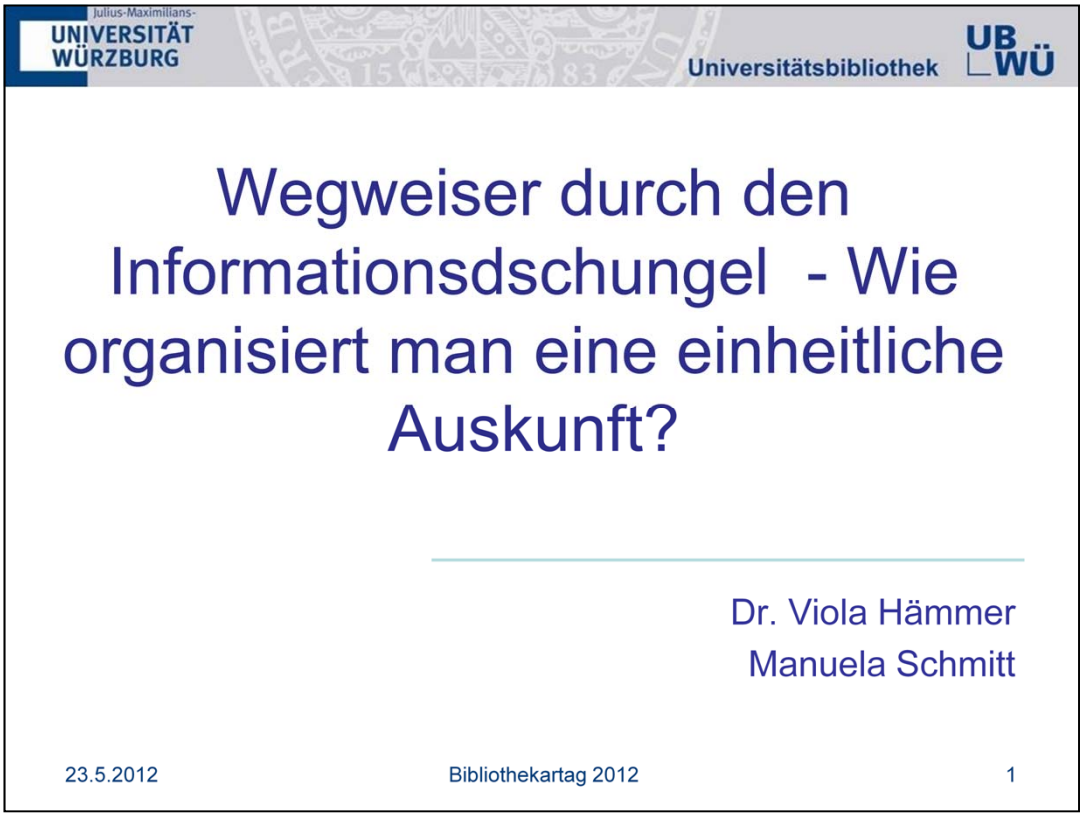


Die Auskunft einer Bibliothek hat große Außenwirkung. Nutzer, die sich an die Auskunft wenden, kommen an irgendeiner Stelle nicht selbst weiter. Sie sprechen den Auskunftsbibliothekar als Experten für dieses Thema an.

Die UB Würzburg hat vor drei Jahren ein Projekt gestartet, das darauf abzielt, den Auskunftsdienst zu vereinheitlichen und damit zu verbessern.

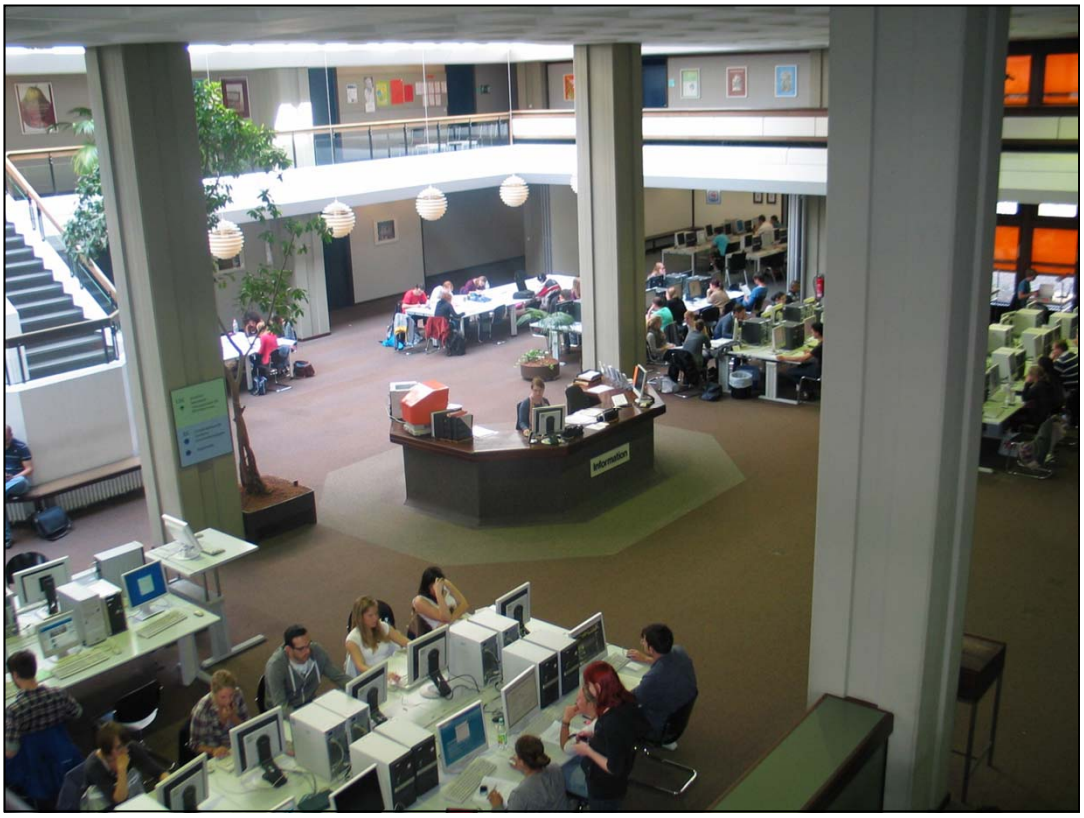
Die Fragen, die an die UB gerichtet werden, sind sehr vielfältig. Es werden klassische bibliothekarische Fragen gestellt (Recherche in Katalogen und Datenbanken), aber auch viele technische Fragen (Drucken, Kopieren, Scannen…) oder Fragen zu Räumen, zu Veranstaltungen, bzw. zum ganzen Campus.

