Auskunft via SMS, Facebook & Chat

Neue Nutzer/innen durch neue Auskunftswege?

Nicole Krüger

ZBW – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft

5. Kongress Bibliothek & Information

Leipzig, 13.03.2013

Überblick

- EconDesk - kurze Vorstellung
- Wie findet uns unsere Nicht-Nutzerschaft?
- Wie findet uns unsere Nutzerschaft?
- Auskunftswege
- SMS-Auskunft
- Fazit + Was können Bibliotheken, was Google nicht kann?

CC BY NC SA

EconDesk - kurze Vorstellung

- Erreichbar via: Chat, SMS, Telefon, E-Mail-Formular, Einzeltermin für persönliche Beratung vor Ort

- Nicht alle wissen es: Was macht eine Auskunft?
  → Service policy

- „Umweg“ über Statistiken: „Nach Literatur suchen kann ich selbst“

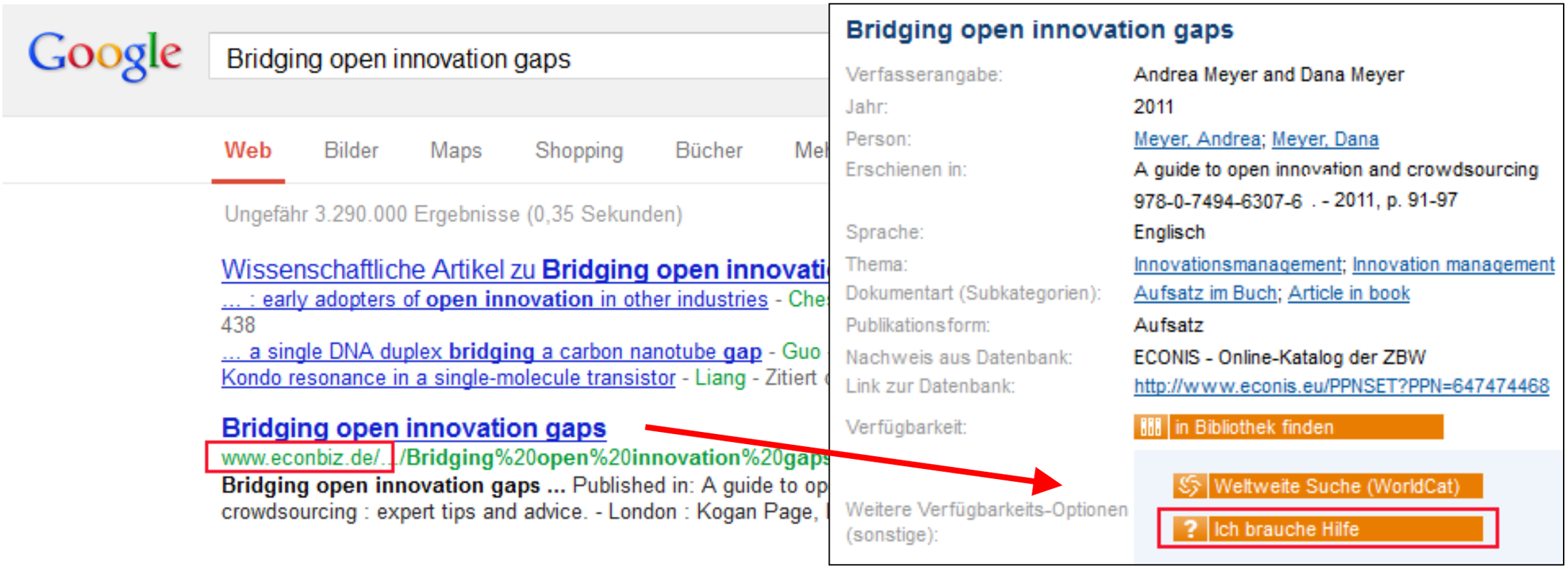
CC BY NC SA

Wo findet uns unsere Nicht-Nutzerschaft?

