

Zehn Teilbibliotheken an den Standorten München, Garching, Freising und Straubing, die teilweise von 8 bis 24 Uhr geöffnet sind, 32.000 Studierende und 9.000 Mitarbeiter¹ der Technischen Universität München (TUM), die die elektronischen Informationsressourcen der Bibliothek immer häufiger nur noch von zu Hause aus nutzen: Welches Konzept für bibliothekarische Auskunft kann einer solchen Situation gerecht werden?

Mit dieser Frage sah sich die Universitätsbibliothek der TUM konfrontiert, als sie vor drei Jahren im Zusammenhang mit der Gründung einer eigenen Abteilung für Informationsdienste das bisherige Modell der Auskunft auf den Prüfstand stellte. Ganz klassisch war bis dahin in der größten Teilbibliothek der TUM im Stammgelände eine Infotheke mit bibliothekarischen Fachkräften besetzt, die sich in Zweistundenschichten abwechselten. Außerdem bot die Universitätsbibliothek eine telefonische Auskunft an und beantwortete E-Mail-Anfragen.

Neue Wege waren gefragt, um dem sich ändernden Auskunftsbedarf der Bibliothekskunden gerecht zu werden und die Auskunftsdienstleistung zeitgemäß zu gestalten. Die Wunschliste für die künftige Auskunft war lang:

- Alle Teilbibliotheken sollten über vergleichbare Dienstleistungen im Auskunftsbereich verfügen. Es war nicht plausibel begründbar, warum neun Teilbibliotheken keine persönliche Auskunft anboten, zumal einige sich über die Jahre zu großen und stark frequentierten Bibliotheken entwickelt hatten. In allen Teilbibliotheken Infotheken einzurichten, war aus Gründen der Personalressourcen unrealistisch und erschien gera-

de in den kleineren Teilbibliotheken auch nicht als sinnvoll. Einen Teil des Informationsbedarfs der Bibliotheksbesucher fingen die bibliothekarischen Fachkräfte an den Ausleihtheken auf, eine Beratung war jedoch bei starkem Publikumsverkehr schon aus zeitlichen Gründen unmöglich. Für den Thekendienst wurden außerdem zunehmend studentische Hilfskräfte mit eingesetzt. Umso dringlicher stellte sich die Frage, wie Kunden vor Ort Antworten auf Auskunftsfragen bekommen.



Mit einer Höhe von 2,50 Meter und einem Durchmesser von 1,30 Meter hat eine Infosäule ihren Platz im Lesesaal der Teilbibliothek Stammgelände gefunden.

Videotelefonieren Sie mit uns!

Virtuelle Auskunftsdienste an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München

Von Caroline Leib

Ausgestattet sind die Infosäulen mit Bildschirm, Headset, Webcam und Tastatur.

- Das Auskunftsangebot der Bibliothek sollte sich in das Arbeits- und Kommunikationsverhalten der Benutzer integrieren. Inmitten der Web 2.0-Umgebung der Studierenden und TUM-Mitarbeiter muss die Auskunft möglichst ohne Medienbrüche direkt dort erreichbar sein, wo die Bibliotheksbenutzer sich sowieso bewegen: im Internet. Es war deutlich zu beobachten, dass Bibliothekskunden ihre Fragen immer weniger in der Bibliothek, sondern direkt von ihrem Arbeitsplatz aus stellten. Mit dem wachsendem Angebot an elektronischen Ressourcen, auf das über eAccess² bequem auch von zu Hause aus zugegriffen werden kann, war aus Sicht vieler Bibliotheksbenutzer die physische Erreichbarkeit der Infotheke in einer Teilbibliothek nicht mehr relevant.
- Und schließlich bestand seitens der Universitätsbibliothek der Wunsch, die Schichten im Auskunftsdienst besser mit der sonstigen Alltagsarbeit zu koordinieren. Zwar wurde die Infotheke im Stammgelände von den Kunden gut angenommen, aber dennoch gab es immer wieder sehr ruhige Phasen, die für die diensthabenden Kollegen nur begrenzt nutzbar waren.

Entscheidung für rein virtuelle Dienste

Eine längere Experimentierphase führte schließlich zu einer radikalen Entscheidung: Die Infotheke im Stammgelände sollte abgebaut und der Auskunftsdienst der Universitätsbibliothek komplett auf virtuelle Dienste umgestellt werden. Telefon- und Mailauskunft sollten durch einen Bibliotheks-Chat und Videotelefonie ergänzt werden.

Mittlerweile ist die Umstellung erfolgt: Die Universitätsbibliothek der TUM bietet seit Oktober 2012 eine voll ausgebaute virtuelle Auskunft an. Begleitend zur Neuausrichtung des Auskunftsdienstes wurden während des vergangenen Jahres auch Organisationsstrukturen des Infoteams umgestellt (s. u.), um Arbeitsbelastung und Effektivität zu optimieren.