Es ist nahezu unmöglich, auf alle diese Fragen aus dem Stand eine gute Antwort zu wissen.

Überblick

1. Der Auskunftsdienst der UB Würzburg
2. Die Mitarbeiterbefragung
3. Die Konsequenzen
4. Die erneute Mitarbeiterbefragung

© Egon Häbich / PIXELIO



Ein Blick auf die Infotheke der UB Würzburg.

Die Theke ist zentral in der Eingangshalle der UB platziert. Sie ist umgeben von ca. 100 PC-Arbeitsplätzen und weiteren Arbeitsplätzen ohne PCs. Außerdem befinden sich in der Halle die Leihstelle der UB und mehrere technische Geräte (Multifunktionskopierer, EC-Aufwerter und Validierungsstationen für die Studierendenausweise).

Die UB Würzburg ist eine zweischichtige Bibliothek (eine Zentralbibliothek und ca. 70 Teil-, Instituts- und Lehrstuhlbibliotheken). Die Infotheke ist die zentrale Anlaufstelle für Fragen zum gesamten Bibliothekssystem. Dort wird die telefonische und die persönliche Auskunft geleistet.

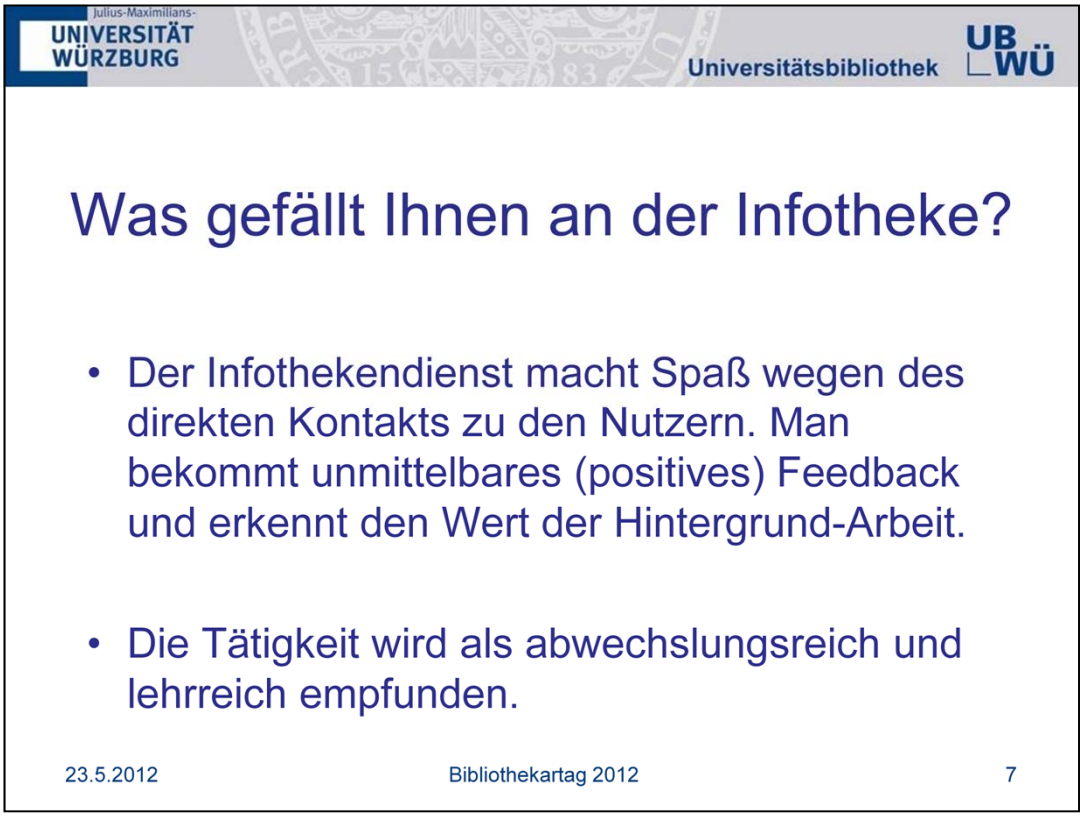
Kollegen aus ganz unterschiedlichen Abteilungen beteiligen sich am Infothekendienst. Der Tagesdienstplan wird von den Mitarbeitern der Information gefüllt, unterstützt durch die Mitarbeiter aus der Medienbearbeitung. Im Abend- und Wochenenddienst arbeiten auch Kollegen aus den Teilbibliotheken, aus Katalog und Fernleihe mit, außerdem auch die Fachreferenten.

Die Theke ist die meiste Zeit über mit Bibliothekaren besetzt, nur 4 Std. pro Woche mit einer studentischen Hilfskraft. D. h. die UB legt Wert auf eine qualitativ hochwertige Besetzung. Für die Einheitlichkeit des Auskunftsservices ist das insofern positiv, da alle Kollegen über eine bibliothekarische Ausbildung verfügen. Es ist insofern aber auch schwierig, weil die Kollegen aus ganz unterschiedlichen Bereichen kommen und einen unterschiedlichen Wissenstand zu den vielfältigen Themen mitbringen.

Der Startpunkt des Projekts war eine Befragung aller Mitarbeiter im Thekendienst.

Ziel der Umfrage war, das Ausgangsniveau aus Sicht der Mitarbeiter zu erheben, Problembereiche zu identifizieren und Verbesserungsvorschläge abzufragen.