CC BY NC SA

Suchmaschinenoptimierung für EconBiz

→ Bei einzelnen Publikationen z.B. vor amazon gerankt. Bei Zugriffsoptionen: „Ich brauche Hilfe“→ EconDesk



CC BY NC SA

Suchmaschinen-Platzierung EconDesk

Suche nach: Fragen Wirtschaftswissenschaften

→ EconDesk Platz 1 in Google (Stand 07.03.13)

Bei: Frage Wirtschaftswissenschaften

→ Immerhin auf Platz 10 in Goolge = 1. Seite (Stand 07.03.13)

CC BY NC SA

Webportale, Uni-Zeitschriften, Plakate

wissen.de, academicworld.net, WiSt

Artikel zu Informationskompetenz mit Hinweisen auf EconDesk in lokalen oder überregionalen Medien der Nutzerschaft.

CC BY NC SA

YouTube

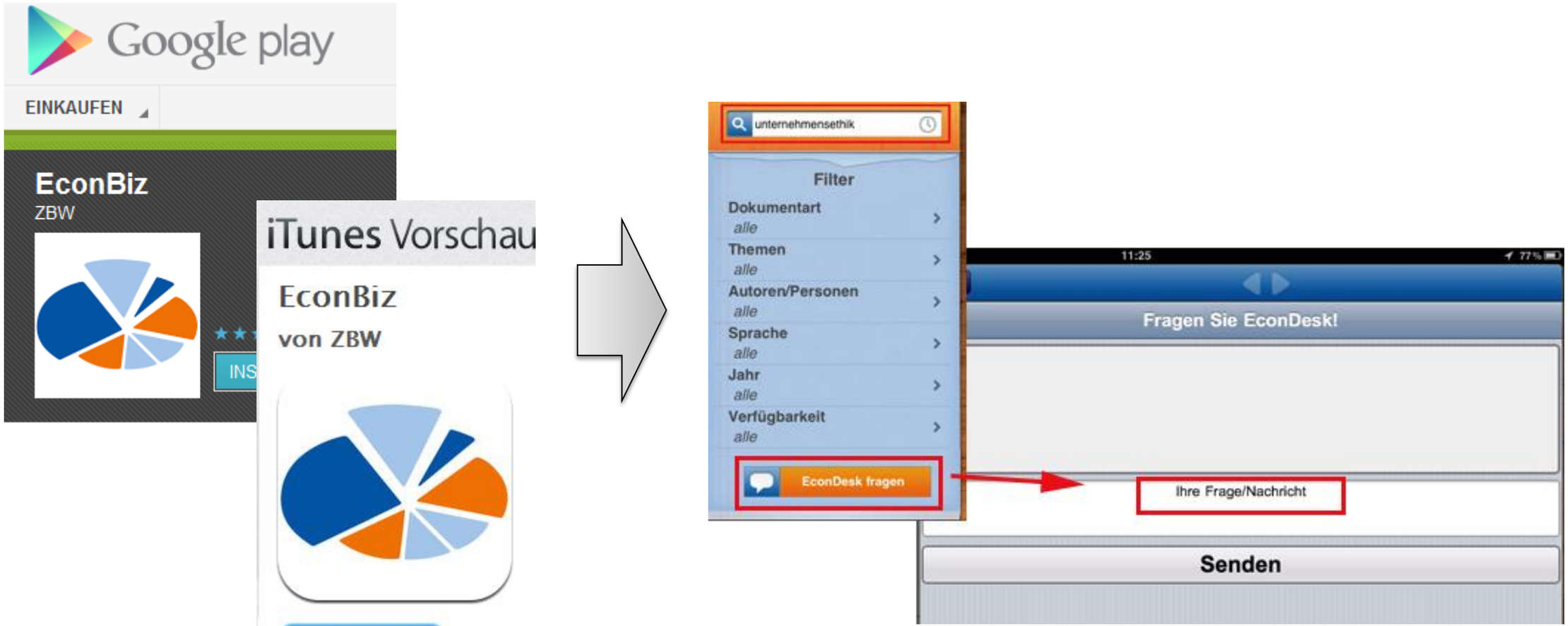
- „Frag“
- „Die berufliche Chatterin“

→ Kommentare = Mundpropaganda

CC BY NC SA

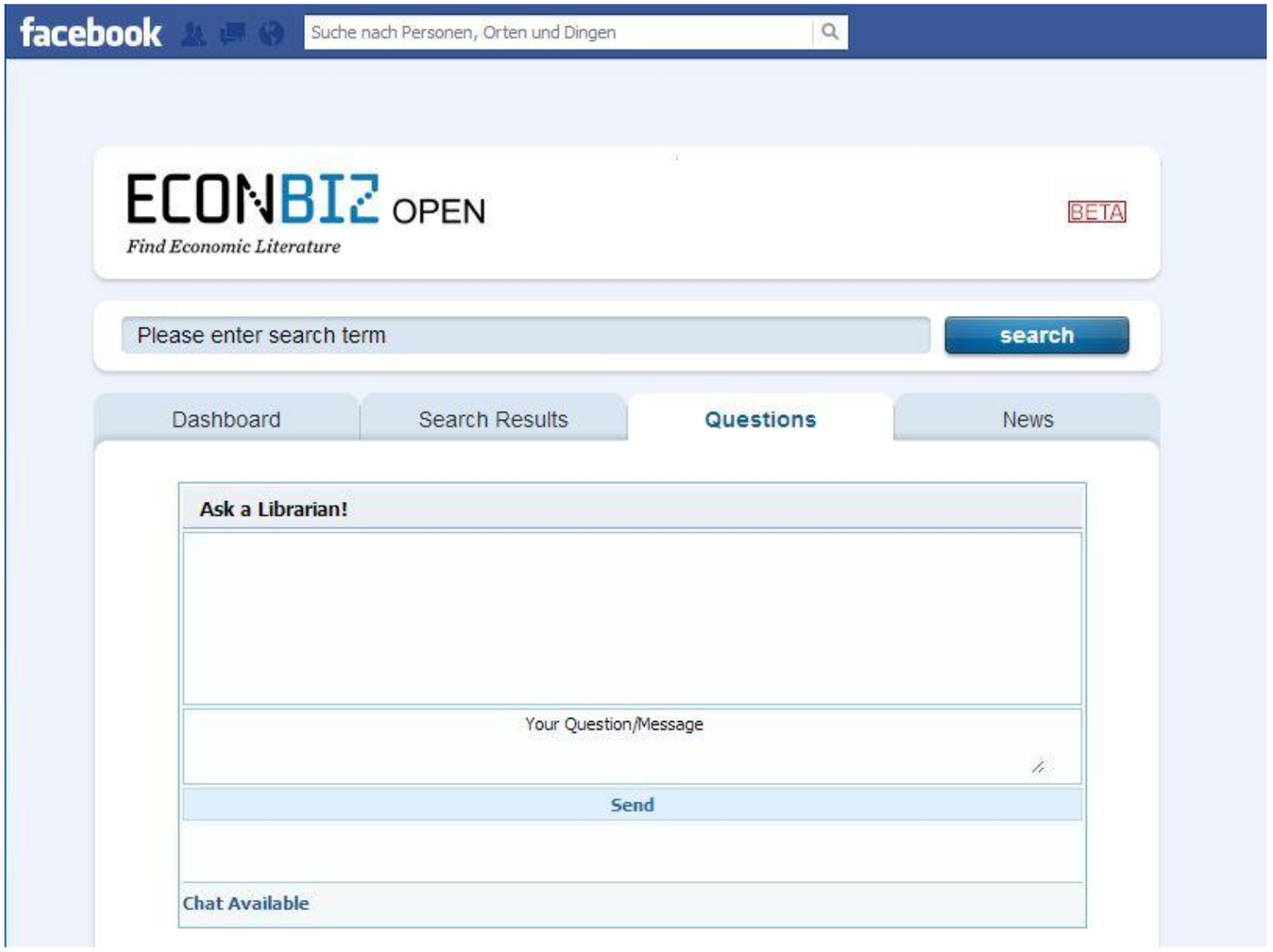
App Stores

EconBiz App für iPhone, iPad und Android Phones



Facebook

Einbindung in die EconBiz-App in Facebook



CC BY NC SA

Mundpropaganda

98% derjenigen, die unsere ständige Umfrage ausgefüllt haben, würden uns weiterempfehlen.

