

Sie **sind** meine **Heldin des Tages***



Anfragen **direkt aus dem Suchsystem** in der SuUB Bremen

Der Katalog der SuUB besteht aus vielen heterogenen Quellen unterschiedlicher Qualität. Vor allem bei digitalen Quellen kann es zu Nutzungsproblemen kommen.

Drei Schritte zur **Problemlösung im Bibliothekskatalog**

- 1** Nutzer*in stellt eine Anfrage und stößt auf ein Problem mit einer Quelle (z.B. defekter Link, Lizenzierung, Dokument nicht zu finden, etc.)
- 2** Im Katalog wird die Möglichkeit geboten, eine Anfrage zu stellen, die bereits alle Informationen zur Weiterbearbeitung enthält
- 3** Die Anfrage geht an ein siebenköpfiges Team; eine Person übernimmt die Beantwortung. Das Team erhält eine Kopie der Antwort.

Was bringt das den **Nutzer*innen**?

Bibliotheksnutzer*innen bekommen eine schnelle und individuelle Antwort mit Lösungsansätzen für ihr Problem. Sie erhalten eine inhaltliche Beratung und Rechercheempfehlungen.

Was bringt das der **Bibliothek**?

Das Team kann Fehler im Katalog leichter finden und beheben. Fehlende Titel können angeschafft werden. Beratung auch auf inhaltlicher Ebene. Direkter Kontakt mit Nutzer*innen der Bibliothek. Die Teammitglieder erweitern ihr Wissen und lernen voneinander.

Die **Wall of Thanks**

Vielen Dank für Ihre ausführliche Mail! Ich freue mich, dass Sie diese Lösung gefunden haben!

Es ist nun schon das zweite Mal, dass ich durch Ihre Hilfe wichtige Literatur finden konnte. Dafür wollte ich mich **herzlich bedanken**. Sie haben mir sehr geholfen!

Ich **bedanke mich** noch einmal für Ihren außerordentlichen schnellen und kompetenten Service!

Ich **danke Ihnen herzlich** für Ihren Einsatz! Nicht nur eine Erklärung, warum das Dokument mir Kummer macht, sondern auch noch ein Alternativweg und dann noch ein neuer Artikel ... toll!

Über den alternativen Aufsatz freue ich mich sehr, **vielen Dank auch dafür**.

Vielen Dank für die Auskunft und die Mühe zur Empfehlung der Auswechliteratur. Letztere hilft mir sehr.

Vielen Dank für die schnelle Hilfe! Dann schaue ich mal in der Bib vorbei.

* Der Titel des Plakats ist einer Dankesmail entnommen