

Best of Scheitern: Baustelle „Auskunftsservice“

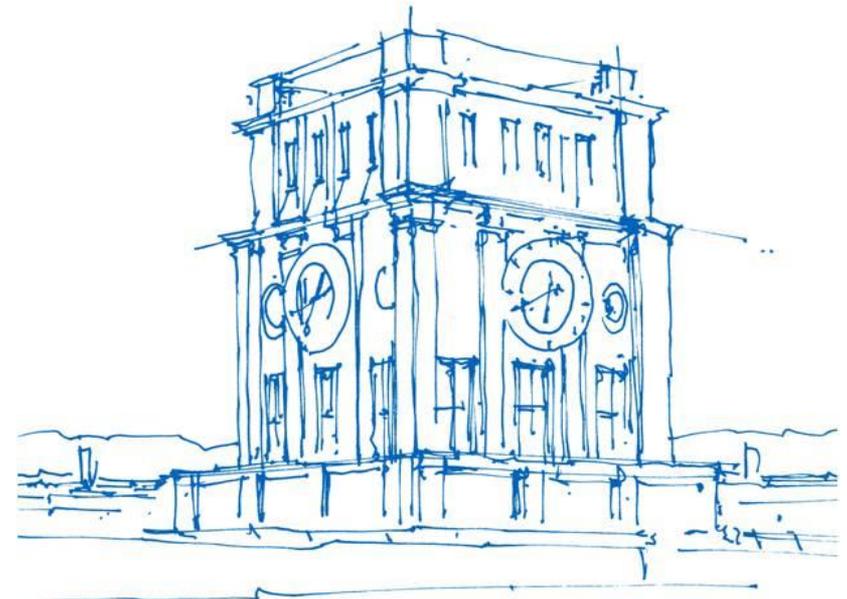
Stefanie Blum-Effenberger, M.A.

Technische Universität München

Universitätsbibliothek

Abteilung Informationsdienste

München, 13. September 2022



Uhrenturm der TUM

... bis 2010: klassische Auskunftstheke



Urheber: Universitätsbibliothek TUM

- Besetzung mit bibliothekarischen Fachkräften
- 2-Stunden-Schichten
- Parallel Telefonauskunft
- Beantwortung der E-Mails im Ticketingsystem

Noch zeitgemäß?



Urheber: Universitätsbibliothek TUM

- 9 Teilbibliotheken, aber nur eine einzige Auskunftstheke
- Schließung der Auskunftstheke um 18 Uhr, aber Öffnungszeiten zT bis 24 Uhr
- Nutzung elektronischer Medien standortunabhängig möglich
- Steigende Nutzung mobiler, internetfähiger Geräte

Oder doch diese Realität ...

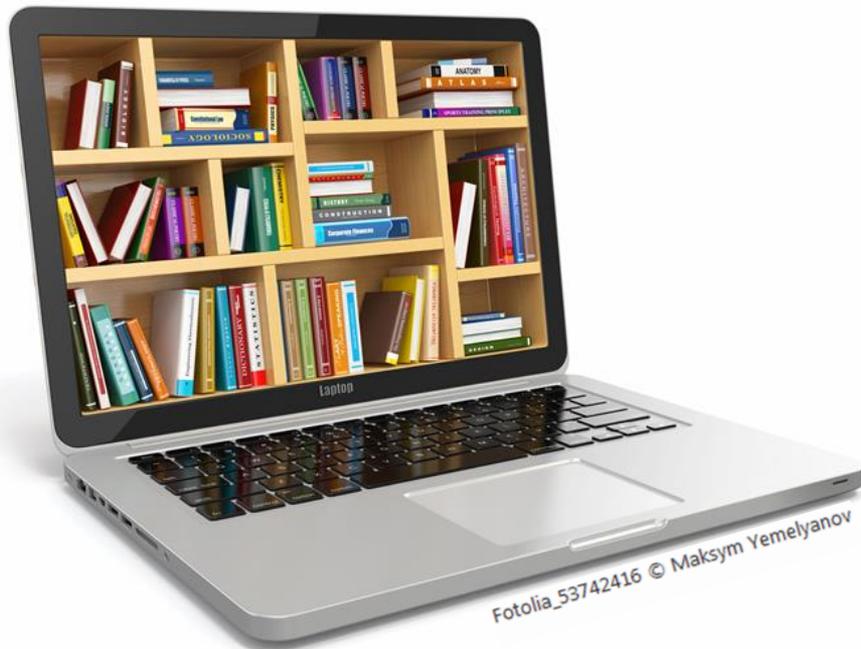


© Syda Productions - Fotolia.com

#64455125

- ortsunabhängiges Arbeiten
- internetbasiert
- mobile Geräte

Wunschliste für ein neues Auskunftsangebot: 2010 – 2011 ein Konzeptentwurf ...