Umfrage Für ein Jahr: 2012(100 Umfragen):

1. Ich würde diesen Dienst weiter empfehlen.

Ablehnend oder Nein (1)	1.0%
Unentschieden oder keine Antwort (0)	0.0%
Zustimmend oder Ja (98)	98.0%
Nicht gesendet (1)	1.0%

Feedback: „...herzlichen Dank. Das ist weitaus mehr als ich erwartet hätte. Kann ich EconDesk irgendwie in meine Website einbauen?? Um auch anderen zu zeigen, welche wundervolle Arbeit Sie leisten??“

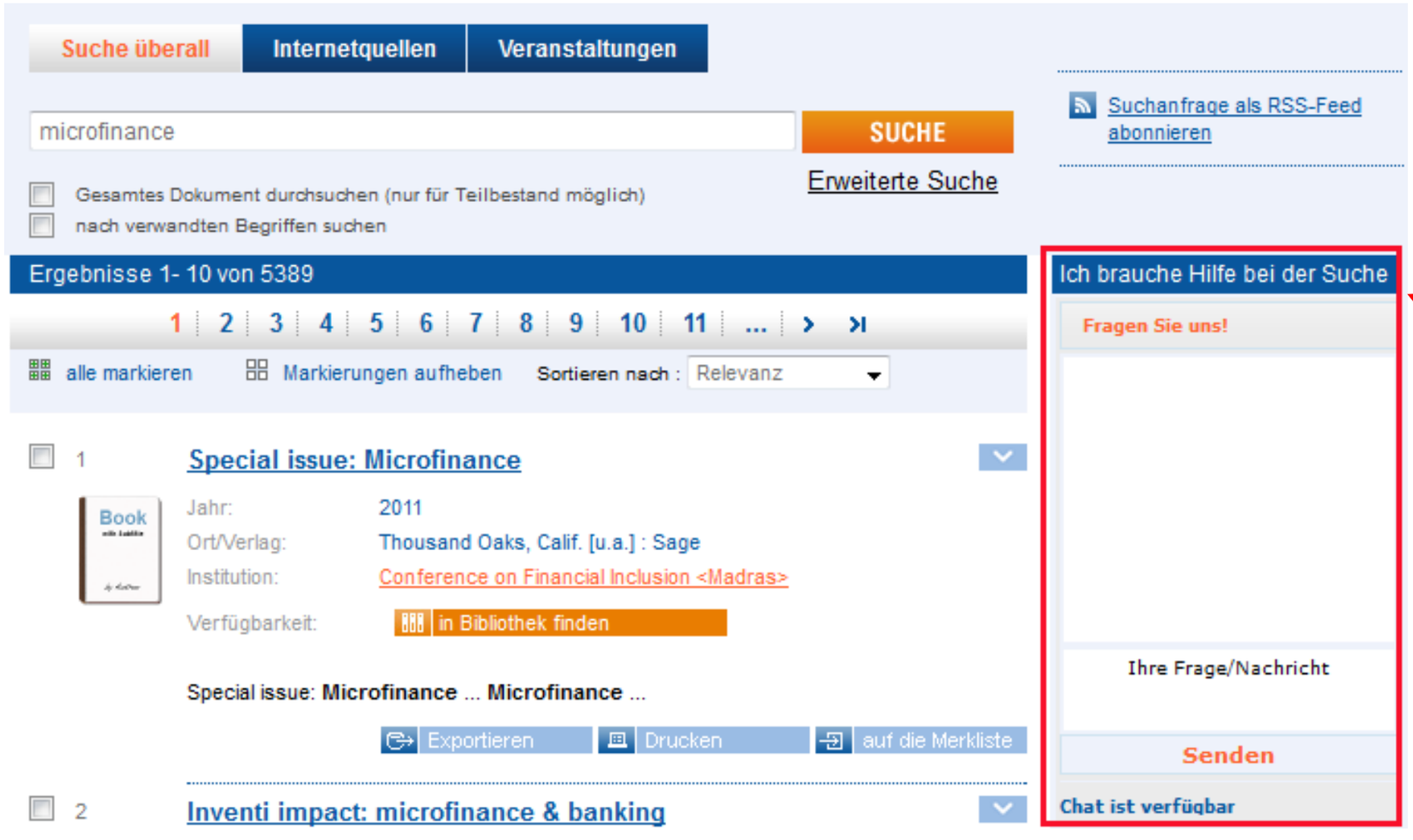
CC BY NC SA

Wo findet uns unsere Nutzerschaft?

CC BY NC SA

EconBiz Trefferliste

Chat-Widget



Wichtig auch die Benennung.

CC BY NC SA

LOTSE Wirtschaftswissenschaften

- Literatur recherchieren und beschaffen
- Adressen und Kontakte finden
- Auf dem Laufenden bleiben
- Fakten suchen und nachschlagen
- Arbeiten schreiben und veröffentlichen
- Videos und Quiz
- Materialien & Tipps
- Glossar

Strategien zur Literatursuche

Grundwissen zur Literaturrecherche

- **Aufsatz, Buch, Zeitschrift**: eine Einführung
- **Thematische Literatursuche**: in 5 Schritten zum Ziel
- **Hilfen und Tipps zur Literatursuche**: Trunkierung, Operatoren

Elektronische Suchinstrumente machen es leicht, Literaturhinweise und andere Informationen zu finden.

- Wie gehen Sie am besten vor?
- Wie erhalten Sie Gewissheit, auch die relevanten Informationen gefunden zu haben?

Nutzen Sie auch unsere ausführlichen Video-Tutorials zu den Themen Suchstrategien, Fachbibliographien/ Datenbanken und Suche im Internet.

