

Auf neue Herausforderungen professionell reagieren: Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes für Öffentliche Bibliotheken

Diplomarbeit

Studiengang Bibliotheks- und Medienmanagement
der
Fachhochschule Stuttgart –
Hochschule der Medien

Jutta Zimmermann

Erstprüferin: Prof. Ingeborg Simon

Zweitprüferin: Dipl.-Bibliothekarin Renate Goldbrunner

Angefertigt in der Zeit vom: 08. Juli 2004 bis 03. November 2004

Stuttgart, November 2004

Kurzfassung

Gegenstand der hier vorgestellten Arbeit ist die Entwicklung eines schriftlichen Auskunftsdienstkonzeptes für Öffentliche Bibliotheken. Zu Beginn wird ein Überblick über die Ausgangssituation gegeben und die Funktion solcher Konzepte erläutert. Anhand von amerikanischen Beispielen werden mögliche Inhalte dargestellt und eine Einteilung des Konzeptes in Grundelemente vorgenommen. Die Arbeit zeigt mit Hilfe eines Leitfadens wie ein Auskunftsdienstkonzept von der Planung über die Ist-Analyse bis zur Festlegung der Inhalte entwickelt werden kann. Anschließend wird dargelegt, welche Faktoren zur erfolgreichen Umsetzung des Konzeptes gehören. Ein konkretes Beispiel aus der Praxis liefert die Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen. Es wird überdies aufgezeigt, dass ein derartiges Konzept zur Aufwertung des Auskunftsdienstes beitragen kann.

Schlagwörter: Auskunftsdienst, Informationsdienst, Informationsvermittlung, Konzept, Öffentliche Bibliothek

Abstract

The submitted diploma thesis deals with the development of a written statement of reference service policy for public libraries. Starting with an overview of the initial situation purposes of such a conceptual framework are described. Examples from American libraries present possible contents of reference policies whereupon an arrangement in basic essentials is made. A compendium including the planning process, an analysis of current practice and the determination of the final statement was devised to show how a reference policy statement can be drafted. Afterwards issues which are leading to its successful implementation are exposed. The reference service policy statement of the public library of Reutlingen sets a practical example. Further on the utterances point out that such a policy contributes to the valorisation of reference service.

Keywords: reference service, information brokerage, information service, policy statements, public library

Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung	ii
Abstract	ii
Inhaltsverzeichnis	iii
Abbildungsverzeichnis	v
Abkürzungsverzeichnis	vi
Vorwort	vii
1 Einleitung	1
2 Auskunftsdienstkonzepte	4
2.1 „State of the Art“	4
2.2 Ziel und Zweck schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte	10
2.3 Inhalte schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte: Darstellung an Beispielen	15
2.4 Fazit: Grundelemente schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte	25
3 Leitfaden zur Entwicklung eines schriftlichen Auskunftsdienstkonzeptes	31
3.1 Planung	31
3.2 Ist-Analyse	35
3.2.1 Ziel und Zweck der Ist-Analyse	35
3.2.2 Gegenstände der Ist-Analyse	35
3.2.3 Methoden der Ist-Analyse	47
3.3 Soll-Ist-Vergleich und Festlegung der Konzeptinhalte	51
3.3.1 Formulierung der Auskunftsdienstphilosophie	51
3.3.2 Festlegung der Informationsangebote und Dienstleistungen	53
3.3.3 Entwicklung von Standards und Guidelines	54
3.3.4 Entwicklung von konkreten Verfahrensregeln	61
4 Faktoren für den Erfolg	63
4.1 Umsetzung	63
4.2 Öffentlichkeitsarbeit	64
4.3 Bewertung und Kontrolle	65

5	Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen	67
5.1	Ausgangssituation und Start	67
5.2	Ist-Analyse: Methoden und Ergebnisse	68
5.2.1	Protokollierung von Anfragen.....	68
5.2.2	Befragung der Mitarbeiter	74
5.3	Konzeption	75
5.3.1	Zielbestimmung: Leitlinien für den Auskunftsdienst.....	75
5.3.2	Stufen zur Umsetzung: Nahziele, mittelfristige Ziele, Fernziele.....	76
5.3.3	Definition von Standards.....	77
5.4	Erfahrungen und Bewertung	80
6	Fazit	83
	Quellenverzeichnis	85
	Anlagenverzeichnis	92
	Anlage I: Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen	A
	Anlage II: StB Reutlingen – Fragebogen Serviceanalyse Auskunftsdienst	B
	Anlage III: StB Würzburg – Broschüre „Information pur“	C

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: StB Reutlingen – Frageaufkommen	69
Abbildung 2: StB Reutlingen – Fragearten.....	70
Abbildung 3: StB Reutlingen – Zielgruppen	71
Abbildung 4: StB Reutlingen – Erledigung der Anfragen	72

Abkürzungsverzeichnis

ALA	American Library Association
HdM	Hochschule der Medien
INETBIB	Internet in Bibliotheken
NSLS	North Suburban Library System, Wheeling, Illinois
NSLS-Modellkonzept	NSLS: „Model Reference Guidelines“
PLA	Public Library Association
RABE	Recherche und Auskunft in Bibliothekarischen Einrichtungen
RASD	Reference and Adults Services Division der ALA (bis 1996)
RASD-Konzeptentwurf	Management of Reference Services Committee, RASD: “Information Services Policy Manual: An Outline”
RUSA	Reference and User Services Association der ALA (ab 1996)
StB	Stadtbibliothek

Vorwort

Mein herzlicher Dank für die Unterstützung, die ich im Praxissemester und in Bezug auf die vorliegende Arbeit erhalten habe, geht an die Stadtbibliothek Reutlingen und ihre Mitarbeiter, insbesondere an Frau Renate Goldbrunner.

