

Bibliothekartag 2014 - 4. Juni 2014

Sefanie Blum-Effenberger – Universitätsbibliothek der Technischen Universität München

## **„Von der klassischen Infotheke zur virtuellen Auskunft! E-Only an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München“**

Einzelvortrag

### **Hintergrundinformationen**

Vor 3 Jahren begannen wir an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München unseren Auskunftsservice grundlegend umzugestalten.

Wir wollten einen ortsunabhängigen Service bieten, der es dem Kunden erlaubt, selbst zu entscheiden, auf welchem Wege er oder sie mit uns in Kontakt tritt.

Studieren und Forschen findet heute in ganz unterschiedlicher Umgebung statt: daheim, unterwegs, auf Reisen, an der Universität, mit Laptop, am Rechner, per iPad, Smartphone oder: natürlich auch in den Räumlichkeiten der Universität und Bibliothek.

Egal, wo sich unser Kunde befindet, er oder sie soll uns erreichen können. Wir bieten dafür 5 verschiedene elektronische Kommunikationswege an: Internettelefon, eMail, SMS, Chat und Videotelefonie.

Doch zunächst einige Informationen zur Universität und zur Bibliothek.

Es studieren an der Technischen Universität München 36.000 Studentinnen und Studenten aus der ganzen Welt. Zur Universität gehören 13 Fakultäten, an denen insgesamt 10.000 Menschen beschäftigt sind.

Die TUM ist international zu Hause. In Singapur bietet sie einen eigenen Campus an. Sie pflegt außerdem Kontakte zu vielen Universitäten auf allen Kontinenten.

### **Die Universitätsbibliothek der Technischen Universität München**

Für diese Universität ist die Universitätsbibliothek das wissenschaftliche Informationszentrum. Neben zahlreichen Dienstleistungen stehen unseren Kunden 1,6 Millionen elektronische und gedruckte Medien zur Verfügung.

Die 9 Teilbibliotheken sind in 4 verschiedenen Städten beheimatet: München, Freising, Garching und Straubing.

Zwischen München und Straubing liegen 140 Kilometer.

Mit diesen räumlichen und strukturellen Gegebenheiten haben wir uns 2011 der Herausforderung gestellt, einen Auskunftsservice zu entwickeln, der kundenorientiert, zeitgemäß, flexibel und ortsunabhängig ist.

### **Die webbasierten Auskunftswege der Universitätsbibliothek**

#### **Internettelefon:**

Wählen Sie die Telefonnummer unserer *Information* und rufen Sie uns an! Sie erreichen das Infoteam über eine webbasierte Telefonanlage: [www.placetel.de](http://www.placetel.de)

Placetel ist eine Internet-Telefonanlage, die zahlreiche Callcenter-Funktionen bietet:

Anrufe lassen sich problemlos weiterleiten, Texte für den automatischen Anrufbeantworter nach unseren Bedürfnissen gestalten und parallel eintreffende Anrufe können von mehreren Kollegen gleichzeitig angenommen werden.

Das Telefon ist ein sogenanntes Softphone auf der Desktop-Oberfläche. Mit einem optischen und akustischen Signal wird ein eintreffender Anruf angezeigt.

Per Mouseklick nimmt die diensthabende Kollegin oder der Kollege das Telefonat an. Das Stereo-Headset erlaubt bequemes Arbeiten: beide Hände sind frei für die Recherche am Rechner.

Wir bearbeiten im Durchschnitt 13 Telefonanrufe täglich.

Die Anlage lässt sich mit einer unkomplizierten Administrationsseite nach unseren Bedürfnissen einrichten. Eine übersichtliche Statistikfunktion gibt Auskunft über Uhrzeit und Zahl der eintreffenden und angenommenen Anrufe.

### **Chatauskunft:**

Als Favorit unter den Auskunftswegen hat sich sowohl bei den Kunden wie bei den Kolleginnen und Kollegen der Chat etabliert: [libraryh3lp.com](http://libraryh3lp.com)

LibraryH3lp ist eine Software aus Nordamerika, die speziell auf die Bedürfnisse von Bibliotheken zugeschnitten ist. Tauchen Fragen oder Probleme bezüglich der Oberfläche auf, so sind die Kollegen vom Support in den USA per Mail sofort mit Rat und Tat zur Stelle.

Das Chatfenster ist auf unserer Homepage eingebunden und bleibt auch dann sichtbar, wenn man zu anderen Seiten weternavigiert. Sehr gerne nutzen Kunden den Chat aus dem OPAC heraus. Ist eine Suche nicht erfolgreich, können wir unmittelbar Unterstützung anbieten.

Auch wenn der Chat bei Kunden und im Infoteam mittlerweile sehr beliebt ist, stellt diese Art der Kommunikation eine besondere Herausforderung dar. Nur selten teilen uns Kunden mit, wer sie sind. In jeglicher Hinsicht bleiben dann oft wichtige Detailinformationen unerkannt oder müssen mit Fingerspitzengefühl erfragt werden.