Fünf Auskunftskanäle stehen den Bibliothekskunden zur Verfügung: Internet-Telefonie, Chat, Videotelefonie, SMS und Mail.³ Telefon- und Chatauskunft werden werktags von 8–20 Uhr angeboten, Videotelefonie von 8–16 Uhr, die Bearbeitung von SMS und Mailanfragen erfolgt zeitnah⁴.

Der Bibliotheks-Chat, der auf Basis des Dienstes library3lp⁵ läuft, ist seit August 2010 ein stark genutzter und vor allem bei Studierenden sehr beliebter Auskunftsweg, der aus dem Dienstleistungsangebot der Universitätsbibliothek nicht mehr wegzudenken ist. Da der Chat direkt auf der Homepage der Bibliothek integriert ist und zudem als Widget im OPAC eingeblendet wird, ist er unübersehbar. Ein Bibliothekar kann parallel mehrere Chats bearbeiten, oder aber mehrere Bibliothekare loggen sich gleichzeitig ein und verteilen eingehende Chats unter sich. Nutzer können auch über die Instant Messaging-Programme ICQ, AOL Instant Messenger, Windows Live Messenger, Google Talk und Jabber Kontakt mit dem Infoteam aufnehmen.

Die Internet-Telefonie hat vor zwei Jahren die bis dahin verwendete lokale Telefon-Lösung ersetzt. Über den Telefondienst Placetel⁶ wird nun eine Schaltung ermöglicht, bei der zwei oder ggf. auch mehr Bibliothekare eingeloggt sind und parallel Anrufe annehmen. Statistik-Module lassen die Auswertung von Zahl und zeitlicher Verteilung eingegangener Anrufe zu, diverse Mailboxen können besprochen und außerhalb der Servicezeiten variabel geschaltet werden.

Der Auskunftsdienst per SMS ist im Routinebetrieb mit geringem Aufwand zu realisieren und wird weiterhin angeboten, auch wenn die Zahl der eingehenden Anfragen klein ist.

Die Mailauskunft der Universitätsbibliothek wird seit 2007 über OTRS⁷ organisiert. In diesem Ticketsystem, das in der TUM seit 2007 in den internen Einrichtungen und Verwaltungseinheiten verwendet wird, verfügt die Universitätsbibliothek über einen eigenen Bereich, in dem sie eingehende Anfragen thematisch sortieren und bearbeiten kann. OTRS sichert die zeitnahe Beantwortung aller per Mail eingehenden Info-Anfragen und ermöglicht eine transparente Bearbeitung im Team. Der Anfragende erhält eine automatisch generierte Erstantwort, in der ihm eine Rückmeldung innerhalb eines Werktags

zugesagt wird. Diese Frist ist wegen der kooperativen Bearbeitung im Team leicht einzuhalten. Textbausteine auf Deutsch und Englisch, in denen auch komplexe Sachverhalte schon vorformuliert werden, unterstützen beim Antworten. OTRS ermöglicht eine Auswertung nach Zahl und Inhalt der eingehenden Anfragen.

Ein neuer Service der Universitätsbibliothek ist die Videotelefonie, die nach einer längeren Vorbereitungsphase seit Oktober 2012 im vollen Einsatz ist. In bisher drei Teilbibliotheken sind sogenannte Infosäulen aufgestellt: an Telefonzellen erinnernde Stationen mit einem Durchmesser von 1,30 Meter und einer Höhe von 2,50 Meter, deren weiß-blaue Außenwand schräg ansteigt und mit Begriffen aus der Informationswelt bedruckt ist. Die Infosäulen

bieten durch Teppichboden und gedämmte, stoffbezogene Wände einen hohen Schallschutz. In der kleinen Kabine findet der Benutzer einen Bildschirm mit Headset vor sich und kann die Videotelefonie anklicken. Damit baut sich per OpenTok⁸ eine Verbindung zu einem Bibliothekar auf. Dieser kann mit dem Programm Screen Stream seinen Bildschirm auf den Bildschirm der Infosäule übertragen und damit Suchstrategien live vorführen.

Mit den virtuellen Infotheken wird eine Auskunftsoption angeboten, die der Face-to-face-Kommunikation so nahe kommt wie möglich. Weitere Teilbibliotheken sollen mit Infosäulen ausgestattet werden, und auch die Aufstellung in stark frequentierten Bereichen der TUM außerhalb der Bibliotheken wird erwogen. Dort könnten die Infosäulen als Beratungs-Außenstellen der Bibliothek einen schnellen Kundenkontakt ermöglichen.