- gleiches Dienstleistungsangebot an allen 9 Teilbibliotheken
- das Arbeits- und Kommunikationsverhalten der Studierenden berücksichtigen
- Kundenkontakt ermöglichen, wo immer die Auskunftsfrage entsteht
- Infoteam: flexible Integration der Auskunftsarbeit in die sonstigen Tätigkeiten



Quelle: TUM-Fotostelle

Ein neues Auskunftsangebot für die Universitätsbibliothek der Technischen Universität München

- 48.000+ Studierende
- 620+ Professor:innen
- 11 Schools und Fakultäten
- 9 Teilbibliotheken in 4 Städten: München, Freising, Garching, Straubing
- 2 Mio. Medien: print und online
- 15.000 aktive Entleihende
- 180.000+ Entleihungen/Verlängerungen in 2021
- 0,61 Mio. Bibliotheksbesuche in 2021

Quelle: <https://www.ub.tum.de/ueber-die-bibliothek>
<https://www.tum.de/ueber-die-tum/daten-und-fakten/tum-in-zahlen>
(gesehen 12.9.2022)

2011: das digitale Auskunftsangebot



- Internettelefonie
- Ticketingsystem
- SMS
- Live-Chat
- Video-Telefonie

seit 2011: ein virtuelles Auskunftsteam



- Mitarbeiter:innen aus allen Standorten
- ausschließlich internetbasierte Auskunft
- flexible Arbeitszeitgestaltung
- Multitasking am Arbeitsplatz
- vielseitige Tätigkeit: technisch und inhaltlich
- „Teamspirit“ durch Bedarf an Austausch

2014: SMS und Video-Telefonie eingestellt!



SMS

- geringe Nutzung
- ASTA verweigert Unterstützung
- Messengerdienste verbreitet

Video-Telefonie

- massive technische Probleme
- geringe Nutzung
- fehlende Akzeptanz/ Befremden vonseiten der Nutzer:innen

Die Video-Telefonie ...

es sollte ein Erfolg werden!



Urheber: Universitätsbibliothek TUM

... es sollte ein Erfolg werden!

