Noch Fragen?
Weiterentwicklung der Auskunftsdienste an der SuUB Bremen

Mittwoch, 4. Juni 2014 ca. 10.45 Uhr

Vorige Vorträge zu

- Neu Aufgabe Lernberatung
- Kommunikationsweg Social Media integrieren
- Standards im Auskunftsdienst

Meine Vorredner haben über Form, Inhalte, und Qualitätssicherung von Auskunft gesprochen. Keiner erwähnte, dass der Auskunftsdienst mit der teuerste Service in Bibliotheken ist!
In den letzten drei Wochen des Wintersemesters haben wir notiert, mit welchen Fragen die Kunden zu uns an die Infotheken kommen. Wir setzten dort allein in der Zentrale gut dreißig Kolleginnen und Kollegen aus dem gehobenen und höheren Dienst ein, die unseren Kunden bei mehr als einem Drittel aller Anfragen beim Ausdrucken oder Bedienen ihres E-Mail-Kontos helfen. Bei lediglich knapp 4% der Anfragen werden wir zum Rechercheassistenten. Ist das ein sinnvoller Einsatz von Ressourcen? Sollten wir an den Informationsplätzen nicht besser, wie in den USA oder Canada geschehen, billigere Arbeitskräfte z.B. Studenten einsetzen und das Fachpersonal mit Aufgaben der inhaltlichen Bestandspflege betrauen? An der SuUB Bremen haben wir uns vor 7 Jahren bewusst für die Besetzung der Auskunftstheken mit Fachpersonal entschieden. Ich erläutere warum und was aus der Entscheidung entstanden ist.

Bei Konzeption der SuUB in den 1970er Jahren, wurde vom Bestand aus geplant. Die Medien, damals hauptsächlich gedrucktes Material, wurden durch die Systematik in die klassischen Wissenschaftsgruppen Geisteswissenschaften, Naturwissenschaften etc. geteilt. Jede Bestandsgruppe wurde von den KollegInnen vermittelt, die auch mit der Sacharbeit (Auswahl, formale oder inhaltliche Erschließung) betraut waren. Eine gute Kombination, wenn man Literatur mit stationären Katalogen und Nachschlagewerken finden möchte, mit kurzen Informationswegen zwischen den KollegInnen innerhalb der Abteilungen.
Der zunehmende Einsatz elektronischer Nachweisinstrumente machte die Auskunft örtlich unabhängiger. Der Wissenstransfer zwischen KollegInnen verschiedener Abteilungen gewann hingegen an Bedeutung. Die hierarchische Linienorganisation des großen Hauses ließ einen reibungslosen Informationsaustausch nicht zu.

Aus diesem Grund wurden die AuskunftsbibliothekarInnen 2007 aus den Fachabteilungen herausgelöst und in einem der Benutzung zugeordneten Sachgebiet neu zusammengefasst. Das achtköpfige Infoteam organisiert seitdem die zwei noch verbliebenen Informationstheken und führt den Großteil der einführenden Schulungen durch. Es sorgt zudem für die Fortbildung des 25 KollegInnen umfassenden Vertreterpools, der das Team bei allen tresengebundenen Auskunftsdiensten unterstützt.
Die gewählte Teamstruktur hat sich dabei als besonders geeignet gezeigt. Sie

- bietet kurze Informationswege und ermöglicht kollegialen Austausch
- bündelt Verantwortlichkeiten für den gesamten Service Auskunft und

- befördert Vereinbarung gemeinsamer Ziele
- entwickelt themenübergreifende Sachkompetenz

Als Spezialisten für „Suchtechnik“ bieten die Teammitglieder Sachkompetenz unabhängig vom Beratungsthema. Die bestandsungebundene Beratung spart dem Kunden Wege, weil ihm gleich am ersten von ihm gewählten Anlaufpunkt geholfen werden kann und er nicht erst zur „Fachauskunft“ in einem anderen Bibliotheksbereich weitergehen muss.
Beispiel: Als ich in Bremen an der damaligen Zentralen Auskunft anfing, antwortete einer meiner Kollegen auf die Frage „Wo finde ich bei Ihnen Bücher zur Politikwissenschaft?“ völlig korrekt mit „Auf Ebene 2.“ So korrekt die Antwort ist, so unvollständig ist sie auch. Eine kurze Rückfrage hätte vielleicht ergeben, dass der Kunde einen aktuellen Aufsatz benötigt, den er bei uns eben nicht auf Ebene 2 sondern im Zeitschriftenlesesaal, heute vermutlich online finden kann.