Organisation des Infoteams

Realisiert werden die virtuellen Auskunftsdienste von einem Infoteam mit insgesamt 24 Mitgliedern aus mehreren Abteilungen und allen Standorten, die sich wöchentlich mit 4 bis 6 Stunden in verschiedene Dienste einloggen. Das Stammpersonal deckt die Zeiten von 8 bis 16 Uhr ab, in denen Chat, Telefon, SMS, Video und Mail bedient werden. Dank der Mitarbeit von studen-

Ein Blick in den voll besetzten Lesesaal der Teilbibliothek Stammgelände. Die Infosäule links im Bild ersetzt seit Oktober 2012 die klassische Infotheke.



tischen Hilfskräften konnten die Servicezeiten für Telefon und Chat seit Januar 2012 auf 20 Uhr ausgedehnt werden.⁹

Über viele Jahre war die Erstellung des Infoteam-Dienstplans eine zeitaufwändige und kontinuierliche Tätigkeit der Infoteamleitung. Ausfälle wegen Krankheit oder kurzfristiger Dienstplichten mussten täglich durch Vertretungsregelungen aufgefangen werden. Um diesen Arbeitsaufwand zu minimieren, wurde der Betrieb auf ein selbstorganisierendes Verfahren umgestellt: statt eines vorab erstellten Wochenplanes erfolgt eine tägliche ad-hoc-Planung. Die Groupware, die die Universitätsbibliothek für das Intranet einsetzt (CAS teamWorks¹⁰), bietet die Möglichkeit von Gruppenkalendern, in denen die persönlichen Termine der Gruppenmitglieder in einer eigenen Ansicht erscheinen. Eine solche Ansicht wurde für das Infoteam erstellt. Jeder Infoteam-Mitarbeiter trägt nun täglich in seinem persönlichen Kalender seine Infozeiten für bestimmte Auskunftskanäle ein und schaltet diese Termine für den Gruppenkalender frei. Der Gruppen-Kalender zeigt auf einen Blick, welche Auskunftswege von wem zu welchen Zeiten bereits besetzt sind und wo Lücken bleiben, die die Mitglieder des Infoteams dann gezielt füllen. Wer früh kommt, kann sich die Zeiten für die Infoschichten noch weitgehend aussuchen, wer später in den Kalender schaut, nimmt Zeiten, die noch übrig sind. Dieses Verfahren hat zu einer starken Entbürokratisierung der gesamten Organisation der Auskunftstätigkeit geführt. Kommunikation und Koordination werden online abgewickelt und bedürfen weniger Absprachen.

Durch gedämmte, stoffbezogene Wände und Teppichboden ist ein hoher Schallschutz gewährleistet.

der Vielfalt der Auskunftswege auch die kommunikative Kompetenz: Infoteam-Mitarbeiter müssen im Chat, am Telefon oder bei der Videotelefonie mit den jeweils ganz eigenen Herausforderungen dieser Gesprächsmedien umgehen können.

Mit einem hausinternen Fortbildungsprogramm wird das Infoteam in seiner Arbeit unterstützt. Alle sechs Wochen findet eine Infoteam-Sitzung statt, die immer einen Fortbildungsteil umfasst (Vorstellung einer Datenbank, Erläuterung einer neuen Dienstleistung der Universitätsbibliothek o. ä.). Seit Herbst 2012 nutzt das Infoteam für diese Sitzungen die Videokonferenz-Software Adobe Connect¹¹, die wissenschaftlichen Einrichtungen kostenfrei über das DFN-Netz zur Verfügung steht. Infoteam-



Qualitätssicherung im Infoteam

Ein wichtiges Ziel der Universitätsbibliothek ist die kontinuierliche Fortbildung und Qualitätssicherung im Infoteam. Das Anforderungsprofil ist vielfältig. Grundlegende Voraussetzung ist der kompetente Umgang mit den Auskunftsplattformen. Für die Qualität der Auskunft ist fachliche Kompetenz im Hinblick auf Recherchestrategien, Informationsbeschaffung und -verarbeitung nötig sowie eine fundierte Kenntnis über die Dienstleistungen der Bibliothek. Von besonderer Bedeutung ist angesichts

Mitglieder, die nicht zur Gruppensitzung anreisen können, nehmen direkt an ihrem Arbeitsplatz mit Headset und Webcam teil. Das Sitzungszimmer, in dem das Infoteam tagt, wird mit einem leistungsstarken Mikrofon und einer Kamera ausgestattet, so dass die virtuell teilnehmenden Kollegen über Adobe Connect in Bild und Ton dem Sitzungsverlauf folgen können. Virtuelle Teilnehmer sind selbst ebenfalls auf dem Adobe Connect-Bildschirm im Sitzungszimmer zu sehen und können sich visuell, per Stimme oder Chat einbringen.