Bildquelle: flickr, Foto von janetgalore

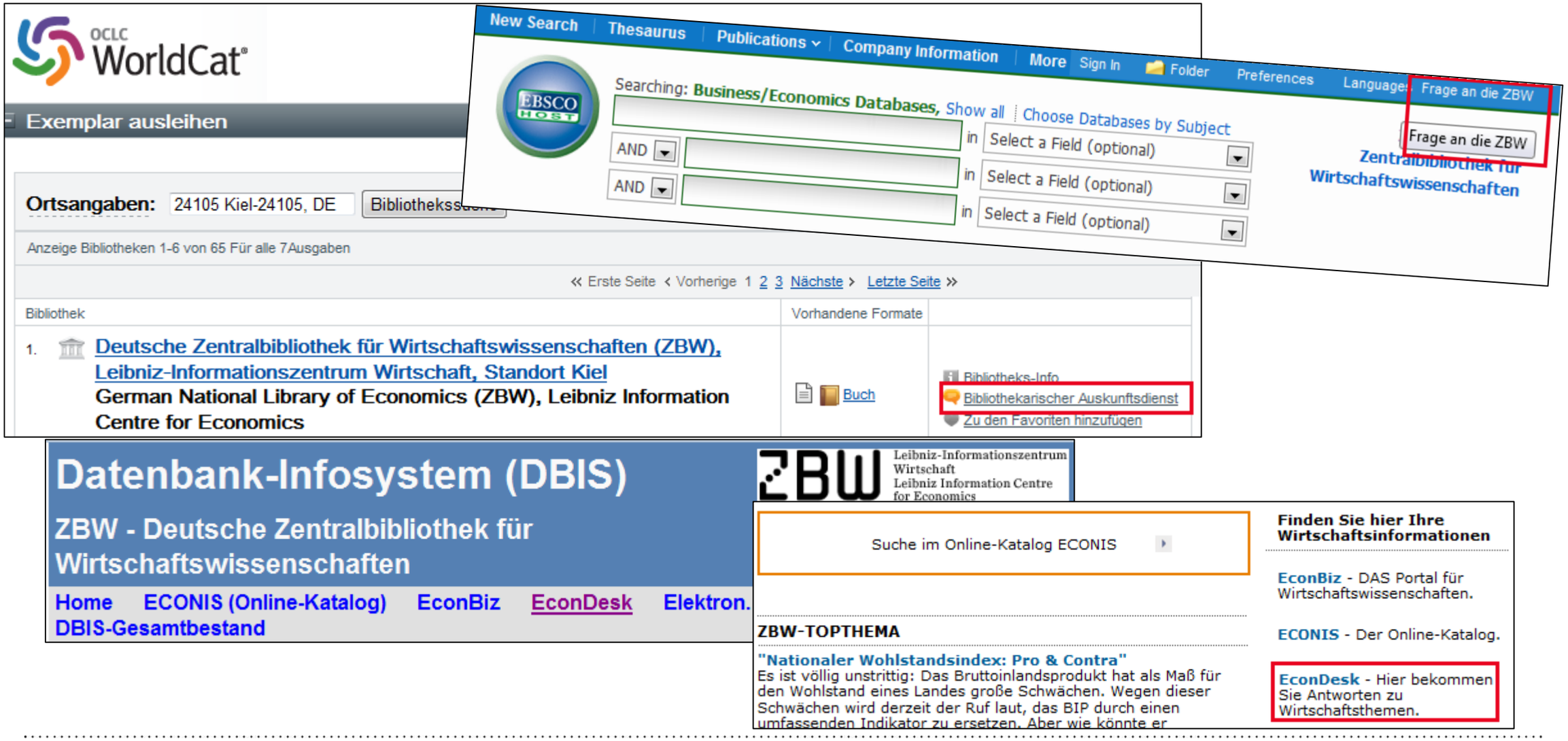
Offene Fragen? Wenden Sie sich an EconDesk!

07.02.2013 [Druckversion]

CC BY NC SA

Sonstige Bibliotheksseiten

ZBW-Website, ECONIS, WorldCat, DBIS, EBSCO



CC BY NC SA

Wie erreichen Sie uns?

