

Auskunft geben, wenn sie gebraucht wird: Management der Benutzeranfragen an der Bayerischen Staatsbibliothek mit QuestionPoint

Von Berthold Gillitzer, S. 154

Mit der Einführung von QuestionPoint zur Unterstützung der virtuellen Auskunftserteilung wurde an der Bayerischen Staatsbibliothek die Grundlage für ein einheitliches und zeitgemäßes Anfragenmanagement gelegt und der Service für den Benutzer entscheidend verbessert. Ein Hauptaugenmerk lag dabei auf der problemlosen Erreichbarkeit der Dienstleistung, die nun auf jeder Webseite der Bayerischen Staatsbibliothek verfügbar ist. Die hohe Anzahl der Auskunftsanfragen aus dem Internet bestätigt die Sinnhaftigkeit dieses Vorgehens.

Auskunft geben, wenn sie gebraucht wird: Kooperative Nutzung von QuestionPoint an den bayerischen Hochschulbibliotheken

Von Eva Held und Renate Siegmüller, S. 158

Die bayerischen Hochschulbibliotheken betreiben gemeinsam eine virtuelle Auskunft mit QuestionPoint. Die Kooperation geht so weit, dass die Bibliotheken nicht nur die Anfragen der eigenen Benutzer beantworten, sondern auch die der anderen Bibliotheken. Ziel ist es, trotz Personalnot die E-Mail-Auskunft täglich von 8 – 20 Uhr anzubieten und durch kooperative Bearbeitung die Beantwortung zu beschleunigen. Der Beitrag beschreibt das erste Jahr dieses Projekts, in dem neben dem E-Mail-

Dienst jetzt auch die Nutzungsmöglichkeit des Chat erprobt werden soll.

Bayerische Blindenhörbücherei – unverzichtbar in der Bibliothekslandschaft

Von Ruth Tiedge-Eicher und Karl Kliebmann, S. 168

Die Bayerische Blindenhörbücherei e. V. ist eine gemeinnützige Einrichtung, die blinde und hochgradig sehbehinderte Menschen in Bayern mit Hörbüchern aus allen Bereichen versorgt. Das literarische Angebot reicht von Klassikern der Weltliteratur über Sachbücher bis zu Krimis. Zur Zeit stehen in der BBH ca. 6.000 Titel im neuen digitalen CD-Format (sog. Daisybuch) zur Verfügung; und durch die Zusammenarbeit mit allen anderen Blindenhörbüchereien in Deutschland, Österreich und der Schweiz können die Hörerinnen und Hörer aus einem Gesamtbestand auswählen, der 30.000 Titel umfasst. Viele dieser Hörbücher entstehen in hauseigenen Studios, wo sie von professionellen Sprechern aufgelesen werden. Aufgrund urheber- bzw. lizenzrechtlicher Vorgaben darf die Bayerische Blindenhörbücherei nur betroffene Menschen in ihren Hörerkreis aufnehmen. Bei der Buchauswahl helfen Nachschlagewerke, der Onlinekatalog und telefonische Beratung. Die Ausleihe erfolgt kostenlos über den Postversand.

Der Neuhauser Trafo – ein beispielgebendes Synergieprojekt der Münchner Stadtteilkultur

Von Erika Seitz, S. 176

Münchens erste Mittelpunktstiftung öffnete im Januar 2010 ihre Pforten. Sie ist das Ergebnis einer Zusammenlegung zweier Stadtteilbibliotheken und bietet auf 1.100 m² Platz für 60.000 Medien. Domizil ist ein verkehrsgünstig gelegenes Kulturzentrum, das gemeinsam mit Volkshochschule, Geschichtswerkstatt und einem Alten- und Servicezentrum genutzt wird. Großzügig über vier Etagen verteilt, mit Ausstel-

lungsflächen für Kunstausstellungen, Leseterrasse und Veranstaltungsraum, ist eine Bibliothek entstanden, die allen Ansprüchen unserer Zeit genügt. Computerarbeitsplätze mit OpenOffice-Anwendungen und Internetzugang stehen ausreichend zur Verfügung. Besonders gelungen sind die Kinderabteilung mit orientalischem Ambiente auf einer eigenen Etage und der Lesesaal.

