



# Huch, wir haben keinen Informationstresen mehr

WIE DIE AUSKUNFTSDIENSTE VON DER PANDEMIE PROFITIEREN  
KÖNN(T)EN

ANJA KNOLL

# Intention

- ▶ Masterarbeit inkl. Experteninterviews
- ▶ Eigene Erfahrungen

# Services in den Auskunftsdiensten

3

Tresen

Telefon

Schulungsvideos / Tutorials

Mail

Lernplattformen mit Materialien

Schulungen vor Ort

Bibliotheksführung vor Ort

Chat

# Game Changer Pandemie 2020

- ▶ Informationstresen nicht beispielbar, Schulungen und Führungen vor Ort konnten nicht stattfinden
- ▶ Andere Dienste rückten in den Fokus
- ▶ Zunächst einfache Umsetzung (Telefon und Mail)
- ▶ Auf lange Sicht wurden andere Dienste wichtig

# Wünsche & Anforderungen

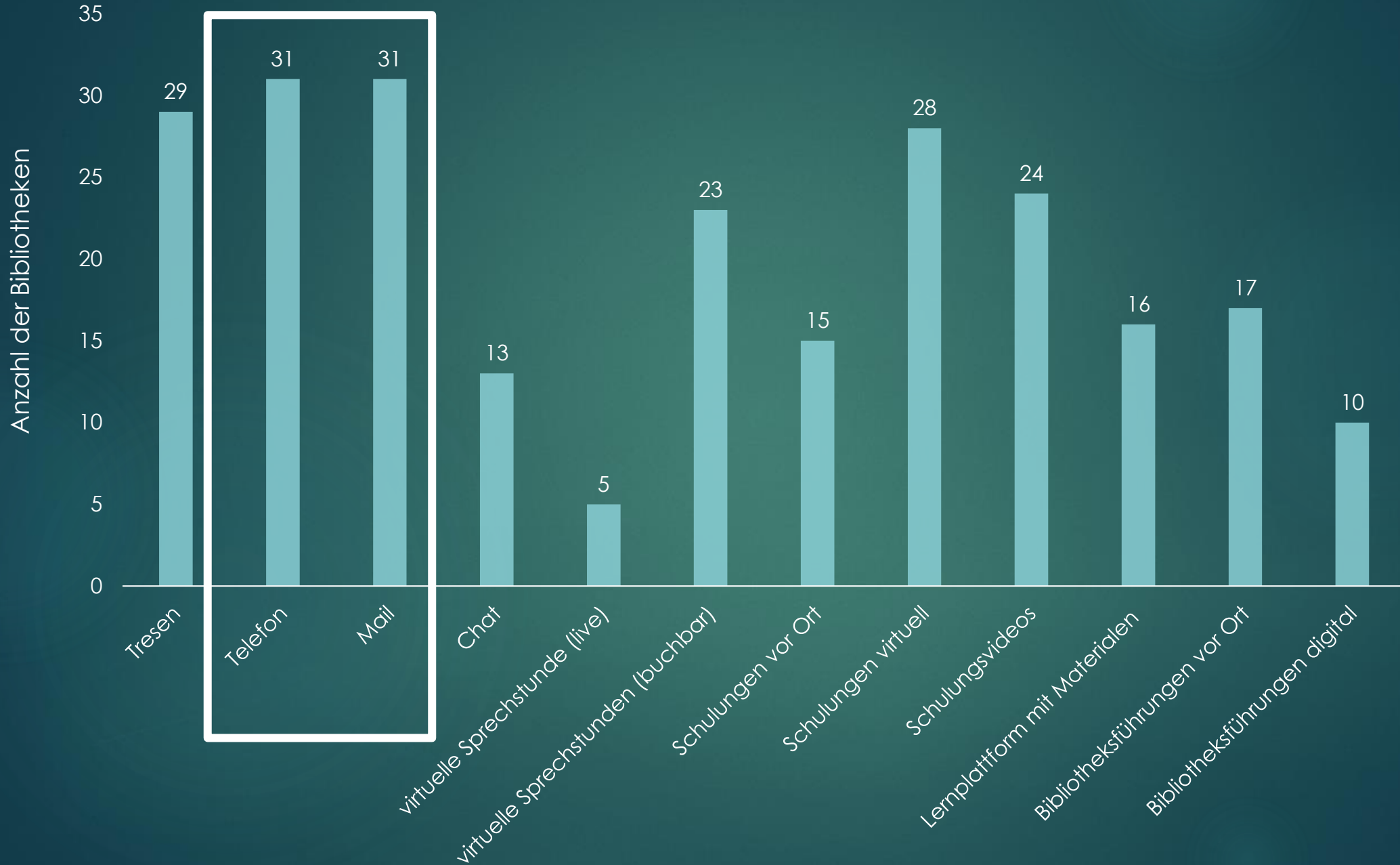
- ▶ Wo kamen die Ideen her?
  - ▶ Top down : Instituts- und Abteilungsleitungen
  - ▶ Bottom up : Mitarbeitende
  - ▶ Extern : Nutzer\*innen
  