Wir beantworten in der Regel täglich 15 Chats.

Auch in LibraryH3lp ist die Administrationsoberfläche leicht zu bedienen. So können wir beispielsweise feststellen, wie viele Chats direkt aus dem OPAC heraus gestellt wurden.

### **Videotelefonie:**

Vor 3 Jahren, als wir unser Konzept zu einem modernen Auskunftsservice aufstellten, da wollten wir unbekannte Wege im bibliothekarischen Umfeld wagen.

Die Antworten zu folgenden Fragen hatten wir damals noch nicht:

Würden Kunden Spass daran haben, zu sehen, wer sie da berät und fühlen sich wohl, selbst gesehen zu werden?

Für uns auch die Frage: wird die Technik stabil sein? Wie wird sich der Alltag mit dieser Software gestalten?

Wir bieten unsere Videotelefonie über die Firma Tokbox an. Es ist eine Freeware aus den USA, die die Kollegen der EDV-Abteilung für unsere Bedürfnisse angepasst haben: [www.tokbox.com](http://www.tokbox.com)

Neben der Möglichkeit, gesehen zu werden, kann der Desktop des Bibliothekars für den Kunden sichtbar gemacht werden. Einen Rechercheweg muss man dann nicht umständlich erklären, sondern kann ihn dem Kunden Klick für Klick demonstrieren.

Die Videotelefonie steht unseren Kunden im Münchner Wissenschaftsnetz oder über VPN mit mobilen Endgeräten zur Verfügung.

Dann hatten wir die Idee, unseren Kunden einen Kompromiss zwischen tatsächlicher Infotheke und neuen Kommunikationswegen anzubieten:

Für zunächst 3 der 9 Teilbibliotheken ließen wir sogenannte Infostationen anfertigen. Sie wurden in gut-frequenzierten Bibliotheken an geeigneter Stelle platziert.

Sollten diese Anlaufpunkte oder Infostationen von Kunden gut angenommen werden, waren noch mehr Stationen an weiteren Bibliotheken vorgesehen.

Aber: so beliebt diese Kommunikationswege im Privaten offensichtlich sind, im Rahmen einer öffentlichen Einrichtung ist die Resonanz der Kunden eher verhalten.

Dann stellte sich auch die Technik im Alltag komplexer dar als erwartet. Durch die regelmäßigen Updates von Tokbox, mussten die Kollegen der EDV laufend Nachbesserungen vornehmen.

Wir haben weniger als 10 Videokontakte im Monat.

### **SMS-Nachrichten:**

In unserer Liste an elektronischen Auskunftswegen sollte auf keinen Fall die Möglichkeit fehlen, an das Infoteam eine SMS-Nachricht schicken zu können.

Wo sich Student/innen auch befinden, sie bedienen ihr Handy und senden laufend Kurzmitteilungen an Freunde und Bekannte. Da wollte auch die Universitätsbibliothek auf diesem Weg erreichbar sein.

Wir erwarteten mehrere SMS-Nachrichten am Tag.

Aber auch mit diesem Angebot mussten wir feststellen, dass das Freizeitverhalten nicht notwendigerweise Aufschluss über das Kundenverhalten gibt.

Es erreichen uns auf diesem Wege weniger als 10 Nachrichten im Monat.

### **E-Mail-Anfrage:**

Die klassische E-Mail-Anfrage gehört noch immer zu den gängigen Auskunftswegen, die Kunden gerne nutzen.

Alle Kundenmails laufen bei uns in das Ticketing-System OTRS ein: [www.otrs.com](http://www.otrs.com)

Die Oberfläche bietet eine Vielzahl an Möglichkeiten zur professionellen Bearbeitung von Mails.

So sind Fragen zu speziellen Themen nur für Kollegen sichtbar, die auch dieses Spezialwissen haben. Beispielhaft sind 2 dieser speziellen Bereiche, oder auch Queues genannt, eingeblendet: Dokument- und Fernleihe und Komplexe Anfragen.

Allgemeine Mailanfragen werden von allen im Infoteam bearbeitet. Wer gerade live einen oder mehrere Auskunftsoberflächen betreut, bearbeitet im Hintergrund Mails, wenn gerade keine Anfragen im Chat, am Telefon, per SMS oder aus der Videoauskunft eintreffen. Deshalb können wir auch zusagen, dass die Mails innerhalb eines Arbeitstages, oft innerhalb weniger Stunden, beantwortet sind.

Wir bearbeiten am Tag 27 Mails.

### **Die Organisation des Infoteams**

Wie nun organisiert sich das Infoteam, das nicht mehr an einer reellen Theke sitzt, sondern in 4 verschiedenen Städten an 9 verschiedenen Teilbibliotheken seinen Arbeitsplatz hat und von dort Auskunft gibt?

Alle 26 Kolleginnen und Kollegen kommen aus allen Abteilungen und Standorten der Bibliothek.

Jeder gibt 4 bis 6 Stunden seiner wöchentlichen Arbeitszeit für die Auskunft.