Bedanken möchte ich mich außerdem bei folgenden Personen, die mir freundlicherweise Informationen und schriftliche Standards zum Auskunftsdienst zur Verfügung gestellt haben:

Herrn Uwe Holler von der Stadtbibliothek Duisburg,
Herrn Thomas Pörtl von den Büchereien Wien,
Herrn Roman Rabe von den Städtischen Bibliotheken Dresden,
Herrn Thomas Stierle von der Stadtbibliothek Ludwigsburg.

In Anlehnung an die Fachliteratur wird in dieser Arbeit der Begriff Auskunftsdienst als Synonym zum Begriff Informationsdienst verwendet.

Zur sprachlichen Vereinfachung wird in dieser Arbeit stets die männliche Sprachform für Personen verwendet – es sind dabei jedoch stets auch die weiblichen Personen gemeint.

1 Einleitung

Eine Situation im Alltag eines Auskunftsbibliothekars: Jemand stellt am Auskunftsplatz eine Frage. Das Telefon klingelt. Nehme ich ab? Rufe ich zurück? Wie machen es die Kollegen? In der einzelnen Auskunftssituation wird häufig situativ entschieden. Dennoch ist es für eine einheitliche Handhabung wichtig, die Priorität der Anfragen festzulegen. Hierfür gibt es in vielen Bibliotheken mündliche Absprachen und eventuell Papiere mit Anleitungen zur Handhabung einzelner Aufgaben und Situationen, häufig in Ordnern direkt an den Auskunftsplätzen. Ihr Inhalt könnte Teil eines Auskunftsdienstkonzeptes werden.

Wenn aber in dieser Arbeit die Rede von Auskunftsdienstkonzepten Öffentlicher Bibliotheken ist, dann wird mehr darunter verstanden. Zunächst ist wichtig festzuhalten, dass es um etwas geht, was es in Deutschland fast gar nicht gibt: Um ein schriftliches Gesamtkonzept im Sinne dessen, was in der angloamerikanischen Fachliteratur unter dem Begriff „reference service policy statement“ läuft. Dort wird ein solches „statement“ im Allgemeinen in „policies“ und „procedures“ untergliedert.¹ Während letzteres den oben erwähnten Anleitungen entspricht, ist „policy“ der Oberbegriff für Vereinbarungen über das Selbstverständnis und die Ziele des Auskunftsdienstes, eine Art Leitbild für den Auskunftsdienst sozusagen. Schließlich zählen zum Inhalt eines Konzeptes auch die Festlegung von Standards (zum Beispiel wie schnell werden E-Mail-Anfragen beantwortet) und Guidelines (zum Beispiel zum Verhalten im Auskunftsinterview).

Die Zielsetzung solcher Festlegungen geht aus folgender Aussage hervor, die den Anlass zur Erstellung von Mindeststandards für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Duisburg beschreibt: „Ausgangspunkt war der Eindruck einiger Kolleginnen und Kollegen, dass bei hohem Kundenaufkommen die Qualität des Auskunftsdienstes sehr leidet, weil unklar und uneinheitlich war, wie weit wir in der Betreuung der Kundinnen und Kunden gehen wollen.“² Doch nicht nur auf Seiten der Bibliotheksmitarbeiter werden für eine einheitliche Qualität der Dienstleistungen klare Leitlinien benötigt. Auch auf der Kundenseite mangelt es an Transparenz: Viele Kunden wissen gar nicht, was sie vom Auskunftsdienst erwarten können. Umso wichtiger ist eine Definition dessen, was der Auskunftsdienst leistet und was nicht.

¹ vgl. Reference and Online Services Handbook: Guidelines, Policies, and Procedures for Libraries. Bd. 1. Hrsg. Bill Katz u.a. New York: Neal-Schuman, 1982, S. xxiii

² Herr Uwe Holler, Leiter der Stadtbibliothek Duisburg, in einer E-Mail vom 09.06.2004

Dass sich eine Bibliothek über ihre Wertvorstellungen, Zielsetzungen, Prioritäten und vieles andere mehr im Auskunftsdienst verständigt, ist vor allem vor dem Hintergrund des in den 1990er Jahren erfolgten Paradigmenwechsels wichtig. Von der Bestandsvermittlung hat sich der Schwerpunkt zur Informationsvermittlung verlagert. Doch gerade im Vergleich zu bestehenden Anstrengungen, Konzepte für den Bestandsaufbau zu entwickeln, offenbart sich das Defizit einer konzeptionellen Positionierung des Auskunftsdienstes.