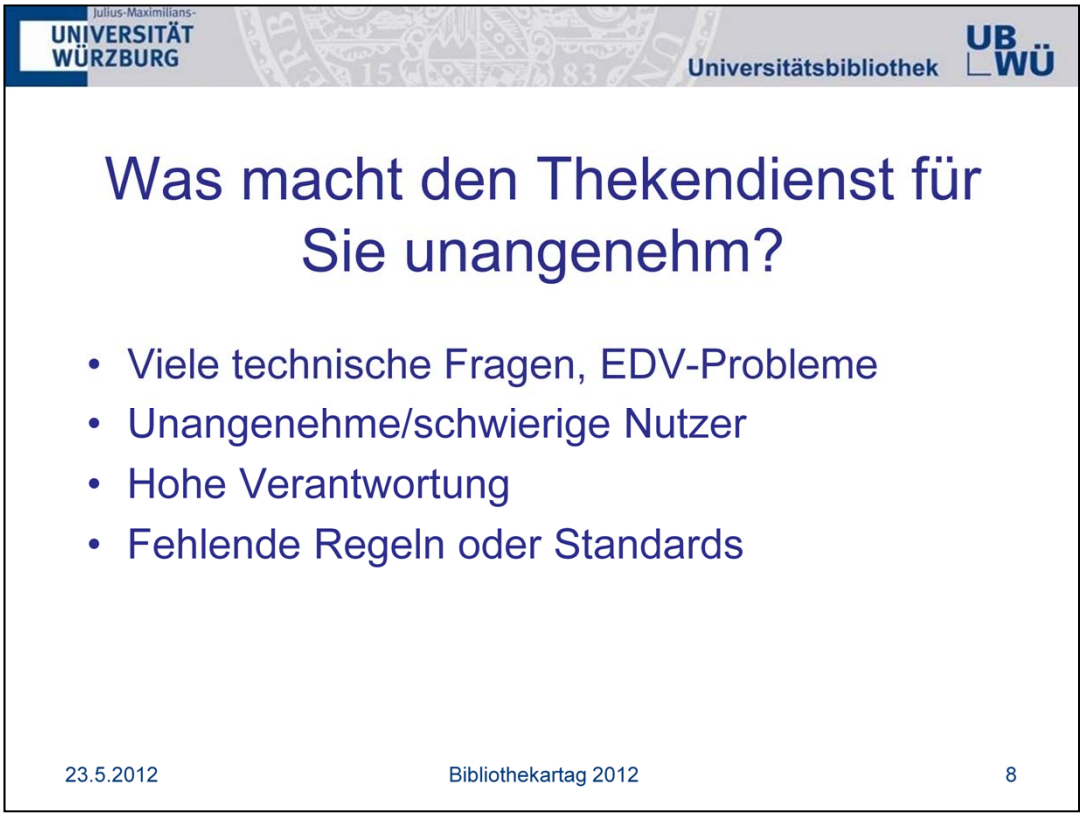
Es wurde ein umfangreicher Fragebogen mit zahlreichen geschlossenen und offenen Fragen verwendet. Die Kollegen hatten gut vier Wochen Zeit zum Ausfüllen.



Die Ergebnisse waren vielfältig – es werden nun nur die besonders positiven und negativen Dinge genannt. Vor allem zwei Bereiche wurden als positiv hervorgehoben:

Der Umgang mit Menschen ist für viele Kollegen an sich gut. Der unmittelbare Kontakt bringt oftmals Erfolgserlebnisse mit sich.

Außerdem ist der Thekendienst gerade durch die vielen unterschiedlichen Fragen eine anspruchsvolle und vielfältige Aufgabe, bei der man sich weiterentwickeln kann.

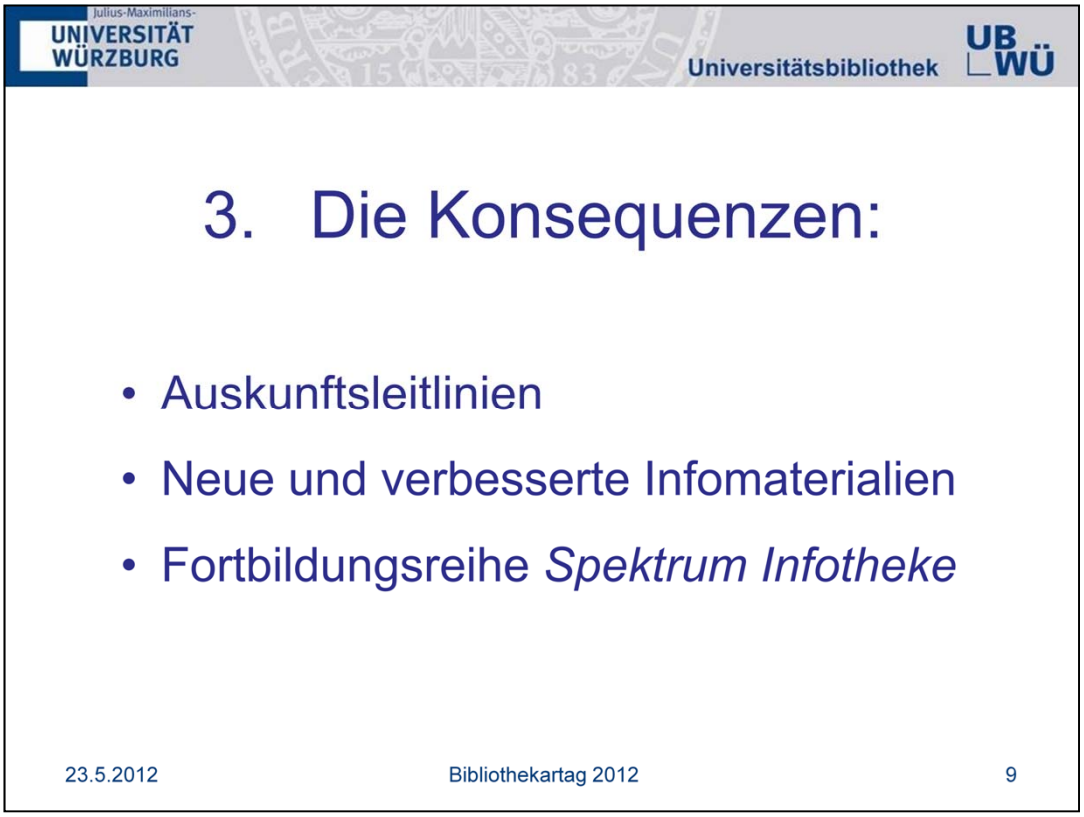


Unangenehm wird der Dienst an der Theke durch folgende Faktoren:

Die vielen technischen Fragen. Einige Kollegen merkten an, dass die Klärung dieser technischen Fragen nicht Aufgabe des Bibliothekars sein sollten.