Urheber: Universitätsbibliothek TUM

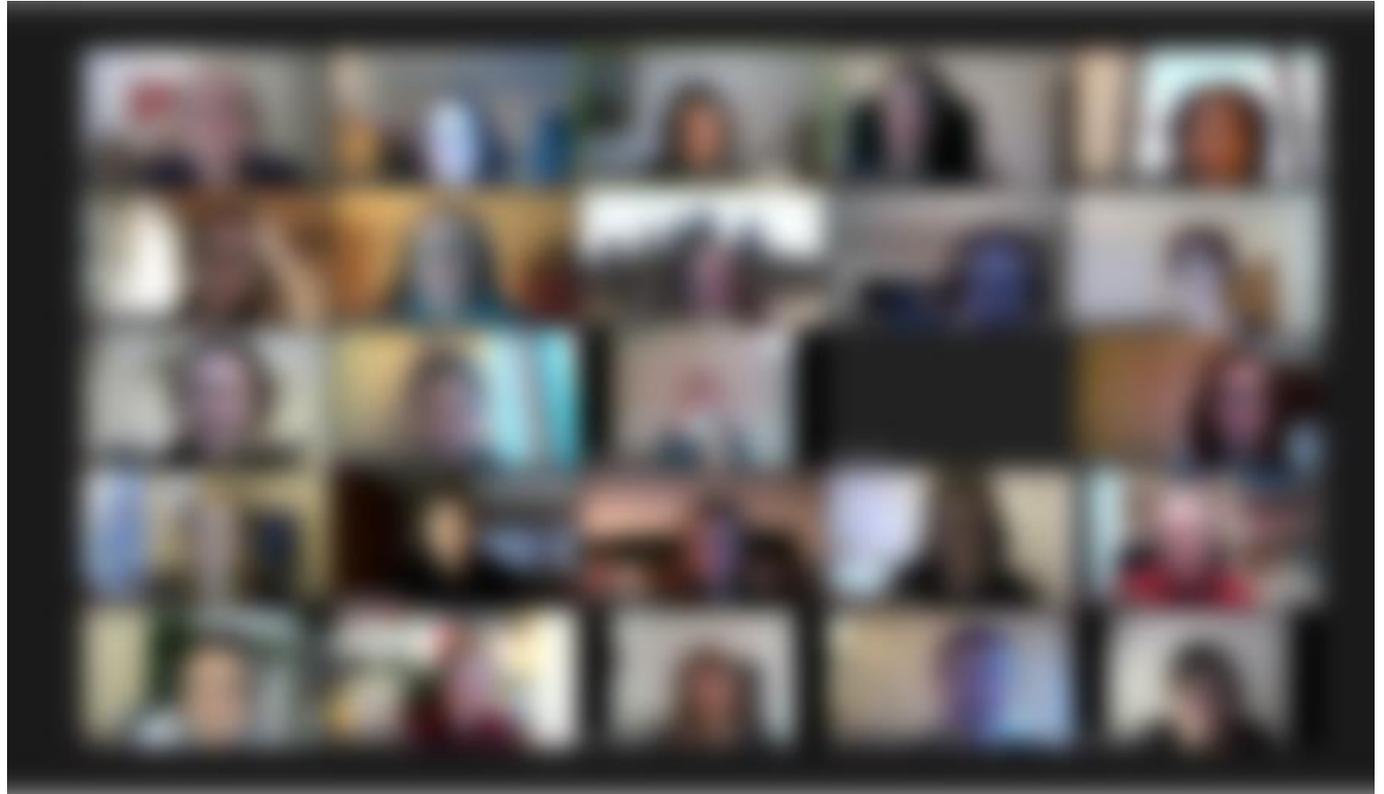


2014 - 2021: das digitale Auskunftsangebot

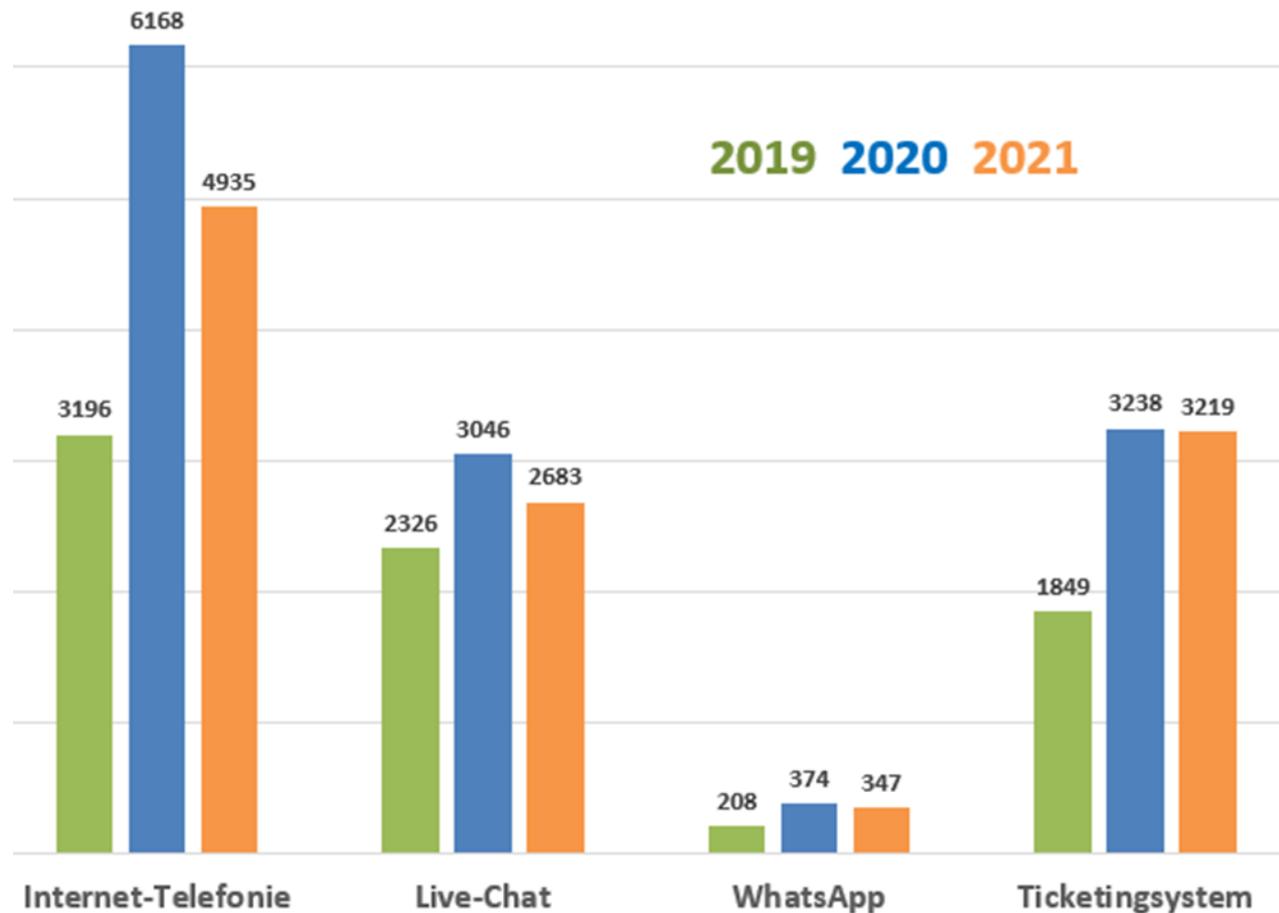


- Internettelefonie
- Ticketingsystem
- Whats-App
- Live-Chat

Pandemie ... Infoteam im Ausnahmezustand?



Pandemie und die digitalen Auskunftskanäle