Dabei stehen Öffentliche Bibliotheken vor neuen Herausforderungen, die sich zum Beispiel aus der rasanten Entwicklung neuer digitaler Dienste ergeben, und aus gestiegenen Kundenerwartungen, vor allem was die Qualität der Dienstleistungen betrifft. Professionell auf Grundlage eines Auskunftsdienstkonzeptes darauf zu reagieren, kann zum Beispiel heißen, sowohl formale als auch inhaltliche Regeln für die Beantwortung von E-Mails mit in das Konzept aufzunehmen, um auch bei dieser Dienstleistung für eine einheitliche Qualität zu sorgen. Qualitätsstandards können dazu beitragen, den hohen Kundenansprüchen besser gerecht zu werden und bieten sich ebenso wie die anderen im Konzept getroffenen Vereinbarungen als Bezugspunkte für zukünftige Evaluationen an.

Die Intention dieser Arbeit ist es, Arbeitshilfen für die Praxis in Öffentlichen Bibliotheken zu schaffen. Dies zeigt sich auch im Aufbau. Dieser folgt der Perspektive einer Öffentlichen Bibliothek, die sich überlegt, ein Auskunftsdienstkonzept zu erstellen.

Um einen Eindruck von der Ausgangsposition einer solchen Bibliothek zu erhalten, steht ein Überblick zur Situation in Deutschland am Beginn der vorliegenden Arbeit. Dafür wurden sowohl eigene Erfahrungen und Erkenntnisse aus dem Praxissemester und der Teilnahme an dem Seminar „Auskunftsdienstkonzepte von Öffentlichen Bibliotheken“³ verwertet, als auch Fachliteratur ausgewertet.

Eine Bibliothek sollte die Entscheidung für das Projekt „Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes“ begründen können. Hierzu werden Argumente aus der Fachliteratur zu Ziel und Zweck von Auskunftsdienstkonzepten gesammelt. Da es in Deutschland meines Wissens keine Veröffentlichungen zu schriftlichen Auskunftsdienstkonzepten und deren Entwicklung gibt, stützen sich die Ausführungen überwiegend auf angloamerikanische Literatur und Beispiele. Bevor sich die Bibliothek endgültig entschließt, sich

³ bei Prof. Ingeborg Spribille, Sommersemester 2004, Hochschule der Medien (HdM), Stuttgart. In Arbeitsgruppen wurden die Auskunftsdienstkonzepte der Stadtbibliothek Groningen, Stadtbücherei Heidelberg, Stadtbibliothek Köln, Stadtbücherei Stuttgart analysiert.

„auf den Weg zum Auskunftsdienstkonzept“⁴ zu machen, ist es zudem hilfreich, genauere Vorstellungen vom Endprodukt zu entwickeln. Hierfür werden anhand ausgewählter Beispielgliederungen aus den USA mögliche Konzeptinhalte vorgestellt und analysiert.

Um zu zeigen, wie eine einzelne Bibliothek in der Praxis bei der Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes vorgehen kann, wird ein Leitfaden vorgestellt. Darin wird vorgeschlagen, als Grundlage für die Festlegung der Konzeptinhalte die Erkenntnisse einer Ist-Analyse vorhandener Strukturen, Praktiken, aber auch Denkweisen zu nehmen. Denn es gilt: „Obviously, if you have no policy on a given subject, practice is all there is to guide staff“⁵. Elemente der Ist-Analyse wurden im Seminar „Auskunftsdienstkonzepte von Öffentlichen Bibliotheken“⁶ bereits erfolgreich angewandt, um Auskunftsdienstkonzepte möglichst umfassend zu erfassen.

Eine Ist-Analyse bildete auch die Grundlage für die Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen. Deren Entwicklung war während meines Praxissemesters in der Stadtbibliothek Reutlingen mein Projektauftrag. Dadurch entstand das Interesse, am Themenbereich Auskunftsdienstkonzepte weiterzuarbeiten und damit Anregungen für die Optimierung des Auskunftsdienstes zu geben.

Das Beispiel der Konzeption der Stadtbibliothek Reutlingen wird in die Arbeit mit aufgenommen, um den Praxisbezug der Arbeit zu betonen. Außerdem bietet sich damit eine angesichts der ansonsten fehlenden deutschen Beispiele einzigartige Möglichkeit zu zeigen, wie eine deutsche Bibliothek bei der Erstellung eines Auskunftsdienstkonzeptes vorgegangen ist, sowie das Ergebnis vorzustellen und kritisch zu reflektieren.

In der Arbeit wird deutlich werden, dass die Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes einen hohen Aufwand bedeutet - der sich jedoch lohnt. Denn durch die vielen Schritte, die nötig sind, um ein Auskunftsdienstkonzept zu erstellen, können die eigenen Stärken und Schwächen herausgefunden werden. Deren Analyse wiederum führt zu einer Optimierung des Auskunftsdienstes.

Wie aber kann eine Öffentliche Bibliothek vorgehen, um ein Auskunftsdienstkonzept zu entwickeln und was sind mögliche Konzeptinhalte? Das zentrale Anliegen dieser Arbeit ist es, diese Fragen zu beantworten und Bibliotheken dazu anzuregen, die Herausforderung, sich „auf den Weg zum Auskunftsdienstkonzept“⁷ zu machen, anzunehmen.