- ▶ Bedarfsermittlung und Ideenfindung
  - ▶ Austausch in der Community
  - ▶ Blick über den Tellerrand, was passiert außerhalb der Bibliotheksbubble

# Synchrone und asynchrone Angebote

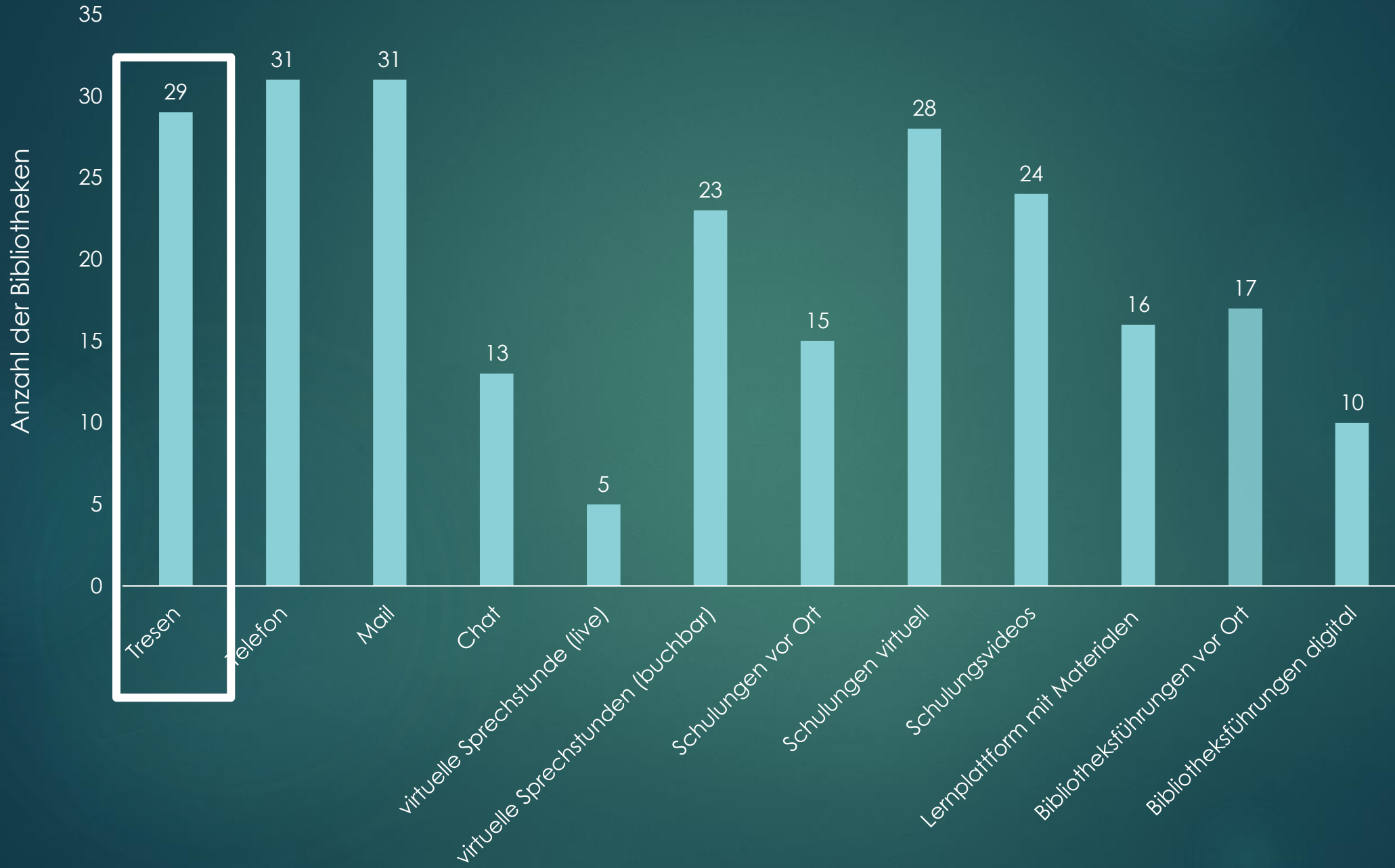
- ▶ Virtuelle Sprechstunden, Schulungen, Workshops via Videokonferenz
- ▶ Chat
- ▶ Videokonferenz Live
  
- ▶ Materialien auf Lernplattformen (Foliensätze, Handouts)
- ▶ Videoclips und Tutorials
- ▶ Autarke Bibliotheksführungen anhand von Apps bzw. Browseranwendungen

