



## Hívjon minket videotelefonon! Virtuális tájékoztatói szolgáltatások a Müncheneri Műszaki Egyetem Könyvtárában

Tíz fiókkönyvtár különböző telephelyeken, melyek némelyike 8-24 óráig tart nyitva, 32 000 hallgató és 9 000 munkatárs, akik egyre inkább csak otthonról használják a könyvtár elektronikus információs szolgáltatásait – ezekkel a kihívásokkal nézett szembe a könyvtári tájékoztatás a *Müncheneri Műszaki Egyetem Könyvtárában (Universitätsbibliothek der Technischen Universität München)* három évvel ezelőtt, az információs szolgáltatásokra szakosodott részleg alapításakor.

Előtte az általános gyakorlatnak megfelelően a központi könyvtárban információs pult működött, illetve telefonon és e-mailben is fogadtak kérdéseket. A tájékoztatás megújításával kapcsolatban sok igény merült fel: minden fiókkönyvtárban hasonló szolgáltatásokat nyújtani, a könyvtárhasználók szokásainak megfelelő kommunikációs csatornákat előnyben részesíteni (ami, mivel ebben az esetben főképp egyetemi hallgatókról van szó, az internetet jelenti) és a tájékoztatásban dolgozók mindennapi időbeosztását optimalizálni.

Hosszas kísérletezés radikális lépéseket eredményezett: a központi könyvtárban megszüntették az információs pultot, és 2012 októbere óta a tájékoztatás kizárólag virtuálisan vehető igénybe.

Ehhez öt kommunikációs csatorna áll rendelkezésre: internettelefon, chat, videotelefon, SMS és e-mail.

A *library3ip* szoftveren alapuló chat 2010 augusztusa óta a könyvtár honlapjáról és a katalógusból is elérhető szolgáltatás, mely különösen a hallgatók körében igen kedvelt. Munkanapokon 8-20 óra között vehető igénybe, akár saját azonnali üzenetküldő alkalmazáson keresztül is.

Az internettelefon két éve váltotta fel az addig használt helyi telefonhálózatot. Így egyszerre több

könyvtáros is fogadhat hívást, és több üzenetrögzítőt lehet használni.

Az SMS üzenetek megválaszolása munkaidőben azonnal megtörténik. Az ezen az úton érkező kérdések száma egyelőre alacsony.

Az e-mail-es tájékoztatás *OTRS* helpdeszkszoftver segítségével történik, ami lehetővé teszi a beérkező levelek tematikus szétválogatását és segíti a levelek csoportos feldolgozását. A rendszer először egy automatikus válaszüzenetet küld, melyben a kérdezőnek megígérik, hogy a feltett kérdést egy munkanapon belül megválaszolják. Ez munkaidőben pár órán belül meg is történik – a könyvtárost ebben előre megírt német és angol nyelvű szövegblokkok segítik.

A videotelefon új szolgáltatása a müncheni egyetemi könyvtári hálózatnak. Az olvasótermekben felállított, telefonfülkére emlékeztető hangszigetelt információs oszlopok belsejében vehető igénybe. Az itt elhelyezett képernyőkön a könyvtáros távolról akár egy teljes keresési stratégiát is be tud mutatni a kérdezőnek. Fontolgtják hasonló oszlopok felállítását a könyvtárakon kívül az egyetem területén.

Az újonnan alakult, 24 tagot számláló információs csoport valósítja meg ezeket a feladatokat. Munkájukat hallgatók segítik, ami a chat és a telefon esetében lehetővé tette a szolgáltatási idő kitolását 16-ról 20 órára. A csapat minden nap ad hoc módon osztja fel a teendőket egy megosztott naptár segítségével. A csapat tagjai között is online folyik a kommunikáció.

A minőségbiztosítás fontos szerepet kap az információs szakemberek életében: a munkatársak számára a szakmai kompetencián túl elengedhetetlen, hogy hozzáértően tudják használni az eszközöket, melyekkel a tájékoztatás folyik. Ezek tá-

mogatására továbbképzéseken lehet részt venni házon belül. Héthetente videokonferencián vesznek részt a csoporttagok. Ezen kívül minden héten egy fiktív kérdésre közösen dolgozzák ki a választ.

A tapasztalatok azt mutatják, hogy az új tájékoztató formák jelentősen javították a könyvtár szolgáltatásait, az érintett munkatársak számára pedig hatékonyabb munkavégzést tettek lehetővé.

**/LEISS, Caroline: Videotelefonieren Sie mit uns! Virtuelle Auskunftsdienste an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München. = Bibliotheksforum Bayern, 7. köt. 2. sz. 2013. p. 103–107./**

*(Némethné Szivi Zsófia)*