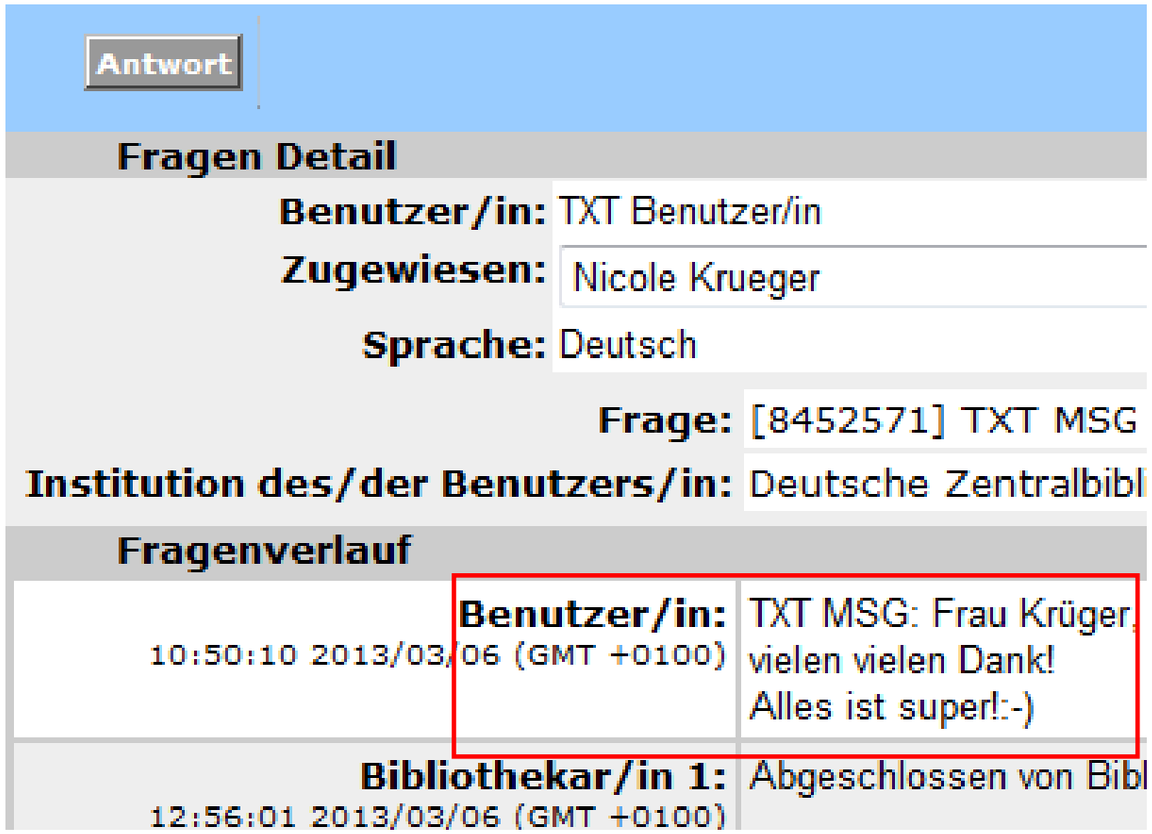
CC BY NC SA

Kommunikationswege

Chat	Synchron; Website-Pushing; Auskunftsinterview
Chat-Widget	Nahtlos in Seiten integrierbar
E-Mail	Für schüchterne Anfragende; jederzeit verfügbar
Telefon	Synchron; Sprechen leichter als Tippen
Termin vor Ort	Mehrschichtige Kommunikation (Mimik), Auskunftsinterview
SMS	Schnell; von Unterwegs auch ohne Smartphone

CC BY NC SA

EconDesk als SMS-Auskunft



Angebot über QuestionPoint

→ Nutzerschaft schreibt via Handy

→ EconDesk-Team antwortet via QuestionPoint am PC.

CC BY NC SA

EconDesk als SMS-Auskunft

Besonderheiten

- → Besonders schnelle Antworten erwartet
- → Kurze Texte
- → ggf. Kosten-Bedenken
- → ggf. Datenschutz-Bedenken

Bild: Eliacim Lopes/flickr

Erfahrungen

- → Geringe Nachfrage (analog zu Bibliotheken in New York)
- → Teilweise am Wochenende / abends gefragt