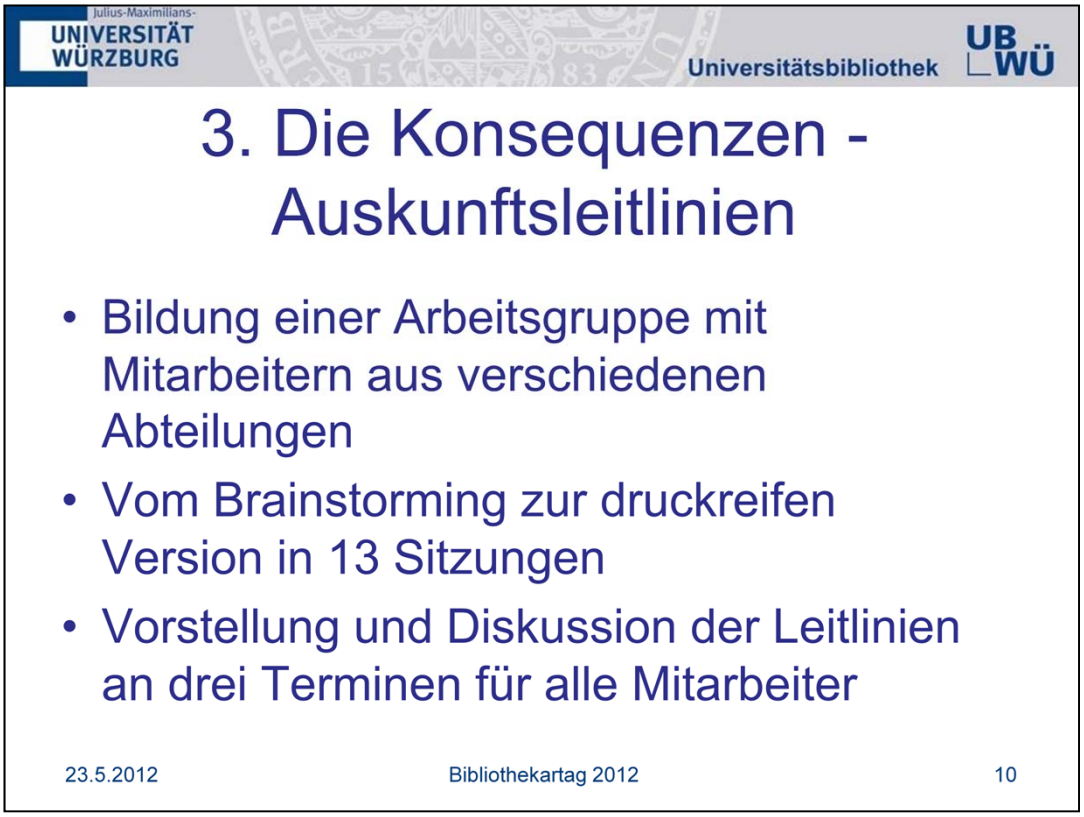
An der Infotheke hat man eine vergleichsweise hohe Verantwortung. Einerseits werden dort auch kritische Fragen (z. B. zu Leihfristen/Kulanztag/Mahnungen) gestellt, andrerseits ist der Mitarbeiter an der Infotheke im Wochenenddienst auch Dienstleiter und damit für die gesamte Bibliothek zuständig (z. B. muss der Dienstleiter reagieren bei Systemausfällen oder wenn ein Defekt gemeldet wird.)

Fehlende Regeln/Standards wurden moniert. Es ist oft nicht klar, was man eigentlich alles wissen muss oder wie diese Aufgabe zu erledigen ist.



Nach der Mitarbeiterbefragung gab es Handlungsbedarf in diesen drei Bereichen: Es sollten Auskunftsleitlinien erarbeitet werden, die Infomaterialien sollten verbessert werden und es sollte mehr Fortbildung angeboten werden.

Ziel der Maßnahmen: Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit und Verbesserung der Dienstleistung Auskunftsdienst insgesamt



Die Arbeitsgruppe besteht aus neun Mitarbeitern verschiedener Dienstgrade. Die Mitarbeit war selbstverständlich freiwillig. Jede Stimme hatte gleich viel Gewicht. Die Leitung der AG beschränkte sich im Wesentlichen aufs Moderieren. Es sollten möglichst Entscheidungen im Konsens getroffen werden.

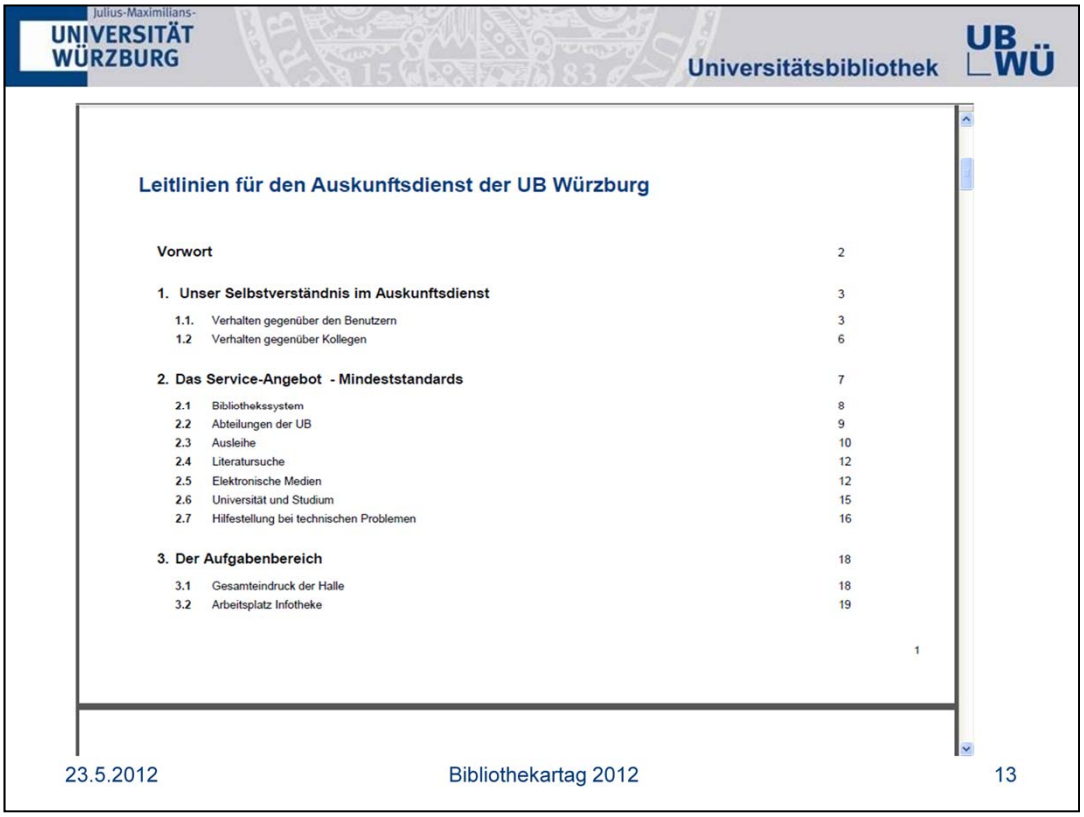
Die AG traf sich zu 13 Sitzungen im Plenum. Zusätzlich gab es zu einzelnen Themen Unter-AGs.