⁴ angelehnt an den Titel eines Aufsatzes von Horst Ernestus: Auf dem Wege zum Auskunftsdienst. In: Die Öffentliche Bibliothek. Auftrag und Verwirklichung. Festschrift Wilhelm Schmitz-Veltin. Berlin: Dt. Büchereiverband, 1968, S. 91-108

⁵ Nelson, Sandra S.; Garcia, June: Creating policies for results: from chaos to clarity. Chicago: American Library Association, 2003, S. 88

⁶ siehe Anmerkung 3

⁷ siehe Anmerkung 4

2 Auskunftsdienstkonzepte

2.1 „State of the Art“

Ziel dieses Kapitels ist es, einen Eindruck von der Ausgangsposition einer deutschen Öffentlichen Bibliothek zu bekommen, die überlegt, ein Auskunftsdienstkonzept zu entwickeln. Dazu gehört ein Überblick zur Quellenlage speziell zu Auskunftsdienstkonzepten, nicht zum Auskunftsdienst allgemein.

Sich in die Lage einer deutschen Öffentlichen Bibliothek zu versetzen, die ein schriftliches Auskunftsdienstkonzept entwickeln möchte, kann zunächst ernüchtern.

Die tägliche Arbeit an den Auskunftsplätzen und in vielen Fällen auch Sorgen um deren personelle Besetzung stehen im Vordergrund, während für konzeptionelle Arbeit oft zu wenig Zeit bleibt. Vorhandene Dokumente zum Auskunftsdienst beschränken sich häufig auf organisatorische Aspekte, so sind meist nur Dienstpläne für die Besetzung der Auskunftsplätze vorhanden. Selten werden dagegen Statistiken zum Auskunftsdienst geführt und es ist eher die Ausnahme, dass der Auskunftsdienst, wie zum Beispiel in der Stadtbücherei Heidelberg, als Produkt im Sinne des Neuen Steuerungsmodells in den Produkt- und Leistungsplan aufgenommen wird.⁸ Schriftliche Auskunftsdienstkonzepte jedoch und damit Beispiele oder Vorlagen zur Entwicklung eines eigenen Konzeptes gibt es so gut wie gar nicht.

Diesen Aussagen liegen keine gesicherten statistischen Daten zugrunde. Vielmehr stützen sie sich auf eine Sichtung der Fachliteratur und auf Erkenntnisse aus der Vorlesung „Auskunftsdienst“⁹ sowie dem bereits erwähnten Seminar „Auskunftsdienstkonzepte in Öffentlichen Bibliotheken.“¹⁰ Darüber hinaus bekräftigen sowohl eigene Erfahrungen, als auch die von Kommilitonen, aus verschiedenen Praktika diese Erkenntnisse.

Die Reaktionen auf eine Anfrage nach schriftlichen Auskunftsdienstkonzepten bei den bibliothekarischen Mailinglisten Recherche und Auskunft in Bibliothekarischen Einrichtungen (RABE) und Internet in Bibliotheken (INETBIB) verdeutlichen die Situation. Lediglich zwei Bibliotheken antworteten:

⁸ Produkt- und Leistungsplan der Stadt Heidelberg: Stadtbücherei (45). Produkt 42.1.1.05 Bereitstellen von Informationsdiensten und Aggregieren von Information. Heidelberg, 2004

⁹ bei Prof. Ingeborg Spribille, Wintersemester 2002/2003, HdM, Stuttgart.

¹⁰ siehe Anmerkung 3

Die Stadtbibliothek Duisburg mit schriftlichen Auskunftsstandards¹¹ und die Büchereien Wien¹² mit verschiedenen Angaben zum Auskunftsdienst allgemein sowie zum separat organisierten telefonischen Auskunftsdienst. Allerdings bekundeten mehrere Bibliothekare ihrerseits Interesse an den Antworten und auch an dieser Arbeit. Dies unterstreicht die Praxisrelevanz einer Bearbeitung des Themas.

Dass vielleicht doch die eine oder andere Bibliothek mehr Standards speziell zum Auskunftsdienst entwickelt hat als gedacht, lassen die wenigen für diese Arbeit ermittelten Beispielpapiere deutscher Öffentlicher Bibliotheken vermuten:

Außer der Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen und den erwähnten Standards aus Duisburg, liegen die Auskunftsstandards der Städtischen Bibliotheken Dresden¹³ sowie der Stadtbibliothek Ludwigsburg¹⁴ vor. Für Bibliotheken, die Anregung und Unterstützung für die Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes suchen, ist es problematisch, dass Papiere wie diese vorwiegend intern sind. In der Regel muss auf Darstellungen des Auskunftsdienstes einzelner Bibliotheken, die allerdings keine schriftliche Grundlage im Sinne eines „reference policy statements“ besitzen, zurückgegriffen werden.¹⁵

Was die Bibliothekstheorie in Deutschland betrifft, stellte Rösch 1998 fest, dass im Gegensatz zu den 1970er Jahren und den frühen 1980ern, in denen der Auskunftsdienst in der deutschen Bibliothekstheorie und auch in Veröffentlichungen eine größere Rolle spielte, „das theoretische Interesse an Konzepten eines geplanten und organisierten Informationsdienstes [...] mittlerweile weitgehend erlahmt“¹⁶ ist. Diese Aussage hat noch immer Gültigkeit. Dabei sind Forderungen nach einer konzeptionellen, planmäßigen Organisation des Auskunftsdienstes seit 1968 durch Ernestus¹⁷ auch in der deutschen Fachliteratur zu finden.¹⁸

¹¹ Ergebnis. AG „Standards im Auskunftsdienst der Zentralbibliothek Duisburg“, Stadtbibliothek Duisburg, Oktober 2003, unveröff. Papier.