Das Stammpersonal deckt die Zeit von 8 Uhr morgens bis 16 Uhr nachmittags ab.

Danach übernehmen bis 20 Uhr abends unsere gut-eingearbeiteten Studentischen Mitarbeiter.

### **Ad-hoc-Dienstplan:**

Jeden Tag wirft jeder im Infoteam ein oder mehrmals täglich einen Blick in den Infoteamkalender im Intranet. Hier trägt man sich je nach Verfügbarkeit nur für diesen einen Arbeitstag ein.

Wer morgens um 7 Uhr seine Schichten einträgt, hat noch die Wahl. Wer später kommt, muss Lücken füllen.

Allerdings: vereinbart ist, es dürfen keine Schichten am Vortag belegt werden! Durch diesen ad-hoc Dienstplan ist gewährleistet, dass jeder auch tatsächlich seinen Dienst wahrnehmen kann.

Lücken dürfen sein, aber kommen nicht häufig vor.

Wer uns gerade online nicht erreicht, kann uns in jedem Fall eine Email schreiben.

Diese sehr spontane Planungsweise hat sich bewährt: jeder entscheidet selbst, wann und wie lange er oder sie am heutigen Tag Auskunft geben wird und für welchen Auskunftskanal die Person sich entscheidet.

Für das Infoteam bedeutet es maximale Flexibilität, die Auskunft dann zu übernehmen, wenn es sich mit den anderen Verpflichtungen in der Abteilung vereinbaren lässt.

### **Qualitätssicherung durch Weiterbildung:**

Räumlich getrennte Standorte und verschiedene webbasierte Auskunftsoberflächen - unter diesen Gegebenheiten ist die laufende Interne Weiterbildung wichtiger denn je.

Dabei stehen 3 verschiedene Kompetenzbereiche im Fokus.

### **Die fachliche Kompetenz:**

Jeder im Infoteam muss mit den Besonderheiten aller Teilbibliotheken vertraut sein.

Die Strukturen und Dienstleistungen der Bibliothek müssen allen bekannt sein.

So muss beispielsweise jeder im Infoteam wissen, dass wir neben Web of Science nun auch Scopus anbieten.

Wie schulen wir die fachliche Kompetenz:

Im 2. Jahr nun schon verschickt reihum immer eine Kollegin, ein Kollege zu Wochenanfang eine Übungs-Auskunftsfrage an das ganze Infoteam. Bis zum Ende der Woche soll diese Frage jeder im Team beantworten. Diese Frage greift meist ein aktuelles Thema oder Problem aus dem Auskunftsalltag auf.

Immer wieder stoßen diese Übungsfragen vertiefte Diskussionen zu Auskunftsthemen an oder bringen eine einheitliche Lösung für alle Standorte in Gang.

Alle Fragen und Antworten sind gebündelt später für alle einsehbar. So bleibt die Bandbreite der Fragen allen präsent.

Webinar sind ein weiterer Schulungsweg, den wir gerade für das Infoteam entdecken. Wir treffen uns über die Konferenzsoftware Adobe Connect im virtuellen Raum, sehen uns über unsere Webcam, schulen uns zu neuen Datenbanken und berichten aus den Abteilungen.

Natürlich verschickt die Infoteamleitung wöchentlich mehrere Mails zu aktuellen Themen.

### **Die technische Kompetenz:**

Hier erhält jeder neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung ausführliche Einweisung zu allen Auskunftsoberflächen. Der Umgang mit den Office-Anwendungen und dem Web 2.0 wird vorausgesetzt und erwartet.

### **Die kommunikative Kompetenz:**

Schließlich ist der Kunde Mittelpunkt unserer Auskunftstätigkeit. Nicht selten sind wir die allererste Anlaufstelle für unsere Kunden und hinterlassen in diesem Erstkontakt einen bleibenden Eindruck.

Umso wichtiger ist das professionelle Auftreten.

Wir laden jährlich 1 Mal eine externe Trainerin ein, die uns darin schult, professionell Auskunft zu geben.

Ob in Schrift oder Sprache, hier gibt es immer noch dazuzulernen.

Dann bietet das Sprachenzentrum der Universität Englischkurse für die Bibliotheksmitarbeiter/innen an. Dieses Angebot wird von den Kolleginnen und Kollegen rege wahrgenommen, um unseren vielen Studenten aus aller Welt Auskunft auch in englischer Sprache erteilen zu können.

### **Fazit:**

Seit 2011 trifft man das Infoteam der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München auf ganz verschiedenen webbasierten Auskunftsplattformen.

Aus unserer Sicht haben beide Seiten gewonnen. Der Kunde, aber auch das Infoteam.

Der Kunde erreicht uns ortsunabhängig und wählt seinen bevorzugten Kommunikationsweg selbst.

Durch die Umstellung ist das Infoteam näher zusammengerückt. Es kann nicht mehr standortbezogen gedacht werden, sondern wir sind ein Auskunftsteam für alle Standorte und Teilbibliotheken der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München.

Nun beantworte ich gerne Ihre Fragen!