Zeitraum: April 2010 bis Juli 2011

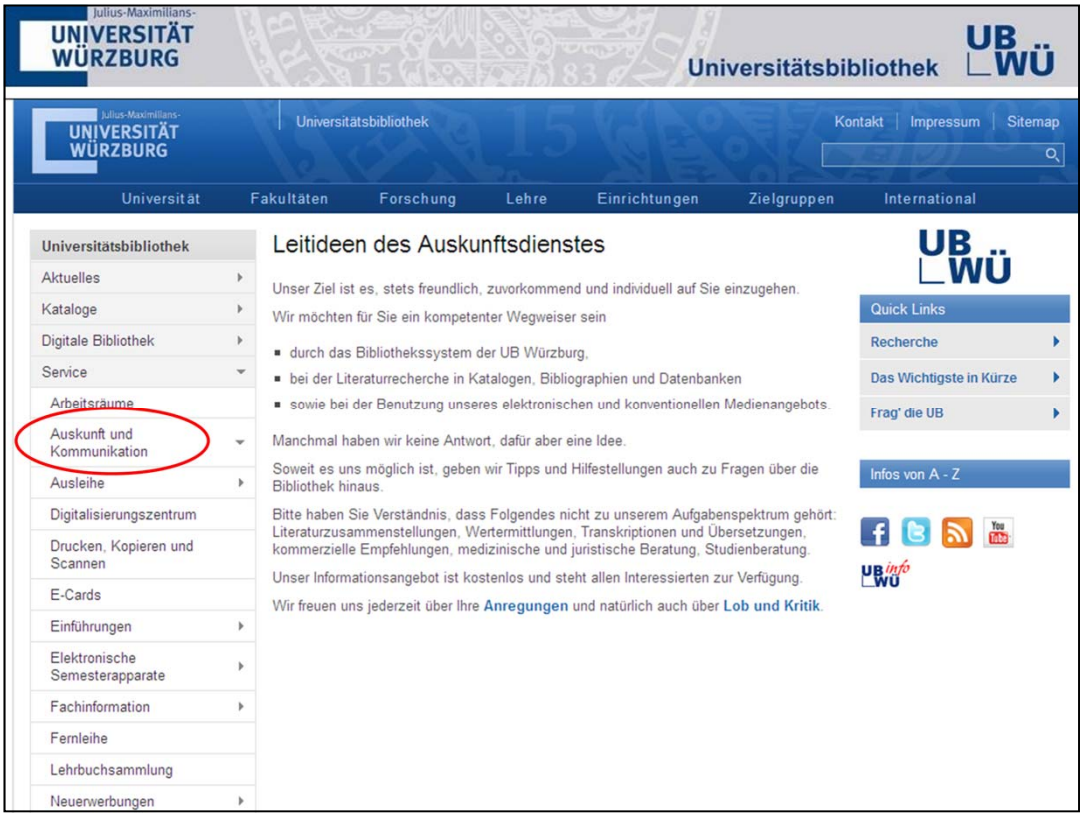
Das fertige Papier wurde zunächst im Intranet veröffentlicht und anschließend mit den Kollegen in einer Art „Pflichtveranstaltung“ (drei verschiedene Termine) diskutiert. Daraufhin nötige Änderungen wurden eingearbeitet.

Hier ein Foto vom Ergebnis der ersten Sitzung: Jedes AG-Mitglied notierte wichtige Fragen oder Themen auf Karten, die anschließend sortiert wurden (blaue Karten).

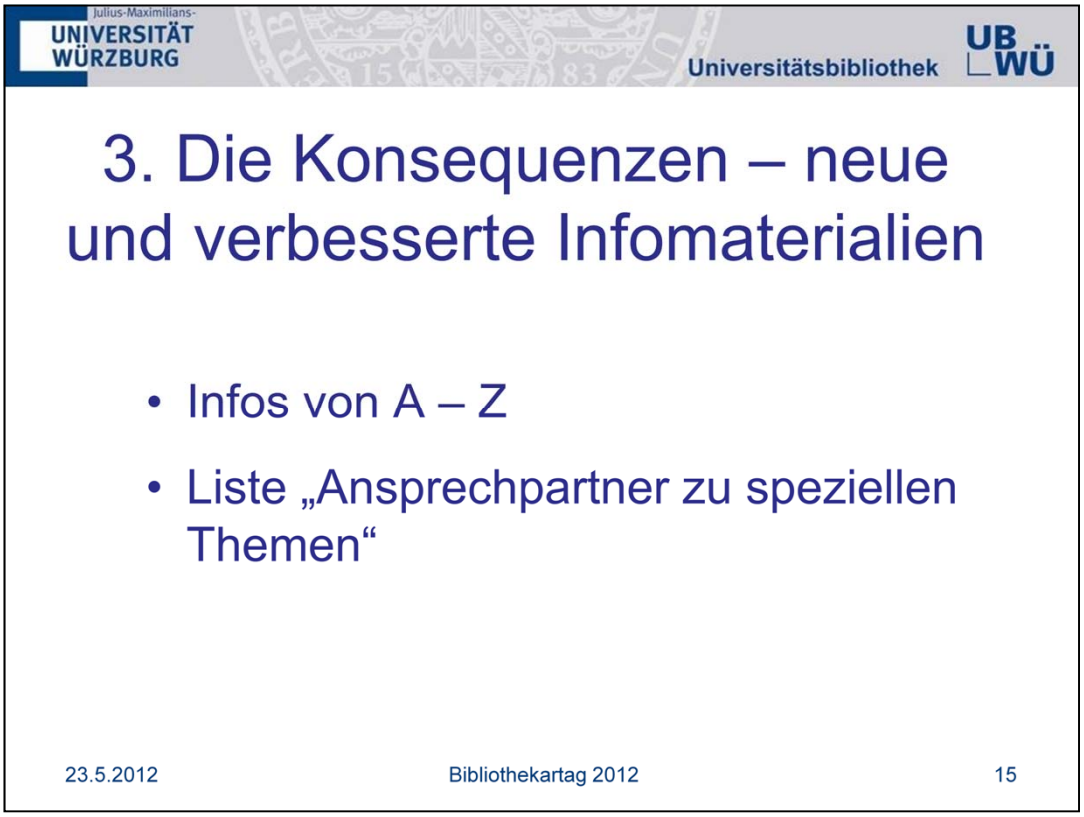
Das fertige Papier mit ansprechendem Layout.



Die Leitlinien sind in drei Themenblöcke gegliedert: Punkt 1 regelt das Verhalten untereinander und gegenüber den Benutzern, Punkt 2 listet das Service-Angebot des Auskunftsdiensts auf und Punkt 3 definiert den Aufgabenbereich Infotheke insgesamt.



