

## Zentrale telefonische Information

### Erfahrungen und Perspektiven eines neuen Dienstleistungskonzepts an der ZLB Berlin

- Ein Praxisbericht -

#### Deutscher Bibliothekartag 2001 - Christine-Dorothea Sauer

Download: [telefonauskunft.ppt](#), 3499 KB

---

#### Zentral- und Landesbibliothek Berlin

- Wissenschaftlich-öffentliche Bibliothek Pflichtexemplarbibliothek
- Zwei Standorte Haus Amerika-Gedenkbibliothek Haus Berliner Stadtbibliothek
- ZLB - internes Datennetz  
Bibliothekssystem/Scan-Kataloge/CD-Manager/Internet / e-mail/Bürokommunikation
- Ca. 2,3 Millionen Medieneinheiten Bestand
- Zwischen 5000-7000 Kunden/Tag
- Ca. 1,7 Millionen Kunden in 2000
- Über 3 Millionen Entleihungen in 2000
- Über 2000 Besucher täglich auf unserer Website
- 63 Öffnungszeiten/Woche
- Bestandsprofilierung der beiden Häuser nach Fächern
- 12 Auskunftspulte als Fachpulte, davon in jedem Haus je ein Pult "Informationsdienste" (Allgemeine Information) als erste Anlaufstelle

#### Alltag im Haus AGB



#### Ausgangssituation

- Starker Nutzungsdruck vor Ort
- telefonische Anfragen an den Pulten der Allgemeinen Auskunft beider Häuser während Publikumsverkehrs bearbeitet, z. T. auch an den Fachpulten
- "Dienstleistungskonflikt"
- Lange Wartezeiten für Kunden am Telefon oder vor dem Auskunftspult
- Prioritäten unklar

### Sehr hoher Anteil an

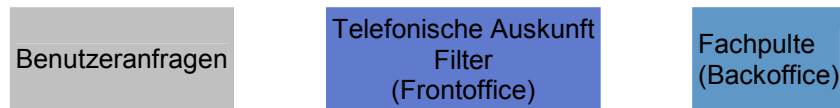
- Standardauskünften: Bestände, Benutzungsbedingungen, Anmeldeformalitäten Veranstaltungen
- Allgemeine bibliographischen Recherchen

### Geringerer Anteil an

- Fachbezogenen Auskünften

### Dienstleistungskonzept

- Telefonische Anfragen durch die Konzentration an einem Punkt an einer von Publikumsverkehr getrennten Stelle beantworten
- Weitgehend während der Öffnungszeiten
- Informationspulte der ZLB entlasten für den Service vor Ort



#### "Frontoffice" Telefonauskunft

Standardauskünfte wie  
(Infos - Öffnungszeiten -  
Ausleihbedingungen  
u.ä.)

Allgemeine  
bibliographische  
Recherchen (ZLB-  
Bestand u.a.  
Bibliotheken)

#### "Backoffice" Fachpulte

Spezielle  
(Fachbezogene)  
Anfragen werden  
weitergeleitet

### Was nicht?

- keine telefonischen Verlängerungen (überwiegend "ZLB Phone" - Voice Respond System)
- Keine Eingriffe in laufende Benutzungsvorgänge oder Kontendaten (aber Vormerkungen)

### Geräte

- Zugang über Telefonnummern der Pulte Informationsdienste / Allgemeine Information
- Zwei Telefonanschlüsse (Headset-Telefon), digitale Endgeräte
- 2 PC mit URICA
- 1 PC mit Scan-Katalogen, CD-Rom-Netz sowie Internetzugang
- 1 Drucker, Faxgerät
- Handapparat Printmedien/Infos ZLB

### Personal

- Schichtsystem (Mo-Fr 10-19 Uhr, jeweils drei Stunden)

- 28 Mitarbeiter/innen aus verschiedenen Bereichen, überwiegend Bibliotheksassistent/innen/Fachangestellte
- Azubis des 2. Lehrjahres gemeinsam weiteren Mitarbeitern
- Azubis des 3. Lehrjahres selbständig
- Schulungen:  
Datenbanken  
Printmedien des Handapparates  
Praxisschulungen an Auskunftspultern, hauptsächlich Informationsdienste/Allgemeine Information

### **Start**

- Dienstvereinbarung mit dem Personalrat  
Testphase Start Januar 2000  
Dauerbetrieb seit Januar 2001
- Statistik  
Erfassung der Anfragen nach Inhalten geordnet Besonderheiten

### **In der Testphase ...**

- Welche Anfragen werden in welcher Häufigkeit gestellt?
- Welche technischen und personellen Anforderungen müssen für einen Dauerbetrieb gewährleistet werden?
- Welche Auskunftsmittel müssen dafür zur Verfügung stehen?

