

Bibliothekartag 2007 – Call for Papers

Themenkreis 1: Information als Ware?

Name der Autorin: Nicole Krüger

Thema / Titel: EconDesk: Erwartungs- und Qualitätsmanagement in der Online-Vermittlung von Fachinformationen.

Abstract:

EconDesk, die Online-Auskunft der Deutschen Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften (ZBW) bietet individualisierte bibliothekarische und wirtschaftswissenschaftliche Auskünfte via E-Mail, Chat und Telefon. EconDesk umfasst:

- die Recherche von wirtschaftswissenschaftlichen Fakteninformationen,
- bibliothekarische Auskunft,
- Einweisungen in die Literaturrecherche und
- einen Literaturrecherchedienst.

Das Konzept von EconDesk orientiert sich an US-amerikanischen Online-Auskunftsdiensten von Bibliotheken, beschränkt sich in der Zielgruppe aber nicht auf Angehörige eines Campus', sondern ist überregional (deutschlandweit) ausgerichtet. Zielgruppen von EconDesk sind Forschung und Lehre sowie die freie Wirtschaft. Auch in der Tiefe der vermittelten Informationen geht EconDesk durch die Lieferung von Daten im Gegensatz zur reinen Nennung von Quellen und anderen bibliothekarischen Auskünften weit über die US-amerikanischen Angebote hinaus. Die in EconDesk eingebundenen wissenschaftlichen Referentinnen und Referenten der ZBW ermöglichen mit ihrem Fachwissen das Angebot einer wissenschaftlich fundierten, fachspezifischen Informationsdienstleistung.

Wichtigste Ziele von EconDesk sind der individuelle Zuschnitt auf die Nutzerbedürfnisse, eine hohe Nutzerzufriedenheit und die hohe Qualität der Dienstleistung. Als Basis dafür wurde ein Erwartungsmanagement für EconDesk eingeführt. Eine in die Website eingebundene Service Policy und Beispiele von Fragen und Antworten ermöglichen es den Nutzerinnen und Nutzern einzuschätzen, was sie von EconDesk erwarten können. Die Online-Auskunft ist nun nicht länger eine E-Mail-Adresse auf der Bibliothekswebsite, sondern eine klar umrissene, definierte Dienstleistung, deren Leistungsumfang gut erkennbar und in wichtigen Elementen (z.B. Bearbeitungszeit) garantiert ist. Das Qualitätsmanagement für EconDesk sichert darüber hinaus durch verschiedene Instrumente eine hohe Qualität der Antworten und die Ausrichtung der Dienstleistung auf die Wünsche der Nutzerinnen und Nutzer.

In dem Vortrag wird die Konzeption der Online-Auskunft EconDesk anhand von Beispielen aus der Praxis erläutert. Es wird insbesondere auf das Erwartungs- und Qualitätsmanagement eingegangen.

Weitere Informationen: <http://www.econdesk.de>

Angaben zur Autorin:

Funktion:

Diplom-Bibliothekarin, Mitarbeit bei Konzeption, Erstellung und Organisation der Online-Auskunft EconDesk. Beantwortung von Fragen und Recherche von Fakteninformationen im Rahmen von EconDesk.

Adresse:

ZBW

Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften

Bibliothek des Instituts für Weltwirtschaft

Nicole Krüger

Düsternbrooker Weg 120

D-24105 Kiel

Tel.: +49 (0)431 / 8814-310

Fax: +49 (0)431 / 8814-520

E-Mail: n.krueger@zbw.ifw-kiel.de

Bearbeitete Projekte:

Bisher mitgewirkt in den Projekten

- EconBiz, Virtuelle Fachbibliothek Wirtschaftswissenschaften¹,
- LOTSE – Recherchekurs Wirtschaftswissenschaften²,
- EconDesk, Online-Auskunft Wirtschaftswissenschaften.

¹ <http://www.econbiz.de>

² <http://lotse.uni-muenster.de/wirtschaftswissenschaften>