Die Leitideen werden stark gekürzt über die Homepage auch an die Benutzer der UB kommuniziert.



Hauptinformationsquelle zum Beantworten von Benutzerfragen soll die Homepage sein. Darauf sind auch die Leitlinien (vor allem Kapitel 2, das Serviceangebot) ausgerichtet.

Der wichtigste Sucheinstieg auf der Homepage der UB sind die „Infos von A – Z“.

Analog dazu sind auch die weiterführenden Infos für den Thekendienst jetzt alphabetisch nach Stichworten sortiert. Die verschiedenen Hefter und Ordner wurden in einem Ordner „Infos von A - Z“ (als PDF-Datei auch im Intranet) zusammengeführt.

Zum schnellen Weiterleiten von Fragen wurde entwickelt: Liste „Ansprechpartner zu speziellen Themen“

(z. B.: Literaturverwaltungsprogramme – Wer macht Kurse dazu?, Wer ist der Ansprechpartner bei Problemen mit DBIS?, Wer betreut den Online-Shop? Wer kann Auskunft geben über die Verwendung von Studienbeiträgen?, An wen muss man sich wenden, wenn man einen Raum der UB nutzen will, z. B. für eine Fortbildungs-Veranstaltung?)

Grundsätzlich gilt: Gedruckte Infos und Infos im Intranet sind identisch und auf dem gleichen Stand.

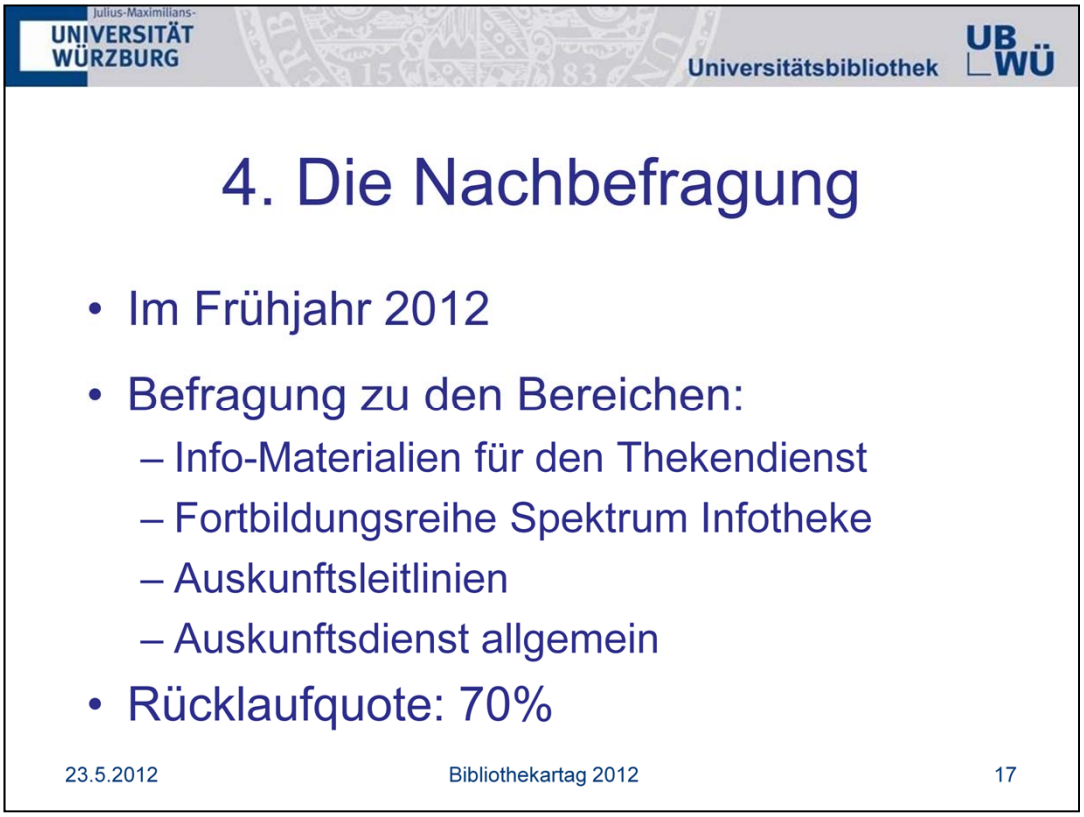
Bei der Mitarbeiterbefragung wünschten sich viele Mitarbeiter mehr Fortbildung, z. B. in den Bereichen E-Medien, Datenbanken, Umgang mit (schwierigen) Benutzern, Studentenangelegenheiten …

Diesen Wunsch aufgreifend konzipierten wir die Fortbildungsreihe „Spektrum Infotheke“:

Organisation durch eine Mitarbeiterin der Abteilung Informationszentrum. Alle Fortbildungen finden in der UB statt. Alle Veranstaltungen durch Mitarbeiter der UB (Spezialisten für den bestimmten Bereich). Turnus: ca. 1 Thema pro Monat, jeweils 2 – 3 Termine.

Themen bisher z. B.: DBIS, EZB, elektronische Zeitungen, OPUS, einzelne Datenbanken, externer Zugang, Franconica Online, Das Alte Buch, Question Point … (vorwiegend Themen, die für die Arbeit an der Infotheke wichtig und relevant sind).

Forum Infotheke: Treffen aller Mitarbeiter im Infothekendienst, Gelegenheit zum Austausch und zur Diskussion, neueste Infos, Turnus: je 1mal pro Semester



Wie sinnvoll/hilfreich sind diese Maßnahmen aus der Sicht der Kollegen?

Es wurde wiederum ein Fragebogen an alle Mitarbeiter im Infothekendienst verschickt.

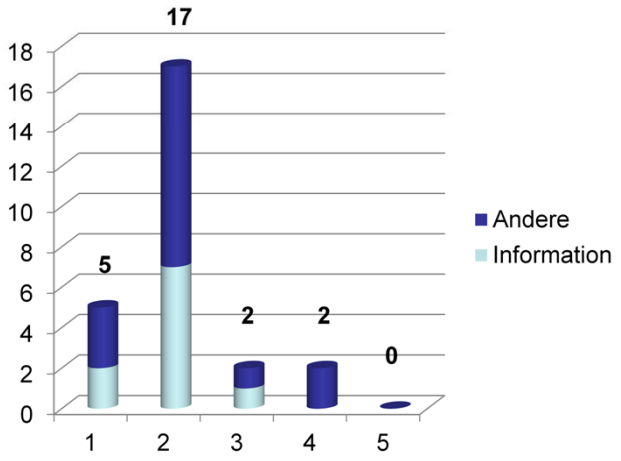
Bei den Auskunftsleitlinien zeigt sich keine einheitliche Tendenz. Es ist allenfalls eine leichte Tendenz zum Positiven zu sehen. 12 Kollegen finden die Leitlinien entweder hilfreich oder sehr hilfreich. 9 Mitarbeiter im Thekendienst finden die Leitlinien wenig oder überhaupt nicht hilfreich. Dies ist erst einmal kein besonders gutes Ergebnis.

