

„Sind Sie ein Mensch?“

Chat und Weblog an der UB Leipzig

von **LISA PERCHERMEIER** und **ASTRID VIELER**

Wenn sich Bibliotheksmitarbeiterin und Bibliotheksnutzer nicht von Angesicht zu Angesicht gegenüber stehen, ist diese Frage berechtigt: Sind Sie ein Mensch? Oder sind Sie ein automatisierter Chatroboter – vergleichbar mit telefonischen Informationshotlines, die wohl jeder aus leidvoller Erfahrung kennt?

Gestellt wurde uns diese Frage tatsächlich – und mehrfach – von Bibliotheksnutzerinnen und -nutzern, die ihr Glück kaum fassen konnten, wie einfach es sein kann, eine Antwort direkt online zu bekommen. Es muss nicht immer die Auskunftstheke sein. Virtuell hilft auch!

Wir haben uns gefragt: Welche neuen Wege können wir gehen, um Leserinnen und Lesern zu helfen? Wie können wir direktes Feedback zu aktuellen Veränderungen bekommen und Ideen in unser Angebot mit einbeziehen?

Seit 2012 bietet die Universitätsbibliothek Leipzig zwei web-basierte Kommunikationskanäle an, den Bibliotheks-Chat und ein Blog.

„... das ist ja toll, dass man mit Ihnen chatten kann“

In einer Projektgruppe wurde die Idee entwickelt, mit dem Chat einen zusätzlichen Kommunikationskanal anzubieten, der es Nutzern unabhängig von ihrem Aufenthaltsort ermöglicht, direkt, schnell und unkompliziert Kontakt mit Ansprechpartnern in der Bibliothek aufzunehmen und sofort und ohne Zeitverzögerung Antworten zu bekommen.

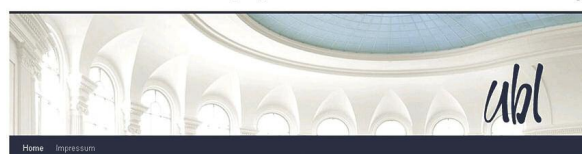
Seit März 2012 sind wir von Montag bis Freitag von 9 bis 16 Uhr via Chat online. Seitdem wurden 2894 Anfragen beantwortet. Spitzenwert waren 27 Anfragen an einem Tag.

Mit diesem Angebot wird der Entwicklung Rechnung getragen, dass die Anzahl der in Bibliothekskatalogen nachgewiesenen elektronischen Medien stetig wächst und lizenzierte Angebote auch außerhalb des Campus genutzt werden können. Unsere Nutzer sind mobiler geworden und damit nicht mehr an den Raum Bibliothek gebunden, um zu recherchieren und Medien zu nutzen. Rat oder Hilfestellung sollen dann zur Verfügung stehen, wenn sie gebraucht werden – in dem Moment, in dem eine Frage entsteht, auch und gerade zu Hause am Schreibtisch. Der Bibliotheks-Chat als virtuelle Theke ist dann nur „einen Klick“ entfernt, und eine schnelle Antwort höchst willkommen.

Die Auskunft via Chat war auch für die meisten Kollegen eine neue Erfahrung. 25 Kolleginnen und Kollegen aus allen Bereichen der UB haben sich der Herausforderung gestellt. Der erste „Chat-Tag“ wurde gemeinsam begangen, in den ersten Monaten die Dienste mit zwei Kollegen besetzt bis alle sich zutrauten, Dienste alleine zu übernehmen. Multitasking ist gefragt, wenn viele Fragen zur gleichen Zeit zu beantworten sind und man die Übersicht zwischen Katalog, Datenbanken, VPN-Client und Ausleihmodalitäten behalten will. Hier zeigt sich der große Vorteil der heterogenen Zusammensetzung der Chat-Gruppe – es gibt für fast alle Fragen einen Ansprechpartner und Unterstützung, wenn Hilfe gefragt ist.

Universitätsbibliothek Leipzig

unser blog



8 = 9: Zahlenwirrwarr im Offenen Magazin?

Publiziert am 10. Mai 2013 von [Falko Löffler \(UBL\)](#)

Liebe Leserinnen und Leser, kaum haben Sie sich an die Aufstellung der Bücher nach Fachgruppen in den Lesesälen gewöhnt, stehen Sie nun im Offenen Magazin wieder vor der Frage: Wo finde ich Was? Eine Fach-Systematik gibt es nämlich dort nicht, sondern nur die Aufstellung nach Zugangnummer.

Klingt einfach, ist aber nicht so. Denn wir haben diese Zugangsnummern gespickelt mit internen bibliothekarischen Informationen, da wir bei der Vergabe niemals gedacht hätten, dass diese Bücher irgendwann sozusagen das Licht der Welt erblicken und nun damit für Verwirrung sorgen.

Nichts liegt uns aber ferner, als Sie zu verwirren, deshalb hier eine kleine Anleitung zur Benutzung des Offenen Magazins:

UBL Chat
Wir sind jetzt online und beantworten Ihre Fragen.Sofort.