2020: Live-Chat und die Datenschutzfrage



Rechtsprechung des EuGH vom 16.7.2020 auf den internationalen Datentransfer.



2020: Live-Chat und die Datenschutzfrage

Urheber: Universitätsbibliothek TUM



Ende-zu-Ende-Verschlüsselung!

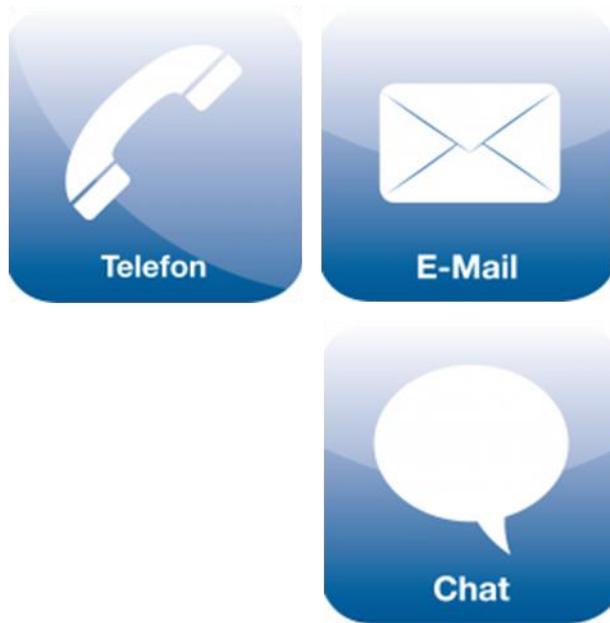


Oktober 2021: WhatsApp eingestellt!