¹² Herr Thomas Pörtl, Büchereien Wien, in einer E-Mail vom 02.06.2004

¹³ Auskunftsstandards. Städtische Bibliotheken Dresden, September 2003, unveröff. Papier.

¹⁴ Unsere Service-Standards in der Stadtbibliothek Ludwigsburg. Stadtbibliothek Ludwigsburg (o.J.), unveröff. Papier.

¹⁵ vgl. dazu Themenschwerpunkt Auskunftsdienst in der Zeitschrift BuB 50 (1998) 4

¹⁶ Rösch, Herrmann: Informationsdienst in Bibliotheken – das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: BuB 50 (1998) 4, S. 220

¹⁷ vgl. Ernestus, a.a.O., S. 94

¹⁸ vgl. u.a. Heinrich, Kirsten: „Auskunfts-Bibliothekar“ – „Bestands-Bibliothekar“ oder Beruf zwischen Jammertal und Zukunftsangst. In: Von Gutenberg zum Internet. 7. Deutscher Bibliothekskongress, 87. Deutscher Bibliothekartag in Dortmund 1997. Hrsg. von Sabine Wefers. Frankfurt a.M. 1997. (ZfBB Sonderheft 68), S. 258-259. Ebenso: Lewe, Brunhilde: Informationsdienst in öffentlichen Bibliotheken : Grundlagen für Planung und Praxis. Köln: Greven, 1999. (Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen ; 25), S. 28

Die für das deutsche Bibliothekswesen aufgrund fehlender Bibliotheksgesetzgebung maßgebenden Positionspapier Bibliotheken '93 und das KGSt-Gutachten von 1973 können, außer einzelnen allgemeinen Orientierungsgrößen zu Personalausstattung¹⁹ und zur Größe des Auskunftsbestandes sowie zu den Aufgabenbereichen²⁰, insgesamt relativ wenig zur Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes beitragen.

Demgegenüber ist die Veröffentlichung „Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken“²¹ hervorzuheben. Auch sie enthält keine Aussagen zu Form oder Inhalt eines schriftlichen Auskunftsdienstkonzeptes, doch werden zahlreiche Themen behandelt, die zu einem solchen Konzept gehören können, beziehungsweise Angaben gemacht, auf die man sich auch heute noch in seinem eigenen Konzept berufen könnte. Als Beispiele seien die Bereiche Aufgabe und Funktion des Informationsdienstes, Personalbedarf und die Arbeitshilfe Statistik im Auskunftsdienst genannt.

Die bisherigen Ausführungen machen deutlich, dass sich eine deutsche Bibliothek Anregungen, Empfehlungen und Konzeptinhalte mühsam zusammensuchen muss.

Um ein vollständiges Bild von der Ausgangsposition zu bekommen, muss zusätzlich die Frage gestellt werden, worauf deutsche Bibliotheken im Vergleich zu Bibliotheken in den USA und in Großbritannien nicht zurückgreifen können: Wo lohnt es sich folglich besonders, den Blick auf angloamerikanische Literatur und Beispiele zu richten?

In aller Deutlichkeit tritt der Gegensatz zu den hierzulande fehlenden offiziellen Dokumenten, Normen und Standards im Vergleich mit Großbritannien zutage. Hier legte 2001 das Department for Culture, Media and Sports (DCMS) Standards für Öffentliche Bibliotheken fest.²² Der Auskunftsdienst bildet hier keinen Schwerpunkt, doch sind insbesondere die Standards zu Informationssuche, aber auch zu Mitarbeiterqualifikation und Hilfsbereitschaft interessant.²³ Zudem ist es, im Vergleich zu anderen (amerikanischen) Veröffentlichungen unterschiedlichster Urheber, eher ungewöhnlich, dass quantitative Standards und damit konkrete Prozentzahlen vorliegen, an denen sich die Bibliotheken Großbritanniens seither messen lassen müssen.²⁴

¹⁹ vgl. Öffentliche Bibliothek: Gutachten der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt). Berlin: Dt. Bibliotheksverband, 1973, S. 86

²⁰ vgl. Bibliotheken '93. Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg. v. d. BDB, Berlin, Göttingen: Dt. Bibliotheksinst., 1994, S. 14; 22

²¹ Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland. Hrsg. Komm. d. Dt. Bibliotheksinstitut f. Auskunftsdienst... (DBI-Materialien ; 56) Berlin: DBI, 1986

²² vgl. Gabel, Gernot U.: Großbritannien: Regierung legt Standards für Öffentliche Bibliotheken fest. In: Bibliotheksdienst 35. Jg. (2001), H. 7/8, S. 818-823

²³ vgl. Kapitel 3.3.3, S. 59-60

²⁴ Die Standards werden jährlich geprüft. Für einzelne Ergebnisse von 2002 und 2003 siehe: Advisory Council on Libraries: Proposed Revision of the Public Library Standards, 2004. URL: http://www.libplans.ws/consultation_draft.pdf Zugriff am: 16.09.2004

In Deutschland stehen den Bibliotheken keine Richtlinien der Verbände und übergeordneten Institutionen zur Verfügung, wie dies in Großbritannien und in den USA der Fall ist:

Ziemlich umfassend und für die Planung des Auskunftsdienstes sehr nützlich, sind die „Guidelines for Reference and Information Services in Public Libraries“ der Library Association. Sie enthalten detaillierte Empfehlungen zu Art und Qualität des Auskunftsdienstes und seiner Dienstleistungen und geben einen Überblick, wie Standards aussehen könnten.²⁵

