

Best Practice Bibliotheken: Die Telefonische Auskunft der Zentral- und Landesbibliothek Berlin - Perspektiven hier und anderswo

Christine-Dorothea Sauer

Folien des Vortrages gehalten anlässlich der Veranstaltung
Aufbau und Betrieb eines Service Centers für Bibliotheken
Workshop mit Praxisbeispielen

Donnerstag, 19. Oktober 2000, 9 - 17 Uhr
Zentral- und Landesbibliothek Berlin, Haus Berliner Stadtbibliothek, Berlin-Saal,
Breite Straße 30 - 36, 10178 Berlin

Moderation:

Dr. Charlotta Flodell, Stefan Rogge

Veranstalter:

Freie Universität Berlin
Referat Weiterbildung
Otto-von-Simson-Straße 13 - 15, 14195 Berlin
(ehem. Kiebitzweg)
Fon: 8385 14 16
Fax: 8385 13 96

Download: [telefonauskunft.ppt](#), 2198 KB

Best Practice Bibliotheken - Die Telefonische Auskunft der ZLB

Ausgangssituation

- Alle telefonischen Anfragen wurden an den Pulten der Allgemeinen Auskunft beider Häuser während des Publikumsverkehrs bearbeitet, z.T. auch an den Fachpulten
- "Dienstleistungskonflikt"
- Lange Wartezeiten für Kunden am Telefon oder vor dem Auskunftspult
- Prioritäten

Sehr hoher Anteil an:

- Standardauskünften (Bestände, Benutzungsbedingungen, Anmeldeformalitäten, Veranstaltungen)
- Allgemeinen bibliographischen Recherchen

Geringerer Anteil an:

- Fachbezogenen Auskünften

Verbesserung der Dienstleistung

- Telefonische Auskünfte, Anfragen und Dienstleistungen werden durch die Konzentration an einem Punkt an einer von Publikumsverkehr getrennten Stelle beantwortet
- Weitgehend während der Öffnungszeiten
- Informationspulte der ZLB werden frei für den Service vor Ort

Verbesserung der Dienstleistung

Benutzeranfragen

Telefonische Auskunft
Filter

Fachpulte

Frontoffice / Backoffice

- Telefonauskunft: Standardauskünfte und Allgemeine bibliographische Rechercheauskünfte
- Spezielle Anfragen werden weitergeleitet an die Fachbereiche und Fachpulte

Testphase Januar bis Juni 2000

- 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?

Dienstleistungen während der Testphase

- Standardauskünfte und Allgemeine bibliographische Recherchen
- Medium im Bestand der ZLB: Vereinbarung mit dem Fachpult zur Bereitstellung
- Medium ausgeliehen: Telefonische Vormerkung

Was nicht?

- Keine telefonischen Verlängerungen (weiterhin über ZLB Phone und während einiger Stunden über Telefon)
- Keine Eingriffe in laufende Benutzungsvorgänge oder Kontendaten (aber Vormerkungen)

Personelle Ausstattung

- Schichtsystem Montag bis Freitag: 10 - 13 / 13 - 16 / 16 - 19 Uhr
- Mittlerer Dienst aus verschiedenen Bereichen
- Auszubildende
- Schulungen:

Datenbanken

Praxisschulungen an den Fachpulten Allgemeine Information

Schulungen

- Datenbanken
- Praxisschulungen an den Fachpulten Allgemeine Information

Geräteausstattung

- Zwei Telefonanschlüsse (Headset-Telefon)
- PC-Ausstattung: 1 PC mit IPAC, CD-Rom-Netz, Internet, 2 PC mit URICA
- 1 Drucker
- Faxgerät

Auskunftsmittel Handapparat

- Oeckl (D und Europa)
- Kaupert
- Stadtplan Berlin

- Aktuelle Telefonbücher Berlin, Gelbe Seiten Berlin
- Sigelverzeichnisse (Berlin/Brandenburg und Deutschland)

Auskunftsmittel (Print)

- Bibliotheken in Berlin und Deutschland
- Adressbuch dt. Bibliotheken
- Banger
- Stamm
- Informationsmaterial der ZLB

Statistik

- *Erfassung der Anfragen:*
 - Nach Inhalten geordnet
 - Besonderheiten
- *Zahl der Auskünfte in den Monaten Januar bis September 2000:*
 - Insgesamt 31.500
 - Täglich zwischen 150 bis 180 telefonischen Anfragen

Statistik – "Charts"

- Anfragen zu den ZLB Katalogen (OPAC, IPAC, Kardex) (11.500)
- Öffnungszeiten (3.400)
- Ausleihbedingungen und Info zu Verlängerungen (3.200)
- Vermittlungen zu den Fachpulten (3.100)
- Sonstiges
- ZLB Allgemeines (z. B. Fächerteilung)
- Adressen, Sigel u.ä.
- Auskünfte aus Datenbanken (VÖBB, allegroC, ZDB, VLB)
- Vermittlung an die Pulte für Internet-Termine
- Konteneinsicht
- Vormerkungen
- Vermittlung zur Benutzung
- Bereitstellungen

Stand

- Testphase bis 30.06.2000 abgeschlossen
- Verlängerung der Dienstvereinbarung mit dem Personalrat über die Testphase bis Ende 2000: Einbindung der Mitarbeiter/innen Haus AGB

Sie benötigen eine Auskunft?