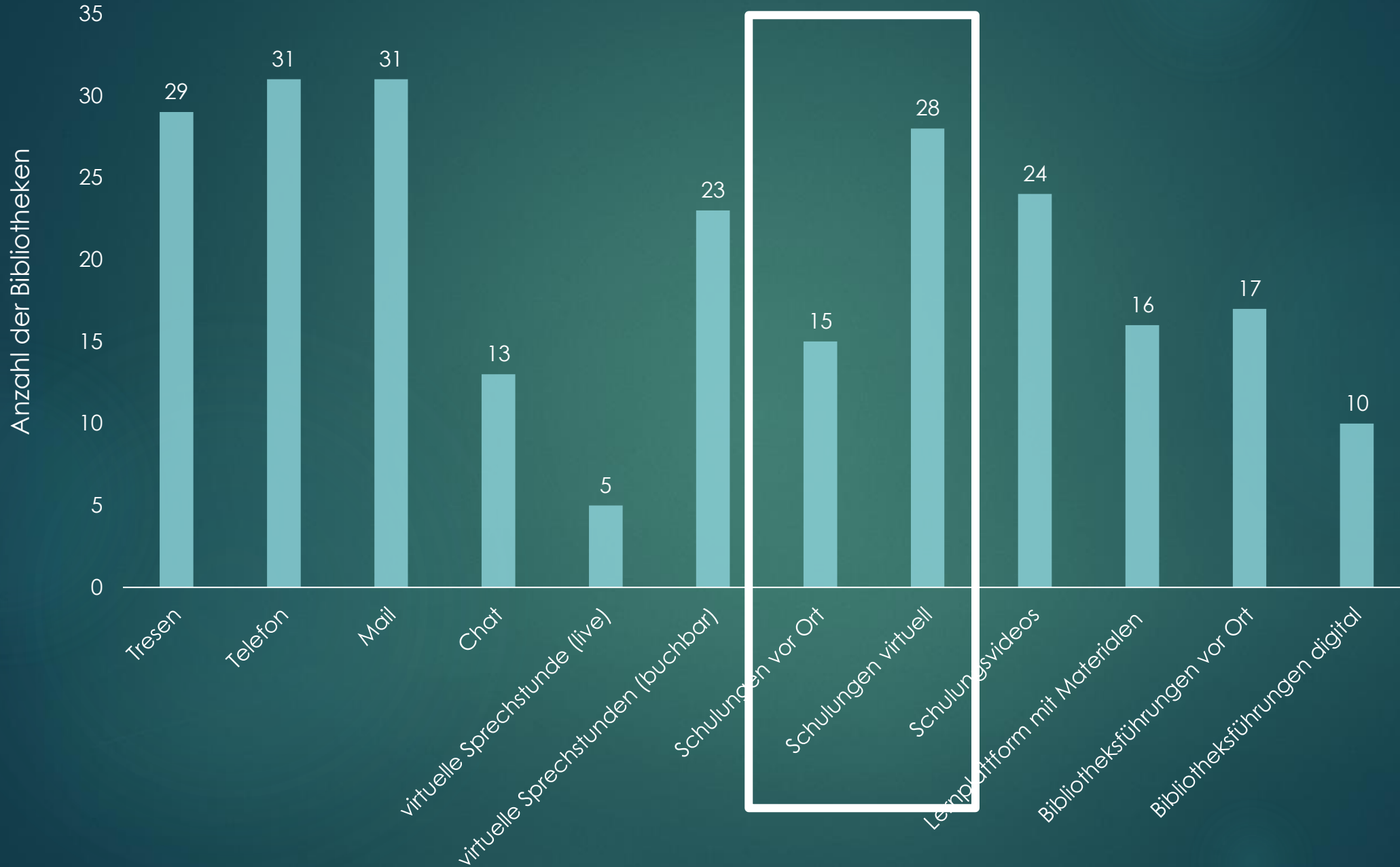
# Status Quo

- ▶ Erhebung in 31 wissenschaftlichen Bibliotheken im Mai 2022
- ▶ Welche Auskunfts- und Beratungsdienste werden momentan angeboten?