Entsprechend sind für die USA die zahlreichen von der Reference and User Services Association (RUSA), einer Unterabteilung der American Library Association (ALA), entwickelten „Reference Guidelines“ zu nennen. Besonders die „Guidelines for Information Services“ und „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals“ liefern Anhaltspunkte für mögliche Konzeptinhalte.²⁶

Viele der amerikanischen „reference policy statements“ entstanden Anfang der 1980er Jahre. Der Impuls ging aus von einer Publikation der Reference and Adults Services Division (RASD), wie die RUSA bis 1996 hieß, in der nicht nur die Entwicklung gefordert, sondern zudem im Anhang eine Beispielgliederung mitgeliefert wurde.²⁷

In der Folge erschienen verschiedene Erfahrungsberichte einzelner Bibliotheken²⁸ über die Entstehung von „reference policies“ sowie zusammenfassende Artikel zu deren Notwendigkeit und Inhalt, wie der von Janet Easley²⁹, auf den in dieser Arbeit zurückgegriffen wird.

Mit dem „Information Services Policy Manual: an Outline“ (im Folgenden kurz: RASD-Konzeptentwurf) wurde 1994 erneut ein Modell der RASD veröffentlicht, das mit dem Ziel, „to provide a comprehensive framework of topics that may be included in an information / services policy manual“³⁰ erstellt wurde.

²⁵ Guidelines for Reference and Information Services in Public Libraries. Publ. by Library Association Information Services Group. London: Library Association Publishing, 1999

²⁶ RUSA: Reference Guidelines. URL:
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/referenceguidelines.htm>
Zugriff am: 08.08.2004

²⁷ A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines. Standards Committee, RASD, ALA, 1979. In: Reference and Online Services Handbook, a.a.O, S. 8-16

²⁸ vgl. u.a. Driscoll, Alice: Back to Square One: The Writing of a Reference Policy Statement and Procedures Manual. In: Southeastern Librarian 31 (Fall 1981), S. 109-112. Ebenso: Grodinsky, Deborah: Developing a Model Reference Policy. In: Illinois Libraries 73 (November 1991), S. 513-514

²⁹ Easley, Janet: Reference Service Policies. In: Reference Services Review Vol.13, No. 2 (Summer 1985), S. 79-82

³⁰ Information Services Policy Manual: An Outline. Developed by the Management of Reference Services Committee, RASD, ALA. In: RQ Vol. 34, No.2, (Winter 1994), S. 165-172

Zehn Jahre nach Erscheinen dieser Publikation kann man nicht schlussfolgern, dass in den Public Libraries der USA inzwischen flächendeckend „reference policy statements“ in dem hier verstandenen Sinne vorhanden sind. Vielmehr lässt sich folgende 1992 von Grogan vorgenommene Beschreibung auf den RASD-Konzeptentwurf übertragen:

“Whatever the policy, only a minority have it stated in black and white and even fewer have made it known publicly, despite the availability since 1979 of a model from the American Library Association in the form of a ‘Draft outline of information service policy manual’.”³¹

Zumindest ist mittlerweile der Zugang zu Konzeptbeispielen durch die Möglichkeit der Veröffentlichung im Internet einfacher geworden. Davon können auch deutsche Bibliotheken profitieren. Linksammlungen, die direkt auf einzelne „policies“ verschiedener Bibliotheken verweisen, werden bevorzugt von regionalen Bibliotheksverbänden oder State Libraries angeboten.³² Allerdings fällt auf, dass andere Arten von „policies“, zum Beispiel „Patron Responsibilities/Expected Behavior“ oder „Internet Use Policy“, sehr viel häufiger auf den Homepages amerikanischer Bibliotheken veröffentlicht sind als „reference policies“.

Was inzwischen Linksammlungen übernehmen, war Anfang der 1980er Jahre nur in Form eines Buches möglich. Aus dieser Zeit stammt ein Handbuch, das Ausschnitte einzelner „reference policies“ zu Themenblöcken bündelt.³³ Auch wenn angesichts des Alters der Publikation für den heutigen Auskunftsdienst wichtige Bestandteile, vor allem was das Internet betrifft, fehlen, können die Beispiele ebenso wie die einführenden Aufsätze nach wie vor Anregungen für Formulierungen und Inhalte liefern. Seine Ausführungen zu Definition und Zweck von „reference policy statements“ übernahm Katz aus dem Handbuch fast unverändert bis in die siebte Auflage seines bekannten Lehrbuchs „Introduction to Reference Work“.³⁴ Dass dieses Thema selbstverständlich in ein amerikanisches Lehrbuch gehört, während in Deutschland ein solches für den Auskunftsdienst noch immer fehlt, zeigt deutlich den unterschiedlichen Stellenwert.

³¹ Grogan, Denis: Practical Reference Work. 2. Aufl., London: Library Association Publishing, 1992, S. 14

³² vgl. u.a.: Massachusetts Regional Library Systems Policy Collection: Reference Service Policies. URL: <http://www.wmrls.org/policies/6regions/reference.html> Zugriff am 16.09.2004
Ebenso: Indiana State Library: Reference Policies. URL: <http://www.statelib.lib.in.us/www/isl/ldo/pol/reference.html> Zugriff am: 16.09.2004

³³ Reference and Online Services Handbook. Vol. I., a.a.O.

