

Die gemeinsame KIM-Beratung

Information der Bibliothek

Für die Öffentlichkeit sichtbar wird KIM an der gemeinsamen Beratungstheke im Info-Zentrum. An dieser Stelle beraten jetzt die bisherige Information der Bibliothek und der IT-Support des ehemaligen Rechenzentrums gemeinsam. Bereits vor der Asbestschließung gab es eine Theke für IT-Beratung im Info-Zentrum der Bibliothek in der Nähe der Informationstheke der Bibliotheksauskunft. Die räumliche Nähe hat sich schon in der Vergangenheit bewährt, so dass diese gemeinsame Beratung jetzt bei der Wiedereröffnung fest mit eingeplant wurde. Die IT-Beratung hat einen Thekenbereich für den First-Level-Support, der Fragen zu E-Mail, WLAN und Internet beantwortet und einen separaten Raum für Fälle, bei denen am Rechner geschraubt und installiert werden muss. Die Öffnungszeiten wurden an die der Bibliotheksinformation angepasst, wobei auf den Samstagdienst beim IT-Support verzichtet wurde.

Der Stamm der IT-Mitarbeiter setzt sich aus vier fest angestellten Kollegen aus den IT-Diensten zusammen sowie aus 11 Hiwis, die hauptsächlich die Nachmittags- und Abendschichten übernehmen. Zu bestimmten festgelegten Zeiten werden besondere Servicedienste, wie Linux- oder Mac-Support angeboten. Die Information der Bibliothek setzt sich aus vier Personen Stammpersonal und weiteren Kollegen für Randzeiten zusammen, die über einen Dienstplan eingeteilt werden. Gleichzeitig sind am IT-Support ein bis zwei Personen im Einsatz, bei der Information der Bibliothek zwei Personen, in Randzeiten und

am Samstag ist die Besetzung mit einer Person ausreichend.

E-Mails und telefonische Fragen an den IT-Support werden im Hintergrund beantwortet. Die Information der Bibliothek bearbeitet die Fragen aller Art und über alle Kanäle (Telefon, E-Mail, mündlich) direkt an der Theke.

Einmal im Monat tauschen wir uns bei einer gemeinsamen KIM-Besprechung über gemachte Erfahrungen, aktuelle Probleme und neue Planungen aus.

Was bringt die gemeinsame Beratungstheke?

Die Benutzerinnen und Benutzer haben eine zentrale Anlaufstelle in der Bibliothek. Sie müssen nicht überlegen, in welchen Zuständigkeitsbereich ihr aktuelles Problem fällt. Klappt der Zugang auf eine lizenzpflichtige Zeitschrift im WLAN nicht, müssen sie nicht überlegen, ob es sich um ein technisches oder ein lizenzrechtliches Problem handelt. Die Kompetenz für beide Bereiche ist an einem Ort gebündelt.

Zudem sind auch die zentralen Services für Studierende (Studierenden-Service-Zentrum / Studienberatung und Career-Service) in der Nähe des Haupteingangs der Bibliothek angesiedelt.

Gemeinsam kümmern wir uns um auftretende Probleme bei den öffentlichen Rechnern oder bei Fragen zum Drucken und Kopieren. Die meisten Fragen sind sehr spezifisch und

müssen von der jeweiligen Fachseite (Bibliothek oder IT-Support) beantwortet werden. Bei manchen Problemlösungen können wir voneinander lernen. So hat die Information der Bibliothek Zugriff zum IDM (Identity Management) und kann für ein bestehendes Uni-Konto ein neues Initialpasswort vergeben. Vor einiger Zeit gab es ein Zertifikatsproblem bei iPhones – auch hier kann die Bibliothek dank einer Anleitung des IT-Supports weiterhelfen. Ein gemeinsames Projekt, das seit der Wiedereröffnung im September 2015 sehr erfolgreich läuft, ist die Geräteausleihe.

Es wurden 12 Notebooks und iPads angeschafft, die für eine Woche ausgeliehen werden können. Die Wartung der Geräte erfolgt über den IT-Support, die Ausleihe und Rückgabe übernehmen die MitarbeiterInnen der Information der Bibliothek an der KIM-Beratung. Die Geräteausleihe wurde besser angenommen als wir es erwartet hatten und ist eine sehr gute Erweiterung unseres Serviceangebotes. Unsere Erfahrungen nach einem halben Jahr gemeinsamer Beratung sind sehr positiv. Es lohnt sich! Es gibt sicher noch Beratungsthemen, in denen wir weiter zusammenwachsen werden.