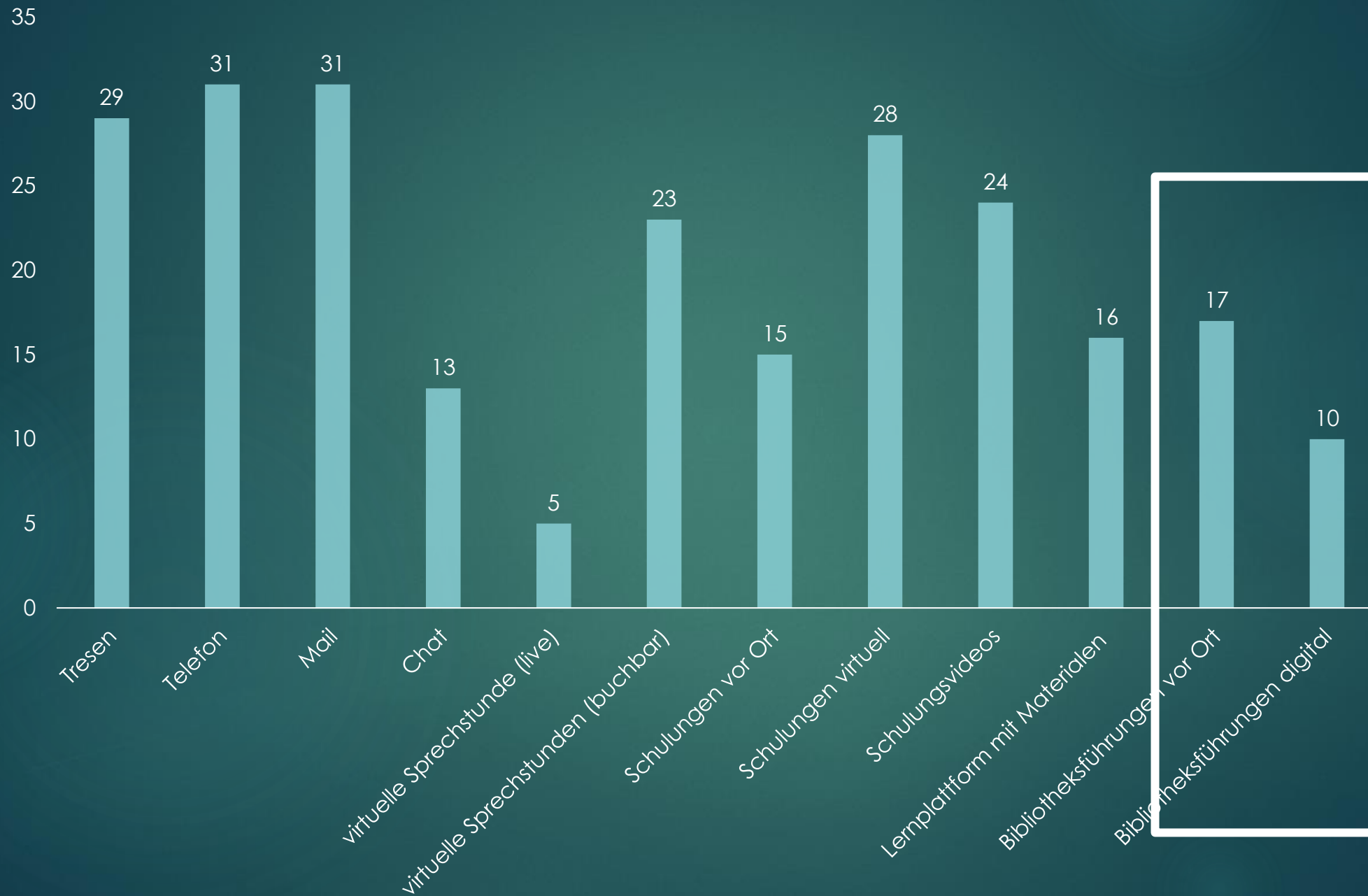


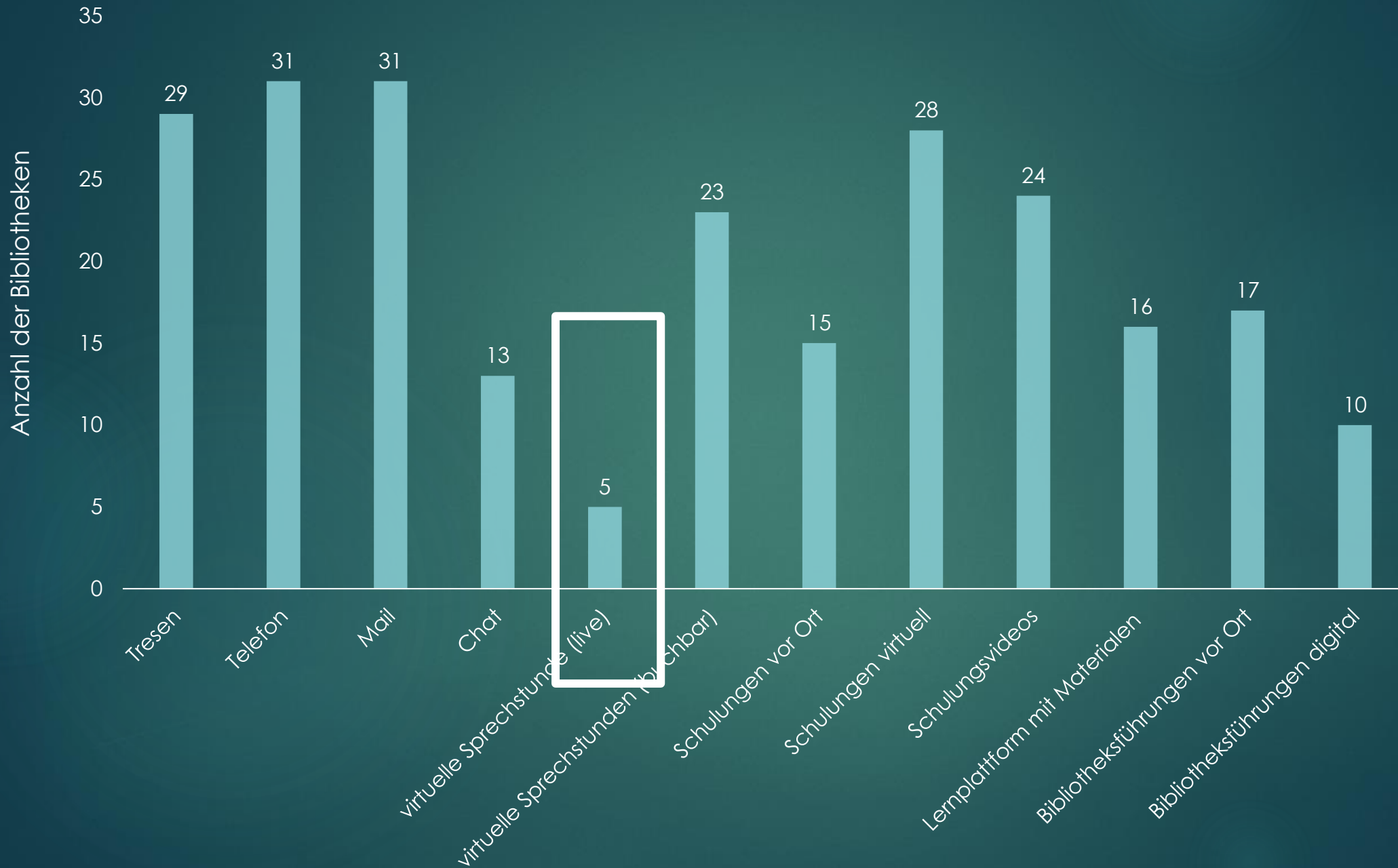






Anzahl der Bibliotheken

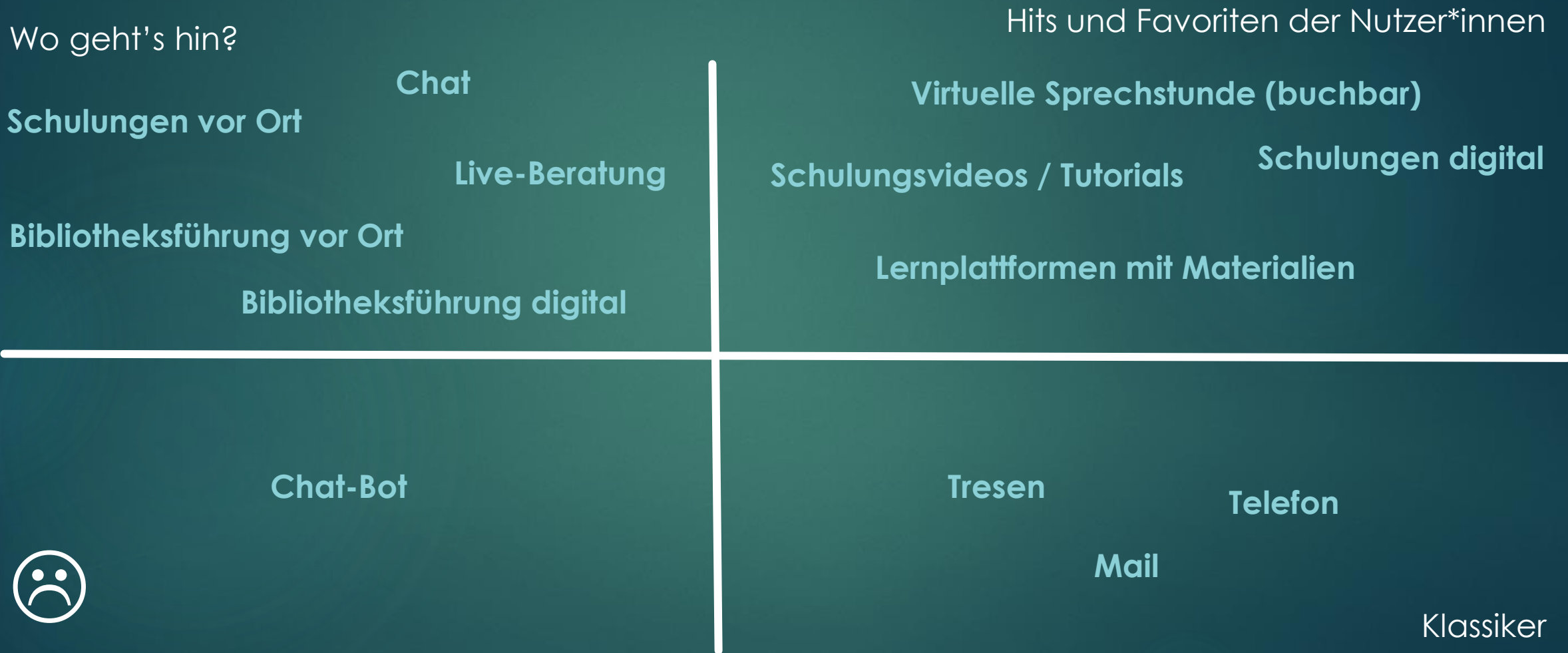




# Zwischenfazit (1)

- ▶ Portfolio der Auskunftsdienste hat sich verändert
- ▶ Angebotsspektrum ist in der Breite gewachsen
- ▶ Auseinandersetzung mit neuen Tools
- ▶ Regler Austausch innerhalb der Community

# Wo stehen die Services



# Aufgaben & Herausforderungen

15

- ▶ Gleichzeitiges Bespielen der alten und neu hinzugekommenen Dienste
- ▶ Mobiles Arbeiten und Home-Office vs. Thekenbesetzung
- ▶ Einklang von Personal und Anfragen
- ▶ Das bestehende Personal effektiv einsetzen

# Zwischenfazit (2)

- ▶ Veränderungen mussten kommen und waren absehbar
  - ▶ Treiber Pandemie hat einiges möglich gemacht
  - ▶ Portfolio hat sich in Richtung digitale Dienste erweitert
  - ▶ Neue Services werden mehr als nur angenommen
- 
- ▶ ABER, wo möglich und angeboten haben auch die „Klassiker“ ihre Daseinsberechtigung
  - ▶ AUFGABE → Vereinbarkeit muss nun geschaffen werden



Wie konnten die Auskunftsdienste bereits profitieren und was ist weiterhin möglich?