Hier war auch die Formulierung der Frage mit ausschlaggebend. Die Leitlinien sind eher ein „Hintergrundpapier“. Sie sind nicht für den täglichen Dienst an der Theke wichtig, sondern sie legen fest, was wie zu tun ist. Das haben auch einige Kollegen in den Kommentaren zu dieser Frage angemerkt.

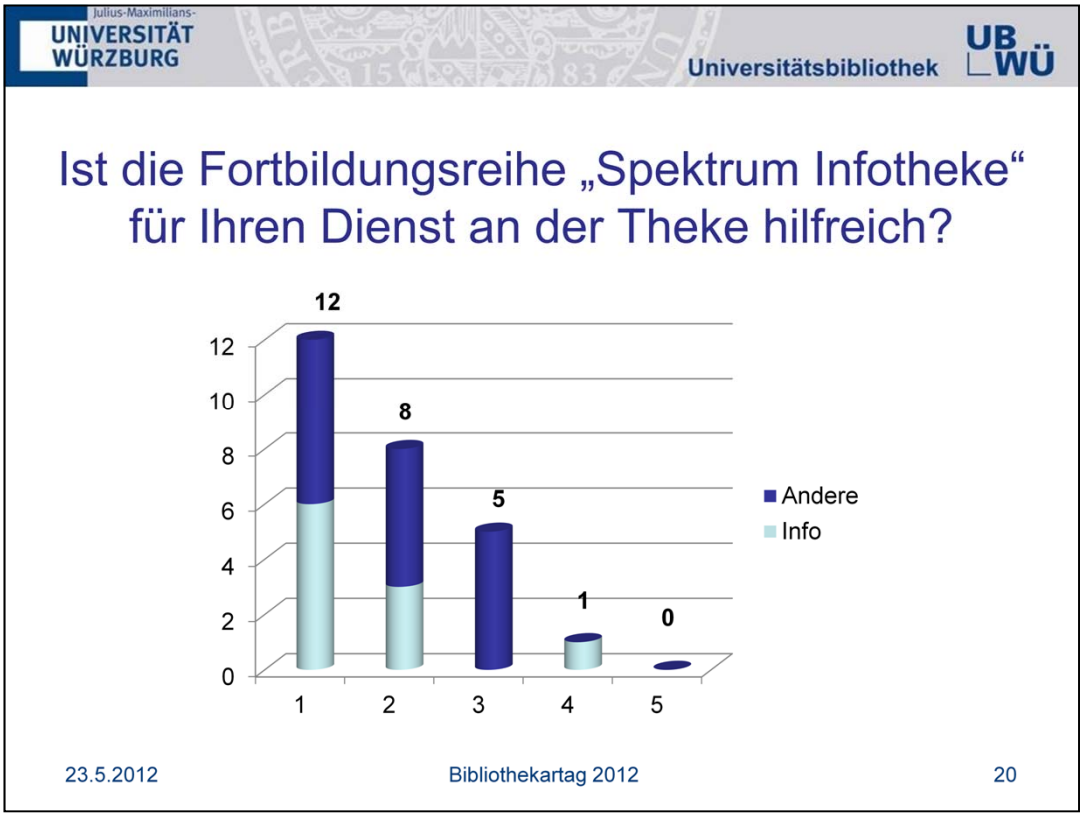
Dort kamen allerdings auch einzelne ablehnende Kommentare zu den Leitlinien („selbstverständlich“, „überflüssig“ usw.). Ein Erklärungsansatz könnte hier sein, dass gerade die Verhaltensreglungen im vorderen Teil der Leitlinien („Verhalten gegenüber Benutzern“ → z.B. „Wir sind jederzeit für die Benutzer ansprechbar“ und „Verhalten gegenüber Kollegen“ → z.B. „Wir setzen uns ein für gute interne Kommunikation und Information“) bei manchen Kollegen Vorbehalte auslösen.

Dennoch werden die Leitlinien als sehr wichtiges Papier eingeschätzt.

Wie zufrieden sind Sie mit den Info-Materialien?

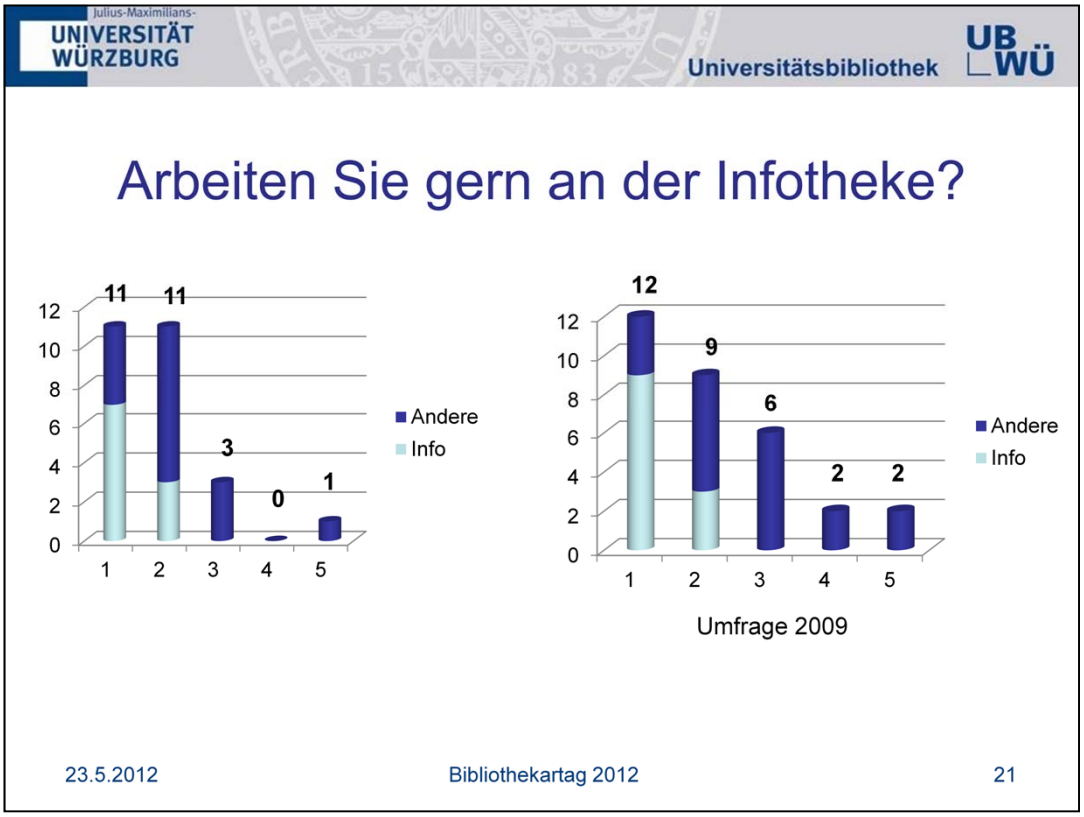


Die Info-Materialien bekamen gute Noten von den Kollegen. Positiv hervorgehoben wurden vor allem die Übersichtlichkeit, Knappheit und die Aktualität.



