



Neues aus der Benutzung

Ausgabe 95

Benutzungsabteilung der Staatsbibliothek zu Berlin

Juni 2010

Schneller Weg zur Information

Wir beraten Sie gern in der Bibliothek an den verschiedenen Auskunftsstellen, Sie können uns aber auch schriftlich Fragen stellen. Damit Ihre schriftlichen Anfragen die richtige Auskunftsstelle erreichen, ohne dass Sie nach der passenden Kontaktadresse suchen müssen, bieten wir Ihnen jetzt ein einheitliches Formular an. Dort eingehende Fragen werden nicht mehr dezentral per E-Mail bearbeitet, sondern in einem softwaregestützten Auskunftssystem verwaltet. Wir verwenden dazu das Produkt QuestionPoint des Anbieters OCLC.

Auf unseren Webseiten finden Sie unter dem Menüpunkt „Service und Benutzung / Auskunft“ ein kurzes Formular, welches Sie bald auch von der Startseite und weiteren Seiten über das Logo mit dem Fragezeichen erreichen können:



Stellen Sie uns hier alle Fragen zur Arbeit in der Bibliothek, zur Literaturrecherche und zu unseren Angeboten und Beständen. Über ein Auswahlmenü können Sie das

Thema Ihrer Nachricht auswählen; die Anfragen erreichen dadurch direkt die richtigen Ansprechpartner. Da wir uns momentan noch in der Testphase befinden, stehen zunächst drei Bereiche zur Verfügung: Allgemeines, Literatursuche, Ausleihe und Benutzung. Zukünftig wird es hier weitere Auswahlpunkte geben für Anfragen, die einzelne Fächer oder unsere Sondersammlungen betreffen. Solange diese Auswahlmöglichkeiten noch nicht gegeben sind, leiten wir Ihre Fragen ggf. an die entsprechenden Abteilungen weiter.

Nach Absenden des Formulars erhalten Sie eine kurze Eingangsbestätigungsmail. Diese enthält neben der Wiederholung Ihrer Frage alle Angaben, die Sie benötigen, um den jeweiligen Bearbeitungsstand online verfolgen zu können. Zu diesem Zweck wird für Sie ein Konto bei QuestionPoint eingerichtet. Für das Einloggen benötigen Sie Ihre E-Mail-Adresse und ein Passwort, das Ihnen in der Bestätigung Ihrer ersten Frage mitgeteilt wird. Wenn Sie das Passwort vergessen haben, können Sie es sich erneut per E-Mail zuschicken lassen. Die Antwort auf Ihre Frage bekommen Sie, wie bisher auch, per E-Mail zugesandt.

Wir beantworten Ihre Fragen schnellstmög-

lich. Wenn die Bearbeitung innerhalb einer Woche nicht möglich ist, erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid.

Weitere Informationen zu QuestionPoint erhalten Sie unter der Webadresse:
<http://www.questionpoint.org/>.

Neben dem Vorteil einer einheitlichen Anlaufstelle für alle bibliothekarischen Auskunftsfragen bietet das System weitere Verbesserungen: alle Anfragen sind in einem System gespeichert, so dass diese leichter an andere Ansprechpartner weiterleitet werden können, nicht durch Abwesenheiten liegen bleiben, eine Mehrfachbearbeitung vermieden wird und eine bessere Übersicht über den Bearbeitungsstand von Fragen besteht.

Count the traffic

Im Juni findet im Lesesaal des Hauses Potsdamer Straße ein studentisches Projekt zur Benutzungskennzahlenermittlung statt. Dabei wird über Beobachtung die Benutzung bestimmter Bereiche ermittelt. Dies kann helfen, den Service gezielt zu verbessern. Es werden keine personenbezogenen Daten erhoben. Sollten Sie Fragen zu diesem Projekt haben, wenden Sie sich bitte an das Sekretariat der Benutzungsabteilung.