# Profitieren (1) – Services

- ▶ Eine Vielzahl neuer Dienste wurde ausprobiert
- ▶ Ein Großteil hat überzeugt
- ▶ Angebote wurden an- und wahrgenommen
- ▶ Sichtbarkeit der Bibliotheksservices wurde außerhalb des Gebäudes Bibliothek gesteigert

# Profitieren (2) – Nutzer\*innen

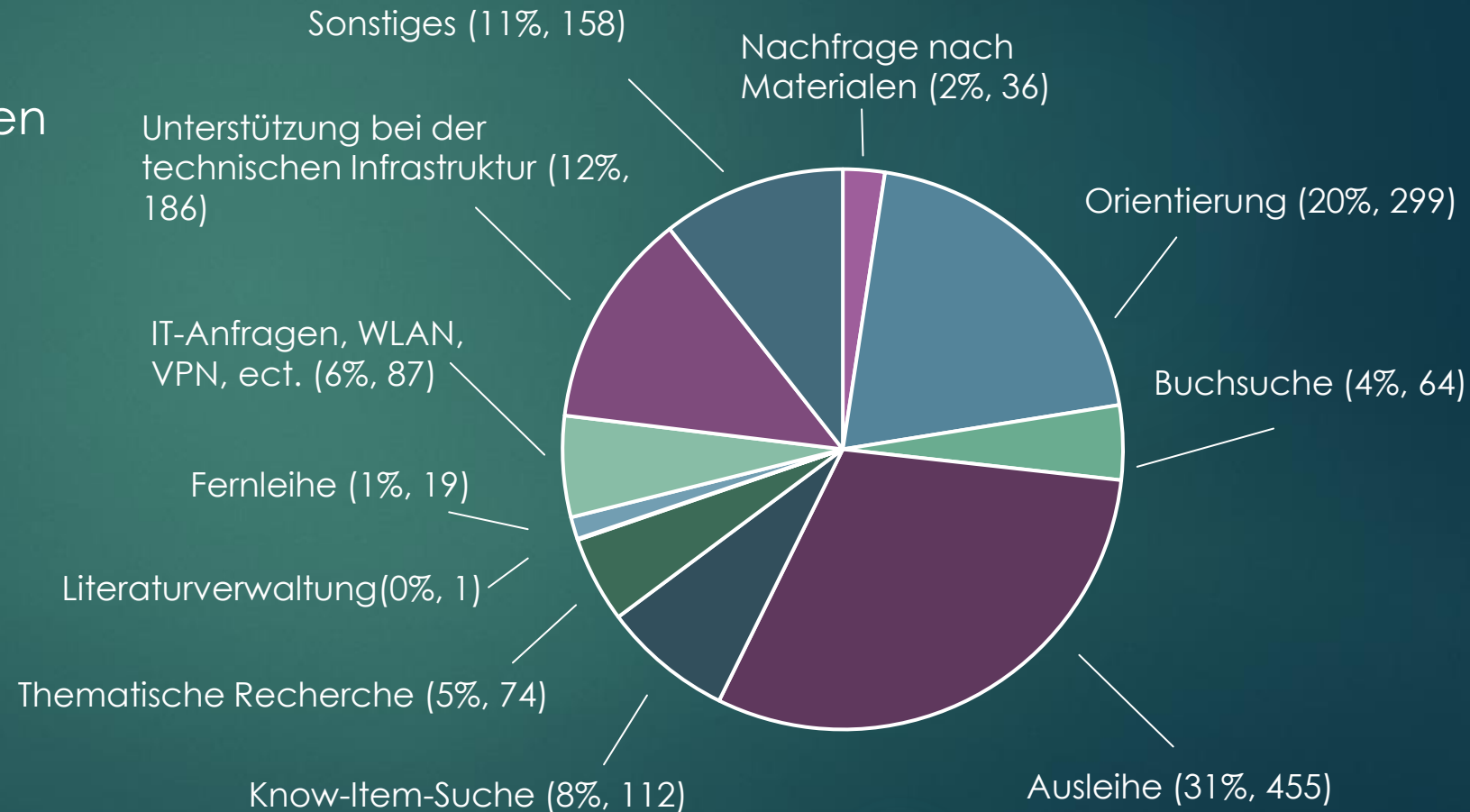
- ▶ Heterogene Angebote werden geschätzt
- ▶ Services werden in bekannten Tools angeboten
- ▶ Unabhängigkeit von Ort und Zeit → Flexibilität
- ▶ Sichtbarkeit der Bibliotheksservices wird außerhalb des Gebäudes Bibliothek gesteigert