- Die "Telefonische Auskunft" der ZLB ist erreichbar unter:
Fon: 030 / 90226 -105 und -401, montags bis freitags von 10 – 19 Uhr

Informationsdienstleistungen - Perspektiven hier und anderswo

Bibliotheken

- Nicht mehr an einen Ort gebunden
- Durch ihre Dienstleistungen, nicht allein durch ihre Bestände definiert

Bibliotheken müssen definieren

- Was wollen - können sie anbieten?
- Welche Kunden wollen sie ansprechen?
- Was bieten die Konkurrenten?
- Welche neuen Dienste wollen sie anbieten? (allein - gemeinsam mit anderen)
- Was wollen sie nicht anbieten?
- Verfügen sie über die notwendigen Kompetenzen?

Bibliotheken bieten "persönliche" Dienstleistungen

- Persönliche Unterstützung anbieten, wenn benötigt
- Beratung und Unterstützung "online" und "ondemand"

Kommunikationsmittel: Internet

- Erreichbar von jedem Ort, unabhängig von Öffnungs- und Dienstzeiten der einzelnen Bibliothek
- Bequem, leicht zugänglich, kostengünstig
- Weltweites Vertrauen auf die Qualität der Dienstleistung von Bibliotheken
- Bibliothekaren kann man jederzeit und von überall her Fragen jeglicher Art stellen und bekommt schnell Antworten/Informationen
- Vertraute Ansprechpartner
- Auskunftsdienste in Netzwerke integrieren
- Mailing-Listen
- Videokonferenzen
- Auskunftsdienst per Chat
- Ask-A-Services

Bibliotheken werden vernetzt arbeiten

virtuelle Teamarbeit in Zusammenarbeit mehrerer Bibliotheken

- E-mail-, Telefon-, Datenbankanfragen an virtuellen Auskunftspulten - "virtuelles" Call-Center
- Auskunftsdienstleistungen aus elektronischen Quellen und Hinweise zu ihrer Benutzung

Bibliotheken werden vernetzt arbeiten

- Ressourcen gemeinsam nutzen
- Spezialwissen einzelner zu großen Informationsmengen addieren
- Kooperative Annäherungen an Problemdefinition und Problemlösung

Neue Möglichkeiten

- Virtueller Bestand
- Virtuelle Benutzer
- Virtuelle Auskunft
- Virtuelle Anregungen
- Virtuelle Mitarbeiter

Virtuelle Bibliothek

Gestaltung des Wandels

- Alte Stärken in die neue Umgebung mitnehmen
- Neue Dienstleistungen auf alten aufbauen
- Schnittstelle: Mensch

Bibliothek 1

Bibliothek 3

Bibliothek 5
Call Center

Bibliothek 2

Bibliothek 4

FAQs online

- (FAQ = Frequently Asked Questions / häufig gestellte Fragen)
- <http://faq.lib.umn.edu/public/PubAccess.pl>

Ask-A-Librarian / Öffentliche Bibliothek Los Angeles Public Library "infoNow"

- infoNow - "When you've got a question, we've got an answer"
- www.lapl.org/central/infonow.html
- Genaue Beschreibung des Dienstleistungsumfanges
- www.bpl.org/WWW/telref/telref.asp
- Als Zusatzangebot außerhalb der Öffnungszeiten einer Bibliothek
- www.smpl.org/library/forms/refques.htm

Ask-A-Librarian / Wissenschaftliche Bibliothek

- www.usgs.gov/library/request.html

Ask-A-Librarian / Kooperation

- American Memory is the online resource compiled by the Library of Congress National Digital Library Program. With the participation of other libraries and archives, the program provides a gateway to rich primary source materials relating to the history and culture of the United States.
- <http://memory.loc.gov/ammem/helpdesk/amform.html>

Portale

- 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
- www.le.ac.uk/li/distance/eliteproject/index.htm

Expertendienste

- www.askanexpert.com/
Die Konkurrenz schläft nicht

E-commerce

- www.askanything.com/

Digital Reference / Kooperation

- The Virtual Reference Desk.
www.vrd.org
- Projekt der Library of Congress

Literatur

- "Automated Digital Libraries: How Effectively Can Computers Be Used for the Skilled Tasks of Professional Librarianship?" ..[D-LIB MAGAZINE, vol. 6, no. 7/8; July/August 2000], William Arms tackles the The article is on the Web at www.dlib.org/dlib/july00/arms/07arms.html
- A Survey of Online Interactive Reference Services
- <http://web.uflib.ufl.edu/hss/ref/chat/cc3.html>

Joanna Richardson

- Issues and Examples
- www.bond.edu.au/library/jpr/ausweb2k/examples.html
- LISA GUERNSEY. Suddenly, Everybody's an Expert on Everything
www.nytimes.com/library/tech/00/02/circuits/articles/03info.html

Ihre Ansprechpartnerinnen für das Projekt Telefonischer Auskunftsdienst:

Doris Wermusch (Projektleiterin)
Fon: 030 / 90226 -406
wermusch@zlb.de

Christine-Dorothea Sauer
Fon: 030 / 90226 -153
sauer@zlb.de