CC BY NC SA

EconDesk als SMS-Auskunft

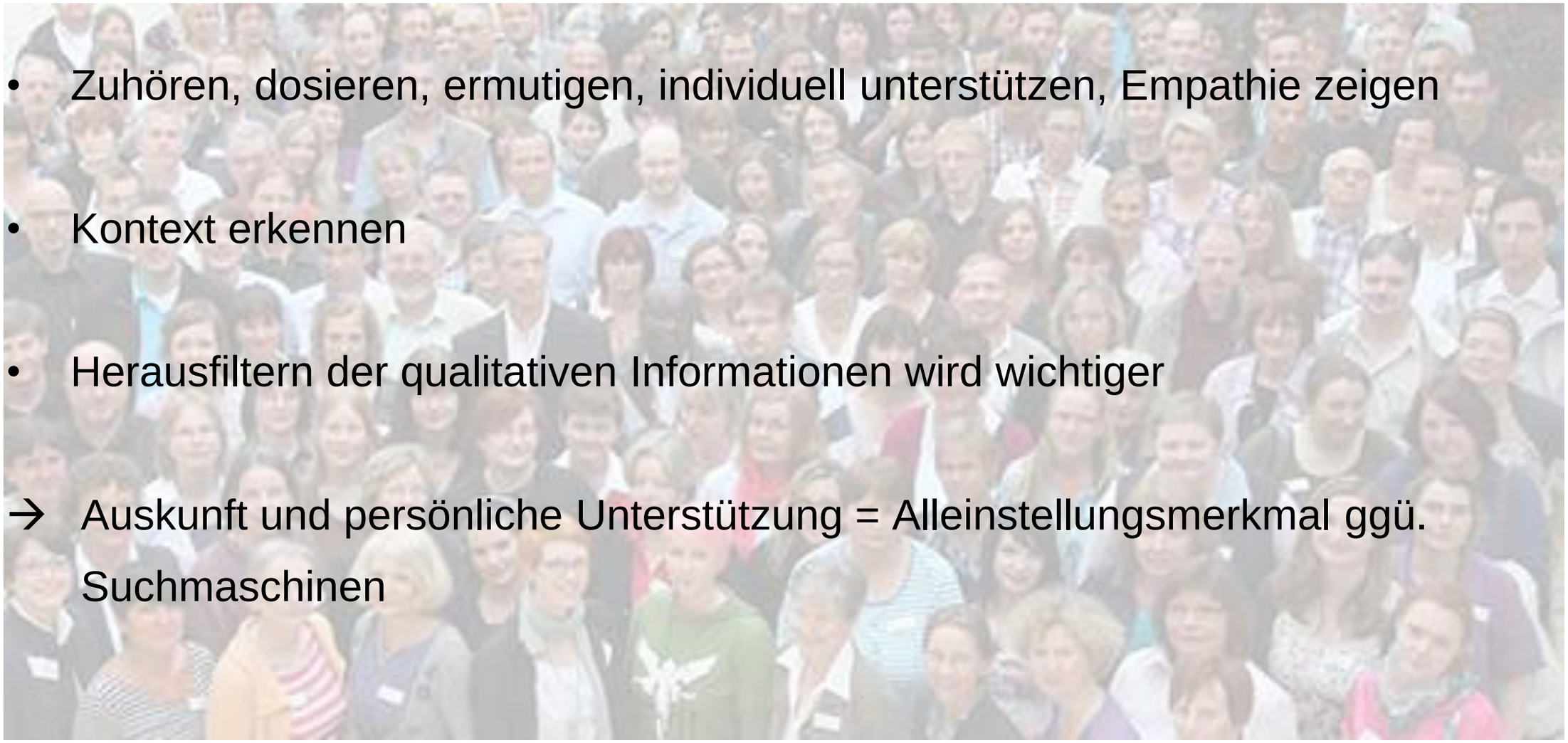
Fazit

- → Bei EconDesk: Geringe Nutzung
- → Schnell antworten, ansonsten eher Schaden als Nutzen.
- → Dank Smartphones mehr IM (WhatsApp). Anzahl SMS könnte zurückgehen.
- → Wenn für die Bibliothek mit geringen Kosten verbunden: gute Ergänzung zum Angebot.

CC BY NC SA

Was kann die Bibliothek, was Google nicht kann?

Auskunft = Menschen



- Zuhören, dosieren, ermutigen, individuell unterstützen, Empathie zeigen
- Kontext erkennen
- Herausfiltern der qualitativen Informationen wird wichtiger

→ Auskunft und persönliche Unterstützung = Alleinstellungsmerkmal ggü. Suchmaschinen

CC BY NC SA

Fazit

Nutzererwartungen wecken (Service Policy)

Nicht zu übersehen sein (viele Plattformen und Kanäle bedienen)

Positiv überraschen (Schnelligkeit, Freundlichkeit, Kompetenz)

CC BY NC SA

Fragen und Diskussion

Kontakt

Nicole Krüger

ZBW - Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft

n.krueger@zbw.eu

0431 8814 310

CC BY NC SA