# Profitieren (3) - Personaleinsatz

20

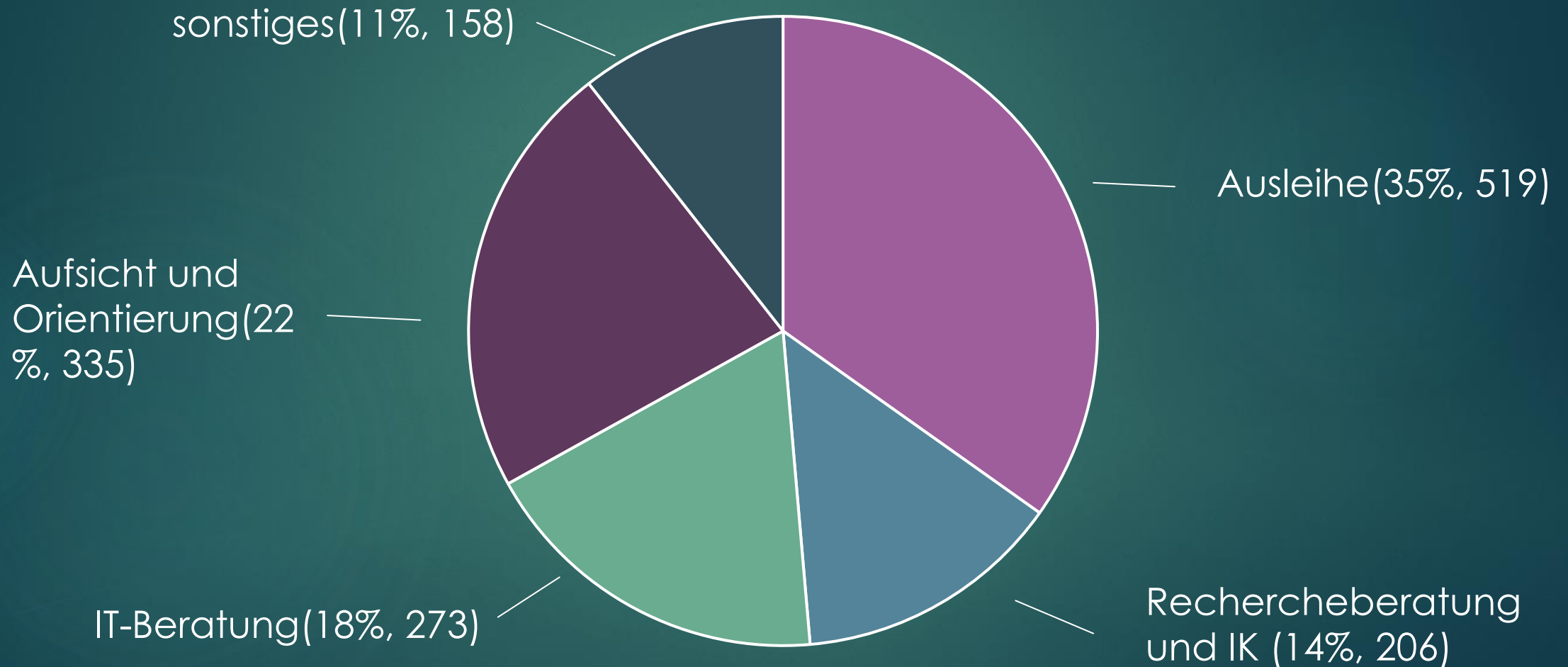
Anfragen Info-Tresen nach Kategorien  
(n=1.491)

- ▶ Erhebung Info-Tresen Feb 2022 über 4 Wochen
- ▶ Auslastung und Schwerpunkte bei den Anfragen