Immer wieder erlebe ich im Kundengespräch, dass Fragen nach dem Standort eines bestimmten Buches oder die Bitte um Unterstützung beim Ausdrucken eines elektronischen Aufsatzes durch gezieltes Nachfragen zu einer kleinen Schulung wird. So können diese „Türöffner-Fragen“ Gelegenheit bieten, das Datenbankangebot oder andere teuer eingekaufte Produkte zu vermitteln – dabei vermitteln wir dann die vielbemühte Informationskompetenz.
Beispiel: Ende Februar kam am Nachmittag eine Studentin zu mir an die Info. Sie hatte auf ihrem Handy mehrere Signaturen notiert und fragte nach dem Standort der Zeitschriften. Auf meine Nachfrage hin zeigte sie mir ihre Notizen: sie hatte Aufsätze mit Autorenname und Titel festgehalten jedoch keine Jahresangabe – wir haben Sammelsignaturen für Zeitschriften! Die Studentin schrieb an einer Hausarbeit, in der sie einen Unterrichtsaufbau im Sachunterricht konzipieren sollte. Mit Hinweis auf das von ihr dafür anzufertigenden Literaturverzeichnis, konnten wir schnell die fehlenden Einzelheiten der Zitate sichern. Ich fragte dann noch, ob sie die RAABits, eine Sammlung von fertigen Unterrichtseinheiten, oder die FIS Bildung, eine Datenbank für erziehungswissenschaftliche Literatur, kenne. Da sie Interesse zeigte, habe ich beides kurz erläutert. Im weiteren Gespräch hat sich dann noch über Schulungstermine für die Literaturverwaltung informiert. – Das war sicher eine ungewöhnlich ausführliche Beratung, aber wirklich echt!

- sorgt für kontinuierliche Fortbildung

Methoden zur zielgruppenspezifischen Vermittlung von Lerninhalten oder Techniken eines Auskunftsinterviews können nicht in einem Crashkurs erlernt werden, ebenso wenig wie das Fingerspitzengefühl für die Aufnahmebereitschaft des Kunden.
Nicht zuletzt bleibt es bei allem Tuning von Discovery Systemen häufig doch eine Frage der Erfahrung, welche Literatur empfohlen werden kann. Ranking hin oder her, Bibliothekare können häufig mit wenigen Blicken das passende Lehrbuch identifizieren oder eine Quelle auf ihre Verwendbarkeit hin beurteilen.
Dafür braucht es Grundlagenwissen z.B. aus einem Studium und kontinuierliche Weiterbildung „on the job“. Welche Inhalte gerade benötigt werden, merkt das Infoteam jetzt viel schneller und kann Trends in die Zukunft planen.

Diese Zukunft des Informationsdienstes ist in enormem Maß von der Flexibilität der MitarbeiterInnen abhängig.

- Z.B. Servicezeiten:
  Gerade gibt es bei der Besetzung eines durch unseren Umbau deutlich aufgewerteten

Auskunftsplatz heiße Diskussionen um Arbeitszeiten. Wann sind wir anwesend und wann erwarten unsere Kunden Beratung? Die Zeitspannen sind allzu häufig nicht deckungsgleich. Wie einfach erscheint es in diesem Fall doch, in den unattraktiven Zeiten auf Hilfskräfte zurückzugreifen.

- Z.B. Auskunftsorte:
  Die Orte von Auskunft wandeln sich: Wo wir ansprechbar sind, sollten wir auf die Bedürfnisse unsere Zielgruppe abstimmen. Der regelmäßige Gang durch den Benutzungsbereich kann dann ganz neue Gesprächsanlässe bieten.
- Z.B. Kommunikationswege:
  Diese werden sich auch in den kommenden Jahren immer weiterentwickeln und es muss bei jedem Dienst aufs Neue überprüft werden, wie sinnvoll er für das Kontakten zwischen Bibliothek und ihren Kunden ist – vielleicht auch nur kurzfristig.
- Z.B. Beratungsinhalte:
  Auf die neuen Inhalte – Stichwort Lernberatung – ist Herr Mönnich bereits eingegangen. Ich persönlich bin froh, dass unsere Studierenden ihre Literatur mit der E-LIB, unserem eigenen Discovery System selbstständig finden. Ich nutze die Beratungszeit gerne, um mit ihnen ihre Reflexionsbericht zur Recherche zu besprechen, wenn sie ihren Fachliteratur-Coach bei uns machen ☺.

Das Selbstverständnis der Bibliothekarinnen an der Info in Bremen hat sich langsam verändert und wird sich weiter verändern müssen: weniger Bestandsvermittlerin, mehr Problemlöserin ist gefragt, Einstiegsfragen erkennen und den „teachable moment“ nutzen. Der Marketing-Aspekt, wenn man so will auch das „Verkaufen“ von Produkt und Dienstleistung, stehen stärker im Mittelpunkt.

Vielleicht sehen Sie Parallelen zu Ihren eigenen Häusern oder sagen „Das machen wir schon lange so.“ – Aber es redet eben niemand darüber. – Jetzt könnten wir darüber reden! – Ich freue mich darauf!
Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.