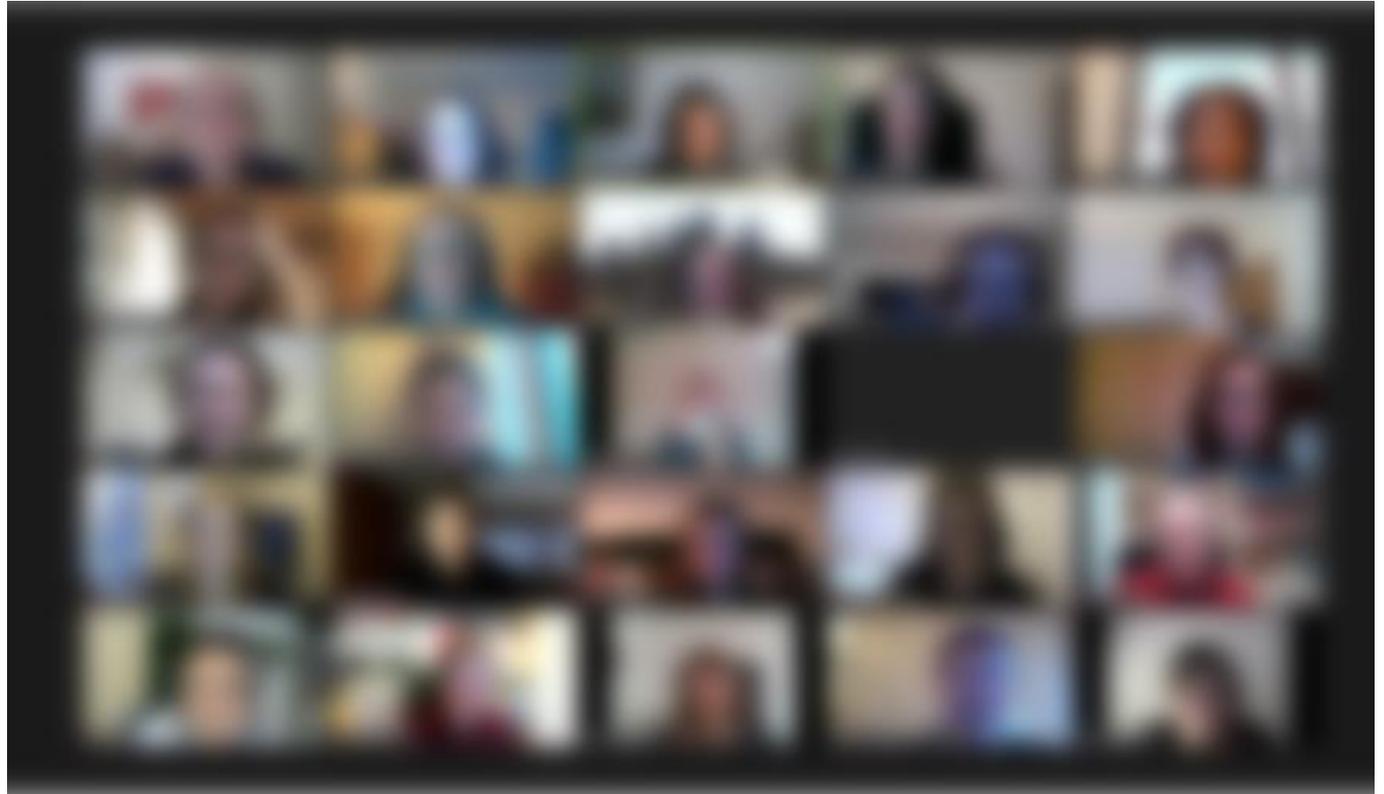
- Internettelefonie
- Ticketingsystem
- **Whats-App**
 - **aus datenschutzrechtlichen Gründen eingestellt**
- Live-Chat

2022: Das digitale Auskunftsangebot



- Internettelefonie
- Ticketingsystem
- Live-Chat

Pandemie ... Infoteam im Ausnahmezustand!

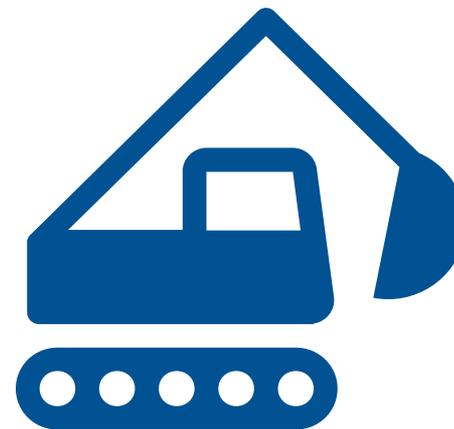


Mentoring-Programm: neue Kolleg:innen in der Auskunfts!

- Online-Begleitung der Kolleg:innen während der aktiven Auskunftsstätigkeit
- Nachbereitung schwieriger Auskunfts-situationen
- alternative Antwortszenarien erarbeiten



Best of Scheitern: Baustelle „Auskunftsservice“



Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit!



Kontakt:

E-Mail: stefanie.blum-effenberger@ub.tum.de