³⁴ Katz, William A.: Introduction to Reference Work. Vol.II: Reference Services and Reference Processes. 7. Aufl. New York (u.a.): McGraw-Hill, 1997, S. 237-239
Die nach meiner Recherche neueste 8. Aufl. von 2000 konnte leider nicht beschafft werden.

Außer den erwähnten Modellbeispielen und einzelnen Erfahrungsberichten, gibt es meines Wissens auch in der angloamerikanischen Literatur keinen Leitfaden speziell zur Erstellung von Auskunftsdienstkonzepten. Allerdings liegt eine neuere Veröffentlichung allgemein zur Planung und Entwicklung von „policies“ vor: „Creating policies for results: from chaos to clarity“³⁵, von S. Nelson und J. Garcia 2003 für die Public Library Association (PLA) erstellt.

Da der Schwerpunkt auf der Vorgehensweise und nicht auf den Inhalten von „policies“ liegt, kann man sich auch bei der Entwicklung von Auskunftsdienstkonzepten an dieser Publikation orientieren. Allerdings muss bedacht werden, dass die Aussagen in vielen Punkten sehr auf angloamerikanische Verhältnisse und Voraussetzungen ausgerichtet sind.³⁶

Die praxisorientierte Gestaltung in der Art eines „How-to-do-manuals“ ist es, die diese und zahlreiche andere angloamerikanische Veröffentlichungen auszeichnet und zusätzlich deutlich macht, weshalb sich ein Blick auf diese Literatur, nicht nur mangels fehlender deutschsprachiger Veröffentlichungen, in Deutschland lohnt.

Nachdem eine Bibliothek, die eventuell ein Auskunftsdienstkonzept erstellen möchte, in diesem Kapitel einen Überblick über die Situation in Deutschland und über die Quellenlage bekommen hat, dürften wichtige Fragen offen geblieben sein, die noch geklärt werden müssen:

- ◆ Warum ist ein schriftliches Auskunftsdienstkonzept notwendig, wozu dient es? (Kapitel 2.2 Ziel und Zweck schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte)
- ◆ Welche Inhalte kann ein Auskunftsdienstkonzept umfassen? (Kapitel 2.3 Inhalte schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte – Darstellung an Beispielen)
- ◆ Wie kann eine Bibliothek vorgehen, um ein Auskunftsdienstkonzept zu entwickeln? (Kapitel 3 Leitfaden zur Erstellung eines schriftlichen Auskunftsdienstkonzeptes)

³⁵ Nelson; Garcia, a.a.O.

³⁶ Meist wird davon ausgegangen, dass bereits „policies“ in irgendeiner Form vorhanden sind, die der Aktualisierung und Ergänzung bedürfen, dass der „reference service“ in einer eigenen Abteilung organisiert ist und dass der Auskunftsdienst insgesamt einen hohen Stellenwert genießt.

2.2 Ziel und Zweck schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte

Die zentrale Fragestellung, von der die Entscheidung abhängt, ob eine Bibliothek ein Auskunftsdienstkonzept entwickelt, formuliert Easley folgendermaßen:

“Given that they are desirable, are such policies necessary? Every reference department must answer that question based on local conditions and situations.”³⁷

Die Antwort wird somit im konkreten Fall unterschiedlich ausfallen. Dennoch lassen sich verschiedene Funktionen schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte verallgemeinern. Dabei können Ziel und Zweck ihren Hauptadressaten, intern dem Auskunftsdienst insgesamt, den Mitarbeitern sowie dem Unterhaltsträger und extern den Kunden, zugeordnet werden. Hieran können sich Bibliotheken, die sich fragen, warum ein schriftliches Auskunftsdienstkonzept notwendig ist und wozu es dienen kann, orientieren.

Ziel und Zweck für den Auskunftsdienst insgesamt

- Setzung allgemeiner Ziele und Grundsätze

Die allgemeinen Ziele setzen den Rahmen für alle künftigen Entscheidungen und geben Handlungsmaximen und Prinzipien, wie zum Beispiel Kundenorientierung, vor. Das Auskunftsdienstkonzept übernimmt Funktionen eines Leitbildes für den Auskunftsdienst und erleichtert das Setzen von Prioritäten.

Die Zustimmung zum Auskunftsdienstkonzept beinhaltet eine Art Selbstverpflichtung, die Grundsätze zu befolgen und auf die allgemeinen Ziele hinzuwirken. Die schriftliche Fixierung der konzeptionellen Grundlage für den Auskunftsdienst, stärkt die Verbindlichkeit der Inhalte und erleichtert deren Verbreitung innerhalb der Bibliothek, beziehungsweise deren Veröffentlichung nach außen.

Die Ablehnung eines schriftlichen Konzeptes wird nicht selten damit begründet, nicht mehr wie bisher flexibel bleiben zu können, sondern das Auskunftsdienstkonzept als Korsett zu empfinden. Doch gerade der Grundsatz, flexibel bleiben zu wollen, kann ebenfalls mit in das Konzept aufgenommen werden. Die bisher implizite Haltung würde sogar aufgewertet, indem man sich dann „offiziell“ gegen zu starres Beharren auf Traditionen berufen könnte.