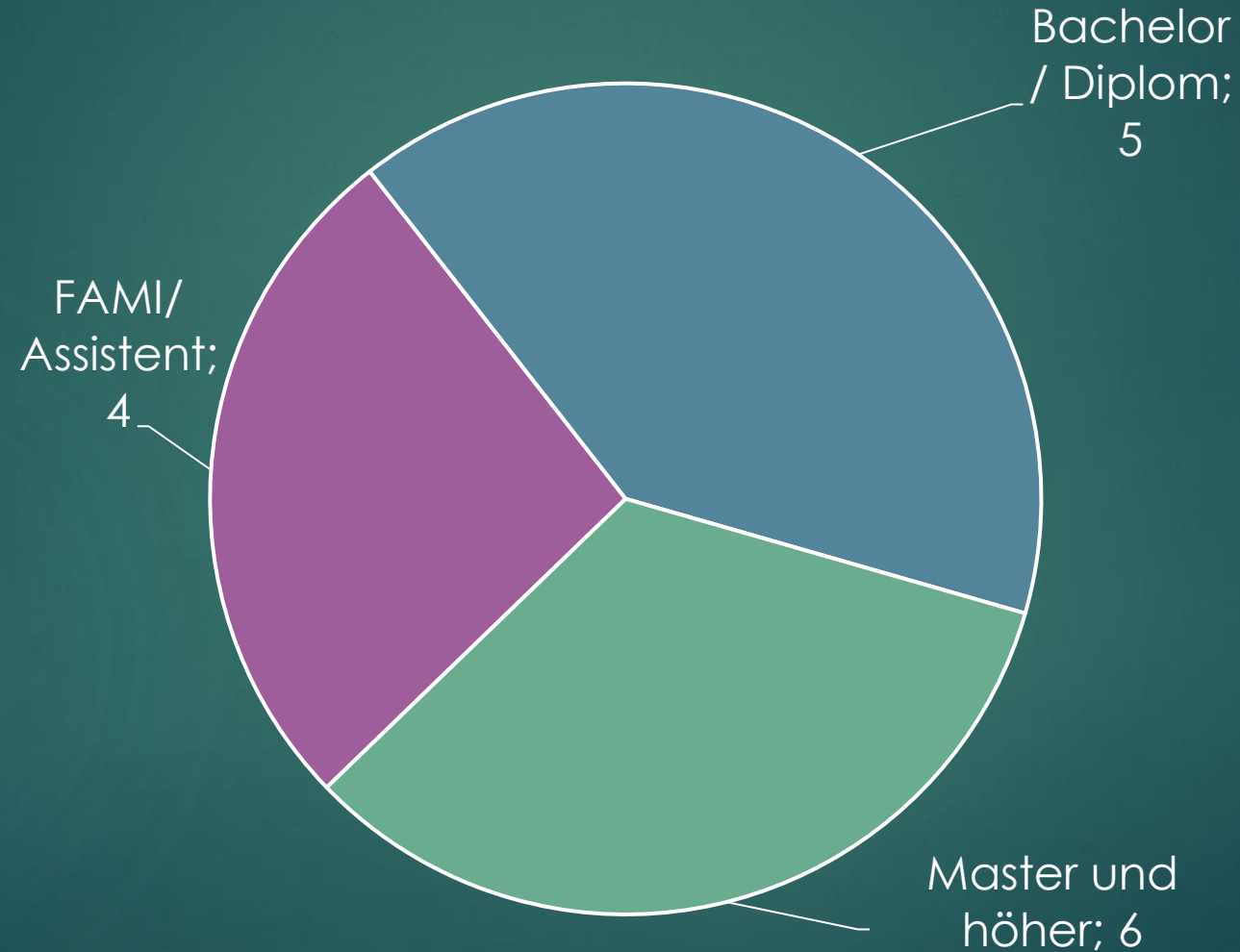
# Profitieren (3) – Personaleinsatz

21



# Profitieren (3) – Personaleinsatz

22



# Profitieren (3) - Personaleinsatz

23

Ausleihfragen  
35 %

Rechercheberatung  
(14 %)

IT-Beratung  
(18 %)

Aufsichtsaufgaben  
(22 %)



Zusammenfassen zu  
einem Service-Desk?

# Profitieren (3) - Personaleinsatz

24

- ▶ Automatisierte Ausleihprozesse und damit zurückgehende Anfragen an den Ausleihthecken
- ▶ Frage: Wer sitzt zukünftig am Informationstresen?
- ▶ Ressource Zeit für die neuhinzugekommenen Services investieren



# Profitieren (4) – Mitarbeiter\*innen

25

- ▶ Steigerung der Mitarbeiter\*innenzufriedenheit

**FaMI / Bibliotheksassistenten**

**Mitarbeiter\*innen im höheren und gehobenen Dienst**

# Summa Summarum

26



- ▶ Portfolio der Auskunftsdienste hat sich erweitert
- ▶ Weiterhin Potentiale nutzen
- ▶ Aufgabenverteilung neu denken
- ▶ Blick auf die eigene Einrichtung

Vielen Dank.

Anja Knoll  
Leuphana Universität Lüneburg  
Medien- und Informationszentrum / Bibliothek  
[anja.knoll@leuphana.de](mailto:anja.knoll@leuphana.de)

- ▶ Christensen, Anne (2016): Zur Zukunft der Benutzungsabteilung in Universitätsbibliotheken. 105. Deutscher Bibliothekartag in Leipzig. Leipzig, 15.03.2016.
- ▶ Frank, Ninon Franziska (2021): „Dazu haben wir ein Video!“ – Tutorials als asynchrone Schulungsmittel. In: *GMS Medizin - Bibliothek - Information* 21 (3), S. 1–6. Online verfügbar unter <https://www.egms.de/static/pdf/journals/mbi/2021-21/mbi000515.pdf>, zuletzt geprüft am 10.05.2022.
- ▶ Knoll, Anja (2021): Auskunftsdienst in der COVID-19-Pandemie Eine Untersuchung der Veränderungsprozesse anhand von Experteninterviews. Masterarbeit. Humboldt-Universität zu Berlin, Berlin. Philosophische Fakultät, Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft.
- ▶ Wieckhorst, Katrin; Neeser, Celine (2021): Von der Coffee Lecture zur ausgearbeiteten Präsentation – ein erfolgreiches Instrument der Informationsvermittlung in den digitalen Semestern an der MSH Medical School Hamburg. In: *GMS Medizin - Bibliothek - Information* 21 (1-2), S. 1–6. DOI: 10.1515/iwp-2014-0038.