Seit einigen Monaten gibt es mit der sogenannten „Infomail der Woche“ eine kontinuierliche Fortbildung, die sowohl fachliche als auch kommunikative Kompetenz fördert. Jeweils am Wochenbeginn wird von der Infoteamleitung eine fingierte Mailanfrage an das Infoteam geschickt, in der exemplarisch ein bestimmtes Thema aufgegriffen wird. Teilweise werden diese Mails aus tatsächlich eingetroffenen Mailanfragen generiert, teilweise werden sie in englischer Sprache formuliert oder so gestaltet, dass sie kommunikative Herausforderungen mit sich bringen. Alle Infoteam-Mitglieder schreiben bis zum Ende der Woche eine Antwort und schicken diese an die Infoteamleitung, die nach Sichtung der Antworten eine Standardlösung verschickt. Die Fragen und Antworten werden halbjahresweise in einem Dokument zusammengestellt und zu internen Fortbildungszwecken als PDF-Datei für alle Mitarbeiter der Bibliothek zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus werden Inhouse-Fortbildungsveranstaltungen angeboten etwa zum professionellen Auskunftsgespräch, zu bibliothekarischem Hintergrundwissen oder zu neuen Dienstleistungen der Universitätsbibliothek. Der Besuch externer Fortbildungsveranstaltungen wird unterstützt.

Nach Experimentierphase und jetzt erfolgtem Umstieg auf die ausschließlich virtuelle Auskunft zieht die Universitätsbibliothek eine erste Bilanz: Die neuen Auskunftswege haben das Dienstleistungsangebot der Universitätsbibliothek deutlich ausgeweitet und verbessert. Die Auskunft ist gut über das Internet erreichbar und damit dort angesiedelt, wo sich die Bibliothekskunden in der Regel während ihrer Arbeit aufhalten, und sie wird rege genutzt¹². Das Infoteam ist durch die entbürokratisierte Regelung zur Besetzung der einzelnen Auskunftskanäle flexibler in der Tagesplanung, kann die Infoschichten besser mit der sonstigen Arbeit koordinieren und ist durch die abteilungs- und standortübergreifende Struktur enger zusammengedrückt.

FUSSNOTEN

- 1 Bei geschlechtsabhängigen Formulierungen sind stets die männliche und weibliche Form gemeint. Zur einfacheren Lesbarkeit wird im Text nur die männliche Form gewählt.
- 2 eAccess bietet Studierenden und Mitarbeitern der TUM den Remote-Zugriff auf lizenzierte elektronische Ressourcen der Universitätsbibliothek auch außerhalb des Hochschulnetzes.
- 3 Durchschnittliche Zahl der Infoanfragen pro Auskunftskanal im Monat: ca. 250 Chats, ca. 350 Telefonanrufe, ca. 170 Mails. SMS-Auskunft wird selten genutzt (ca. 4 Anfragen pro Monat). Für die Videoauskunft liegen zum Redaktionsschluss noch keine Zahlen vor. Die statistische Auswertung der Auskunft findet im Rahmen des Qualitätsmanagements an der TUB statt, die Festlegung von Kennzahlen ist in Arbeit.
- 4 SMS-Anfragen werden während der Arbeitszeit sofort beantwortet, Mailanfragen in der Regel innerhalb weniger Stunden, spätestens aber am folgenden Werktag.
- 5 <http://libraryh3lp.com/>
- 6 www.placetel.de/
- 7 www.otrs.com/de/
- 8 www.tokbox.com/. Auf der Basis der OpenTok API wurde von der Universitätsbibliothek eine Videotelefonie-Anwendung programmiert, die parallel mehrere Beratungsgespräche erlaubt, d. h. es können gleichzeitig mehrere Benutzer mit einer entsprechenden Anzahl an Bibliothekaren Kontakt aufnehmen. Zusätzlich sind die PCs in den Infosäulen mit einer Kiosksoftware (www.sitekiosk.com) so abgesichert, dass nur die Auskunftsdienste genutzt werden können, eine freie Verbindung ins Internet ist nicht möglich.
- 9 Die Servicezeiten bis 20 Uhr werden von den Bibliothekskunden gut genutzt. 20% der Chatauskünfte werden nach 16 Uhr erteilt, 25% der Anrufe werden nach 16 Uhr angenommen (ca. 7% zwischen 18 und 20 Uhr).
- 10 www.cas.de/
- 11 www.adobe.com/products/adobeconnect.html
- 12 Die Akzeptanz des Wechsels auf die virtuellen Dienste war auf Seiten der Studierenden und TUM-Wissenschaftler hoch. Eine etwas längere Umgewöhnungsphase gab es vor allem bei älteren Bibliotheksbenutzern, teilweise auch bei externen Kunden, die die individuelle Beratung vermissen.



DIE AUTORIN
Dr. Caroline Leiß
 ist Leiterin der
Abteilung Informationsdienste und zuständig für das Referat Aus- und Fortbildung an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München.