

# Vernetzung zur Open-Access-Beratung: die Fokusgruppe Open-Access-Helpdesks stellt sich vor

Michael Kleineberg<sup>1</sup>, Miriam Kötter<sup>2</sup>, Jasmin Schmitz<sup>3</sup>, Paul Schultze-Motel<sup>4</sup>, Katja Wermbter<sup>5</sup>

1: Distributed Network for Publishing Services, Freie Universität Berlin, Universitätsbibliothek

2: Landesinitiative openaccess.nrw / Universität Duisburg-Essen, Universitätsbibliothek

3: ZB MED - Informationszentrum Lebenswissenschaften, PUBLISSO Publikationsberatung

4: Helmholtz-Gemeinschaft / open-access.network

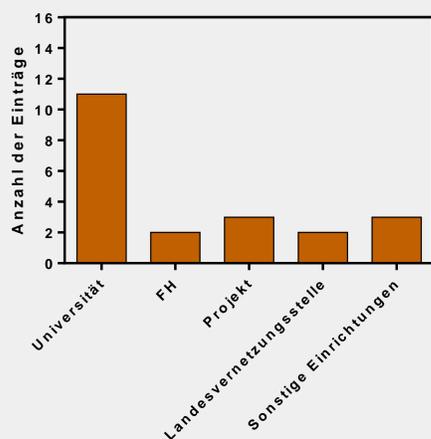
5: FID BAUdigital, TU Braunschweig, Universitätsbibliothek

## Wer wir sind

Die Fokusgruppe entstand als Resultat eines Workshops des BMBF-Projekts „open-access.network“ zum Erfahrungsaustausch über den Aufbau und Betrieb von Open-Access-Helpdesks im November 2021.

Die Gruppe umfasst derzeit 26 Mitglieder aus 20 verschiedenen Einrichtungen und trifft sich alle drei Monate.

Überblick über die OA-Beratungsangebote und -Helpdesks, die derzeit in der Fokusgruppe organisiert sind



Für ihre Arbeit hat die Fokusgruppe zur internen Nutzung im Wiki der Fokusgruppen von open-access.network eine Übersicht von Open-Access-Helpdesks und -Beratungsangeboten angelegt. Bisher sind 21 Einträge enthalten. In zukünftigen Treffen soll die Liste weiter ergänzt werden.

## Was wir tun

Austausch über die Beratungsangebote und gegenseitige Unterstützung bei Herausforderungen

**Vernetzung und Kollaboration**

**Übersicht der Helpdesks**

Liste der Helpdesks und Beratungsangebote in den teilnehmenden Einrichtungen

Sammlung der häufigsten Anfragen (z.B. zu CC-Lizenzen etc.)

**FAQ-Sammlung**

**Vorstellung der Helpdesks**

Kurzportraits der teilnehmenden Einrichtungen in Form von Vorträgen bei jedem Treffen

## Ebenfalls auf der Agenda

- Best Practices zu:
  - Aufbau eines Open-Access-Beratungsangebots
  - Organisation eines Helpdesks
  - Dokumentation der Kundenkommunikation
  - Tools (z. B. Ticketsystem)
  - Verteilung von Ressourcen
  - interner und externer Kommunikation
- Erstellung einer gemeinsamen Materialsammlung

## Mitmachen

Sie betreiben oder planen selbst einen Open-Access-Helpdesk und möchten sich darüber austauschen?

Die Fokusgruppe freut sich über neue Mitglieder!

Weitere Informationen finden Sie hier:

<https://open-access.network/vernetzen/digitale-fokusgruppen/fokusgruppe-open-access-helpdesks>