### **Ergebnisse 2000**

- Spürbare Entlastung
- Insgesamt 41 300 Auskünfte
- monatlich im Schnitt 3 500
- täglich im Schnitt 170

1. Anfragen zu den ZLB Katalogen (OPAC, IPAC, Kardex 36%)
2. Öffnungszeiten 11%
3. Ausleihbedingungen und Info zu Verlängerungen 10%
4. Vermittlungen zu den Fachpulten 8%
5. Vermittlung für Internettermine 7%
6. Sonstiges 6%
7. ZLB Allgemeines (z. B. Fächerteilung) 6%
8. Adressen, Sigel, Wegbeschreibungen zu anderen Bibliotheken u.ä.
9. Auskünfte aus (Katalog)-Datenbanken anderer Berliner Bibliotheken (VÖBB, ZDB, VLB)
10. Konteneinsichten (Benutzerkonten) ohne Eingriff in das Konto
11. Vormerkungen
12. Vermittlung zur Bereitstellungen von Medien an den Auskunftspultern
13. Vermittlung zur Benutzungsabteilung (bei Eingriffen in Benutzerkonten)
14. Hinweise zu Veranstaltungen der ZLB

### **Wie weiter ? - Perspektiven**

*Online-Auskunftsdienst - erste Schritte*

AskAService

[http://www.zlb.de/fragen\\_sie\\_uns](http://www.zlb.de/fragen_sie_uns)

[http://www.zlb.de/fragen\\_sie\\_uns/ask\\_a\\_librarian](http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian)

Online-Auskunftsdienst - Kooperationen

- Gemeinsame Dienstleistungen mehrerer Bibliotheken (?)  
Collaborative Digital Reference Service (CDRS) <http://www.loc.gov/rr/digiref/>

Wie geht es weiter ?

- Chat?
- Videokonferenz?
- Kombination Telefonauskunft /VRS ?
- ZLB als Teilnehmer im VOEBB - WEB-OPAC  
Call-Center gemeinsam ?
- Call Center in Kooperation mit Bibliotheken außerhalb des Verbundes?  
<http://www.ci.sanbruno.ca.us/Library/library.html>  
<http://www.qandacafe.com/>
- Verbindung telefongebundener Dienstleistungen mit online-Angeboten als Stufenkonzept?
- Los Angeles Public Library  
infoNow - "When you've got a question, we've got an answer"  
<http://www.lapl.org/central/infonow.html>

#### Info ...

- The Electronic Library, IT and staff Education Project (ELITE) aims to establish and develop the I&CT infrastructure and the skills knowledge base which are required for underpinning the delivery of electronic library services to distance and other learners of the University of Leicester
- <http://www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/index.htm>

#### Liste

##### DIG\_REF

- [http://www.vrd.org/Dig\\_Ref/dig\\_ref.shtml](http://www.vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.shtml)

#### Sie benötigen eine Auskunft?

Die Telefonische Auskunft der ZLB ist erreichbar unter  
**030 / 90226 -105 und -401**  
montags bis freitags von 10.00 - 19.00 Uhr

#### Ihre Ansprechpartner

- Telefonischer Auskunftsdienst  
Frau Doris Wermusch  
[wermusch@zlb.de](mailto:wermusch@zlb.de)
- AskA Service der ZLB  
Frau Irini Courzakis  
[courzakis@zlb.de](mailto:courzakis@zlb.de)
- CDRS  
Herr Paul S. Ulrich  
[ulrich@zlb.de](mailto:ulrich@zlb.de)

**Für evtl. Fragen erreichen Sie Frau Sauer in der ZLB unter**

Tel 030/90226-153  
Fax 030/90226-139  
Email [sauer@zlb.de](mailto:sauer@zlb.de)