Going Global – Internationaler Austausch bereichert die bibliothekarische Arbeit

Von Sabine Hanke u. a., S. 180

Im Zuge der Globalisierung und Internationalisierung von Studiengängen ist es auch für Bibliotheken von wachsender Bedeutung, sich international zu vernetzen. Der globale Austausch und die Offenheit für Neues sollen dabei zur Verbesserung der Qualität von Serviceangeboten beitragen. Der Artikel schildert die Aktivitäten der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München, die fachliche Kooperation über Ländergrenzen hinweg zu pflegen. Zwei Mitarbeiterinnen der TUM schildern ihren Aufenthalt an der Bibliothek der Dublin City University und der Bibliothek der Nanyang Technological University Singapore. Die beiden Bibliothekarinnen berichten über ihre Erfahrungen im Ausland sowie über Strukturen und Arbeitsweisen in ihren Gastbibliotheken.

Providing information if and when required: Management of user inquiries at the Bayerische Staatsbibliothek with QuestionPoint

By Berthold Gillitzer, page 154

The introduction of QuestionPoint as a tool to support online information provision at the Bayerische Staatsbibliothek laid the foundation of a uniform and up-to-date inquiry management and substantially improved the library's user service. One of the focal points was that the service, which is now available on every page of the internet site of the Bayerische Staatsbibliothek, should be obtainable easily and reliably. The great number of information requests received online confirms that this approach has been expedient.

Providing information if and when required: Cooperative use of QuestionPoint at the Bavarian libraries of universities of applied sciences

By Eva Held and Renate Siegmüller, page 158

The Bavarian libraries of universities of applied sciences cooperate in providing a common information service with QuestionPoint. The cooperation includes the participating libraries' responding not only to their own users' inquiries, but also to inquiries concerning other libraries. The objective is to provide the e-mail information service daily from 8 AM to 8 PM despite the personnel shortage, and to reduce the processing time by cooperatively handling the inquiries. The article describes the first year of this project, in which besides the e-mail service now also the option of using a chat facility is to be tested.

The Bavarian Audio-Book Library for the Blind – An integral part of the library system

By Ruth Tiedge-Eicher and Karl Kliebhorn, page 168

The "Bayerische Blindenhörbücherei e.V." (BBH; Bavarian Blind Persons' Audio-Book Library Association) is a not-for-profit institution providing blind and strongly visually impaired people in Bavaria with audio books from all genres. The provided literature ranges from classics of world literature to non-fiction books and up to thrillers. Currently the BBH holds around 6,000 titles in the new digital CD format (so-called DAISY books). Due to the library's cooperation with other audio-book libraries for the blind in Germany, Austria and Switzerland the users can take their pick from a collection of 30,000 titles altogether. Many of these audio books are produced in the association's own studios, where they are read out by professional speakers. For copyright and licensing reasons the BBH can admit exclusively such users who are blind or strongly visually impaired. The selection of audio books is facilitated by reference works, the online catalogue and a telephone information service. Media can be loaned free of charge and are sent to the users by mail.

The "Neuhauser Trafo" – An exemplary synergy project of Munich urban quarter culture

By Erika Seitz, page 176

Munich's first central urban quarter library opened its doors in January 2010. It is the result of the merger of two urban quarter libraries, offering 1,100 m² space for 60,000 media. Its domicile is an arts and cultural centre, which the library occupies together with the adult education centre, a history workshop and an old-age pensioners' and service centre. The location is easily reachable by public and private transport. Spread generously over four floors, with exhibi-

tion space for art exhibitions, a reading terrace and a function room, a library was created which does justice to all modern requirements. There are sufficient computer work places with Open Office applications and Internet access. The children's department with its oriental design, occupying a floor of its own, and the reading room have turned out particularly well done.

Going Global – Librarians' work profits from international exchange

By Sabine Hanke et al., page 180

In the course of the globalisation and internationalisation of study courses international networking is becoming increasingly important also for librarians. The global exchange and the openness for new impulses are to contribute to an improvement of the service quality. The article describes the activities of the university library of the Technical University of Munich (TUM) related to fostering cross-border expert-level cooperation. Two employees of the TUM describe their stay at the library of Dublin City University and the library of Nanyang Technological University Singapore. The two librarians report about their experience abroad and about the structures and work processes in their host libraries.