Suchen

Tags
Allgemein Apropos
Ausstellung
Bauarbeiten
Bibliotheca Albertina
Chat Katalog
Kursesse
Literaturverwaltung Offenes
Magazin Schulungen Theke
Zweigbibliothek

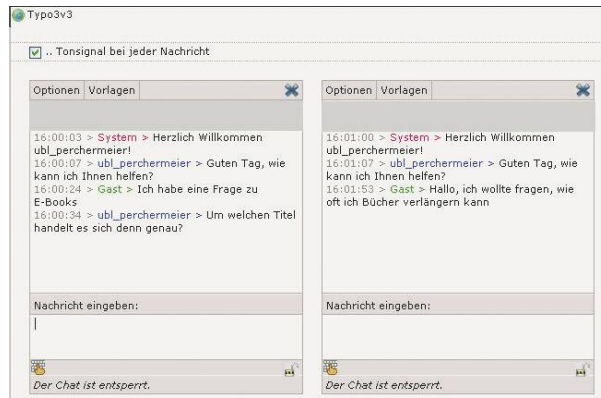
„Sie beantworten meine Fragen, bevor ich sie stellen kann :o). Vielen Dank. Gute Sache der Chat!“

Mit welchen Fragen wenden sich die Nutzer an den Bibliotheks-Chat? Mit allen möglichen von A wie Ausleihe bis Z wie Zeitungsdigitalisat. Viele Anliegen drehen sich um die Benutzung der Bibliothek, Fragen nach Öffnungszeiten, vergessenen Passwörtern, Ausleihe und Anmeldung. Den zweitgrößten Anteil haben Fragen nach elektronischen Medien. Der Zugriff auf elektronische Volltexte außerhalb des Universitätsnetzwerks, die Ausleihe von E-Books oder das Speichern und Ausdrucken von Artikeln – in vielen Fällen führt alleine der Hinweis, via VPN-Client lizenzierte Medien auch am eigenen Schreibtisch nutzen zu können zum Ziel. Nach unseren Erfahrungen wird der Chat als hilfreicher und lösungsorientierter Service der Bibliothek wahrgenommen und geschätzt.

„...zuerst ein großes Thumbs-Up für [...] die vorbildliche Einbindung der Bibliotheksnutzer über den Blog!“

Der Start des Blogs fiel mit der Einführung des Chats zusammen. Die im Durchschnitt wöchentlich erscheinenden Beiträge begleiteten die Nutzerinnen und Nutzer zunächst monothematisch bei der Einführung der neuen Suchoberfläche der UB Leipzig und informierten über aktuelle Neuerungen. Wie beim Chat war der Weg zum direkten Feedback nur einen Klick entfernt: Aus dem Katalog heraus wurde die Umstellung vom klassischen OPAC zu einer Discovery Oberfläche direkt am Ort des Geschehens kommentiert, Probleme erläutert und Verbesserungsvorschläge gesammelt. Die Kommentare gaben uns wichtige Hinweise zu den Nutzerwünschen, wie die Einbindung von Adressen und Öffnungszeiten der verschiedenen Bibliotheken sowie zur Qualität der Suchergebnisse. Last but not least war auch hier das Feedback der Nutzer eine dankbare Bestätigung unseres Angebotes.

Der neue Katalog ist nach einem Jahr fast aus den Kinderschuhen herausgewachsen. Andere Veränderungen stehen ins Haus, bei denen das Weblog der UB Leipzig die Onlinekommunikation mit Nutzerinnen und Nutzern unterstützt. Seit März 2013 sind das Blogteam und die Themenvielfalt gewachsen. Das Blog zum neuen Katalog wurde zu „unserem blog“.



Ein wichtiges Thema sind nun momentan die Veränderungen im Servicebereich der Bibliotheca Albertina (vgl. den Beitrag von Charlotte Bauer und Lucia Hacker, Seite 78). Die Blogbeiträge gehen über die bloße Ankündigung hinaus und liefern vertiefende Informationen. Erläuterungen zur Orientierung im Offenen Magazin sind ein Beispiel: Warum stehen Bücher zur Geschichte Russlands neben einer Einführung in objektorientierte Programmierung? Und viel wichtiger: Wie genau finde ich jetzt das, was ich suche?

Thematisch spannt unser Blog den Bogen über Literaturverwaltungsprogramme und Aktuelles zu Schulungen und Datenbankangeboten der Bibliothek, den Umzug der Bibliothek Musik, bis hin zu Trivia und Kuriosen, wie den Schießereien und Prügeleien im Hinterhof der Bibliotheca Albertina während der Dreharbeiten zu SOKO Leipzig. Wir sind gespannt auf das weitere Feedback und die Anregungen unserer Nutzerinnen und Nutzer.

„das ist ja echt cool, Eure Bibliothek wird immer besser!“

Ob es eine schnelle Antwort im Chat ist, die einen Weg in die Bibliothek und damit Zeit spart, oder die Möglichkeit, eine Meinung zu aktuellen Themen aus der Bibliothek im Blog zu äußern und zu diskutieren, wir möchten für unsere Nutzerinnen und Nutzer offen und ansprechbar sein. Offenheit und Ansprechbarkeit waren die Intention, zusätzliche Kommunikationskanäle anzubieten. Dass die Nutzer sie annehmen und wertschätzen, bestätigt uns auf diesem Weg. Chat und Blog bieten außerdem die Möglichkeit, Bedürfnisse, Wünsche und Probleme der Nutzer besser kennenzulernen, denn sie sind diejenigen, für die neue Services entwickelt werden. Deshalb freuen wir uns über jeden Chat, über jedes Feedback zur Bibliothek und ihren Serviceangeboten und über lebhaft Diskussionen im Blog.