Die meisten Kollegen schätzen die Fortbildungsreihe als hilfreich oder sehr hilfreich ein. Besonders positiv erwähnt wurden die Veranstaltungen zum externen Zugang zu lizenzierten Medien, zur Elektronischen Zeitschriftenbibliothek und auch die zur juristischen Fachrecherche.

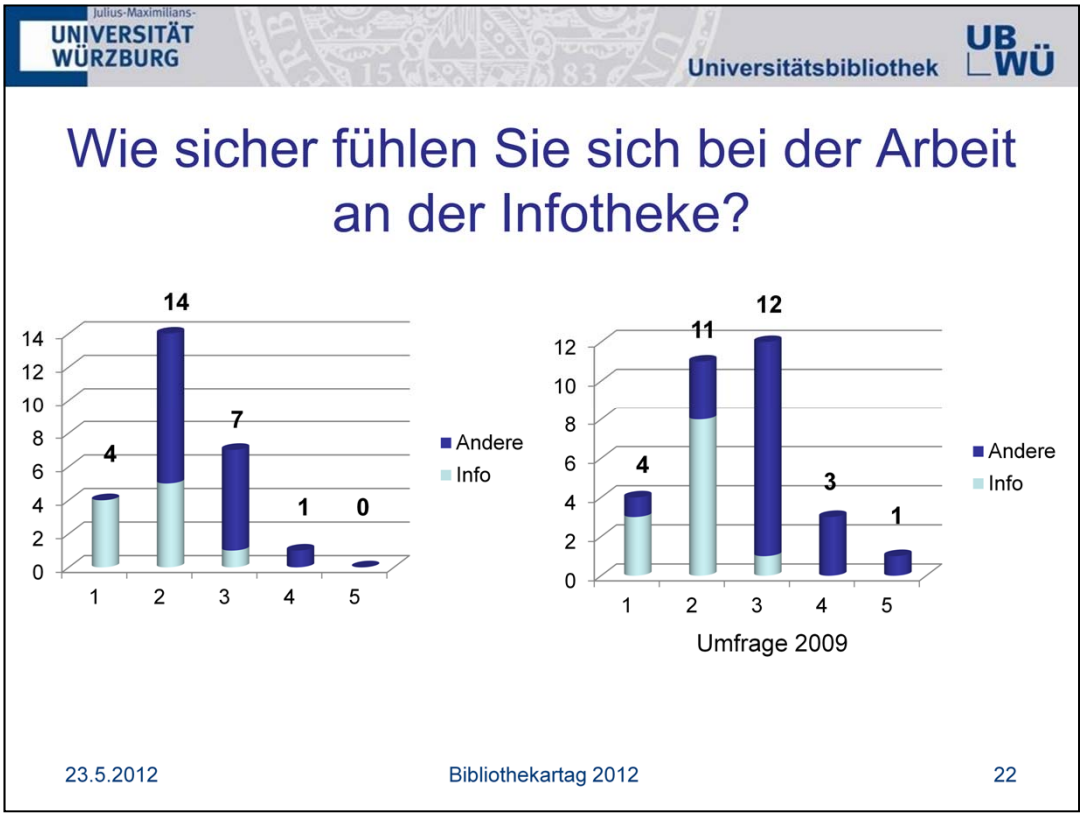
Gewünscht wurden Themen wie „Umgang mit schwierigen Nutzern“, Einblicke in Leihstellenthemen oder Recherche in weiteren Fächern (über Jura hinaus).



Fast alle Kollegen, die sich an der Umfrage beteiligt haben, arbeiten gern oder sehr gern im Infothekendienst.

Dieselbe Frage wurde bereits 2009 bei der ersten Befragung gestellt. Schon damals war das Ergebnis sehr positiv, der gute Wert konnte aber noch verbessert werden. Dies ist wahrscheinlich nicht ausschließlich auf die Maßnahmen des Projekts zurückzuführen. Der Mitarbeiterpool hat sich seit 2009 leicht verändert und auch sonst gibt es in drei Jahren natürlich allerlei andere Einflussfaktoren. Dennoch kann die Verbesserung zum Teil auch als Verdienst des Auskunftsprojekts angesehen werden.

Eine Tätigkeit wie die an der Infotheke sollte von den Mitarbeitern auch gern gemacht werden. Einerseits ist das eine wichtige Grundlage für die gute Atmosphäre im Nutzerkontakt. Und andrerseits kann man generell von einem Zusammenhang zwischen Arbeitszufriedenheit und Arbeitsqualität ausgehen. Das bedeutet, dass tendenziell zufriedene Bibliothekare an der Theke dort auch tendenziell gute Arbeit leisten.



Die Mitarbeiter fühlen sich beim Dienst an der Theke auch recht sicher. Wie zuvor konnte der Wert der Umfrage von 2009 (damals war diese Frage auch enthalten) noch gesteigert werden.

Auch hier gehen wir davon aus, dass die Maßnahmen des Projekts zur Verbesserung beigetragen haben. Sowohl die Auskunftstleitlinien, als auch die Fortbildungsreihe und auch die Verbesserung der Infomaterialien zielten darauf ab, die Sicherheit der Kollegen an der Theke zu erhöhen. Dieses Gefühl der Sicherheit ist ebenfalls sehr wichtig. Besonders in Bereichen, in denen man häufig mit unerwarteten Problemen konfrontiert wird. Ein solcher Bereich ist die Infotheke. Mit einer guten Grundsicherheit löst man auch neue Probleme leichter als ohne.

Nächste Schritte

- Planung neuer Fortbildungen
- Auskunftsleitlinien ins Gespräch bringen
- Bewerbung des Auskunftsdiensts