At Your Service, <http://www.flickr.com/photos/28865063@N07/8511906272/>

**Quelle: Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt, Bibliothek**

- Folie 11, links: Karin Fella: Mobiler Informations-Service, [http://www.bibliothek.fhws.de/blog/wp-content/uploads/2013/06/Tag-d-off-T%C3%BCr\\_GIPrWt.jpg](http://www.bibliothek.fhws.de/blog/wp-content/uploads/2013/06/Tag-d-off-T%C3%BCr_GIPrWt.jpg)

**Quelle: Technische Hochschule Ingolstadt, Bibliothek**

- Folie 11, rechts: TH-Bibliothek Ingolstadt: ServicePoint

**Quelle: Google**

- Folie 8, links: Google-Suchschlitz, <http://www.google.de>

**Quelle: Wikipedia**

- Folie 8, rechts unten: Facebook-Logo, [http://de.m.wikipedia.org/wiki/Datei:Facebook\\_Logo\\_Mini.svg](http://de.m.wikipedia.org/wiki/Datei:Facebook_Logo_Mini.svg)

**Quelle: Yahoo**

- Folie 8, rechts oben: Yahoo! Clever, <http://de.answers.yahoo.com/>