



Verein Deutscher
Bibliothekarinnen
und Bibliothekare

VDB – Verein Deutscher Biblio-
thekarinnen und Bibliothekare
Regionalverband Südwest
*Baden-Württemberg,
Rheinland-Pfalz, Saarland*

Jahresversammlung des VDB-Regionalverbands Südwest

Freitag, 3. Juni 2016, UB Heidelberg

**Themenschwerpunkt:
Professionalisierung der Benutzungsdienste – Qualifizierung,
Standards, Trends**

Abstracts der Vorträge

Dr. Martin Nissen, UB Heidelberg

Die Entwicklung von Standards in den Auskunftsdiensten

Die Information der Benutzerinnen und Benutzer vor Ort, per Telefon oder Internet gehört zu den zentralen Dienstleistungen von Bibliotheken. Standards, in denen entsprechende Anforderungen formuliert sind, wurden bisher vorrangig von öffentlichen Bibliotheken erarbeitet. Unter Bezugnahme auf vorliegende Modelle hat die Universitätsbibliothek Heidelberg entsprechende Standards für den Benutzungsbereich entwickelt, die thematisch den Umgang mit Benutzerinnen und Benutzern, die Organisation des Arbeitsplatzes, das Verhalten in schwierigen Situationen sowie das Miteinander unter Kolleginnen und Kollegen umfassen. In dem Vortrag wird einführend der theoretische Hintergrund der Entwicklung von Dienstleistungsstandards aufgezeigt. Der Schwerpunkt liegt anschließend auf der Darstellung der Erfahrungen der UB Heidelberg in organisatorischer und inhaltlicher Hinsicht.

Jessica Kaiser, UB Mannheim

„Leichter schreiben“ mit der UB – Schreibberatung als neuer Benutzungsservice

Von der berühmten „Angst vorm leeren Blatt“ bis zu Fragen des richtigen Zitierens – auch an deutschen Hochschulen gibt es inzwischen zahlreiche „Schreibwerkstätten“ und andere institutionalisierte Formen der Schreibberatung, die den Studierenden Hilfestellungen zu allen Aspekten wissenschaftlichen Schreibens bieten.

An der UB Mannheim wurde der Service „Schreibberatung“ als Teil eines Lernraum-Konzepts entwickelt, welches den Studierenden eine auf vielfältige Weise unterstützende Lern- und Arbeitsumgebung bietet. Wie sehen die Rahmenbedingungen im konkreten Beispiel aus und zu welchen Fragestellungen wird Unterstützung durch Schreibberatung angeboten? Wer berät? Wie steht es um die Qualifizierung für diese Aufgabe? Welche Probleme stellen sich bei der Etablierung des Services? Der Vortrag ist vor allem ein Erfahrungsbericht und widmet sich der Ausgestaltung des neuen Benutzungsservices an der UB Mannheim unter den genannten Fragestellungen.

Oliver Kohl-Frey, Bibliothek der Universität Konstanz

Das Hybrid Bookshelf – ein neuer Benutzungsdienst für digitale Medien am Ort Bibliothek

Ein zentraler Service von Bibliotheken ist die Bereitstellung von und der Zugang zu gedruckter und digitaler Information. Katalogdaten, Freihandzugänglichkeit oder Discovery-Systeme sind allesamt verschiedenste Hilfsmittel, um für die Benutzerinnen und Benutzer relevante Literatur findbar zu machen. Das an der Universität Konstanz entwickelte Hybrid Bookshelf erlaubt das gemeinsame Durchsuchen von gedruckten und elektronischen Büchern in einer an ein klassisches Buchregal angelehnten Suchoberfläche mittels aktueller technologischer Lösungen.

Stefanie Blum-Effenberger, UB der TU München

Bibliothekarische Auskunft im Zeitalter der „Digital Natives“: ein Erfahrungsbericht

Sie twittern, chatten, liken, skype. Die Studierenden der TUM sind „Digital Natives“, die sich mit Leichtigkeit im Internet bewegen. Welches Konzept für eine bibliothekarische Auskunft kann diesem Kundenkreis gerecht werden? Als die Universitätsbibliothek der TUM vor einigen Jahren ihr Auskunftskonzept auf den Prüfstand stellte, ging es sowohl um einen effizienteren Personaleinsatz als auch um die Entwicklung von Dienstleistungen, die sich nahtlos in das Lern- und Arbeitsverhalten der Bibliothekskunden integrieren.

Im Jahr 2010 hat die Universitätsbibliothek der TUM ihre Auskunft vollständig auf virtuelle Angebote umgestellt. Von Beginn an konnten Bibliothekskunden ihre Anfragen per Chat, E-Mail und Telefon an die Universitätsbibliothek richten. Im Laufe der Jahre wurden weitere Auskunftskanäle wie Videotelefonie und SMS getestet und hinsichtlich ihrer Akzeptanz evaluiert. Mittlerweile ist die Auskunft der Universitätsbibliothek unter dem Namen First Level Hotline für Kunden über Internet-Telefon, Chat, E-Mail und WhatsApp erreichbar. 21 Kolleginnen und Kollegen aus verschiedenen Abteilungen und Standorten der Universitätsbibliothek und drei studentische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beantworten Kundenanfragen werktags von 8 bis 20 Uhr vom eigenen Arbeitsplatz aus.

Die neuen Auskunftswege haben das Dienstleistungsangebot der Universitätsbibliothek deutlich ausgeweitet und verbessert. Die Präsentation beschreibt die Erfahrungen der letzten Jahre und lädt zum Austausch ein.