³⁷ Easley, a.a.O., S. 81

- Aufgabendefinition und Profilbildung

Die Erstellung eines Auskunftsdienstkonzeptes zwingt dazu, das, was man tut und was man erreichen will, systematisch zu überdenken. Damit ist ein Konzept ein wichtiges Instrument, um individuelle Schwerpunkte herauszuarbeiten und ein klares Profil festzulegen: Was leistet der Auskunftsdienst und was nicht, welches Dienstleistungsspektrum wird für welche Zielgruppen angeboten?

Die Notwendigkeit einer genaueren Aufgabendefinition und Profilierung kann sich auch zwangsweise aus der schlechten finanziellen Situation vieler Bibliotheken ergeben. Dann muss die Bibliothek auf diese Herausforderung reagieren und kann auf Grundlage eines Auskunftsdienstkonzeptes besser entscheiden, wo sie gegebenenfalls Abstriche machen und wo sie auf keinen Fall Einschränkungen hinnehmen kann, sondern im Gegenteil Schwerpunkte setzen möchte.

- Leistungsmessung und Qualitätsverbesserung

Die Qualität des Auskunftsdienstes wird nicht durch die bloße Existenz eines Auskunftsdienstkonzeptes verbessert. Standards innerhalb eines Konzeptes legen aber fest, welchen qualitativen und/oder quantitativen Erfordernissen und Kriterien der Auskunftsdienst zu genügen hat. Anhand dieser Bezugsgrößen wird die Leistung messbar, da sie die Voraussetzung für Evaluierungen sind.³⁸

Daraufhin kann die Qualität des Auskunftsdienstes, die sich aus der Übereinstimmung zwischen den Erwartungen hinsichtlich der Leistung und der tatsächlich erbrachten Leistung ergibt, mit entsprechenden Maßnahmen (organisatorische Veränderungen; verstärkte Schulung von Mitarbeitern in bestimmten Bereichen;...) verbessert werden.³⁹

Die Öffentliche Bibliothek ist als Dienstleistungsbetrieb auf die Zufriedenheit ihrer Kunden angewiesen. Ziel muss immer sein, die Kundenbedürfnisse zu befriedigen. Deshalb sollten sich die Standards am Qualitätsdenken und an den Ansprüchen der Kunden orientieren. Auskunftsdienstkonzepte "[...] written to make things easy for staff and not to provide quality services to the public."⁴⁰ würden ihr Ziel verfehlen.

³⁸ vgl. Easley, a.a.O., S. 80

³⁹ vgl. Spribille, Ingeborg: Auskunftsdienst. Unveröff. Skript, Wintersemester 2002/2003, HdM, Stuttgart. Kapitel G Qualitätsstandards und Evaluierung, Folie 9

⁴⁰ Nelson; Garcia, a.a.O., S. 9

Ziel und Zweck für die Mitarbeiter

- Vereinheitlichung der Qualität und Rückhalt

Viele Auskunftsbibliothekare haben unterschiedliche Auffassungen, zum Beispiel bei der Frage, wie weit die Hilfe für den Kunden gehen sollte. Die Folge sind ungleiche Serviceleistungen.⁴¹

Vereinbarungen über Umfang, aber auch über Grenzen der Dienstleistungen vereinheitlichen die Qualität und schaffen Rückhalt und Absicherung für die Mitarbeiter. Im Vordergrund steht hierbei die Funktion des Auskunftsdienstkonzeptes als Handbuch und Anleitung für das Verhalten in bestimmten, besonders problematischen oder selten eintretenden, Situationen.⁴²

Die Vereinheitlichung auf einem bestimmten Qualitätsniveau darf nicht gleichbedeutend sein mit völliger Nivellierung. Das Personal bringt seine individuellen Stärken mit in die Auskunftsarbeit ein, was auch so bleiben sollte. Allein aufgrund der wechselnden Rahmenbedingungen (Personelle Engpässe; Stoßzeiten im Publikumsverkehr;...) dürfte es schwierig sein, durchgehend flexibel zu bleiben und individuell auf den Kunden einzugehen. Um eine einheitliche Qualität zu sichern, sollten die Mitarbeiter deshalb stets bestimmte Mindeststandards erfüllen. Diese festzulegen ist der Zweck eines Auskunftsdienstkonzeptes.

- Zielidentifikation und Transparenz

Durch die Einigung auf gemeinsame Ziele und Werte für ein Auskunftsdienstkonzept, erhöht sich die Motivation der Mitarbeiter: Alle wissen, was von ihnen erwartet wird, worauf sie gemeinsam hinarbeiten und sie können sich damit identifizieren. Dies kann durch eine konsequente Einbeziehung der einzelnen Mitarbeiter in den Entstehungsprozess des Konzeptes unterstützt werden. Transparenz nach innen gibt den Mitarbeitern außerdem die Möglichkeit, sich kritisch mit den angewandten Verfahren auseinanderzusetzen und gegebenenfalls Vorschläge für Verbesserungen zu machen.

Ergänzend soll betont werden, wie wichtig gerade für die Mitarbeiter der Entstehungsprozess eines Auskunftsdienstkonzeptes ist und damit der Weg und nicht in erster Linie das Ziel von Bedeutung ist.

⁴¹ vgl. Galvin, Thomas J.: Reference services and libraries. In: Encyclopedia of library and information science, vol. 25, New York: Dekker, 1978, S. 220

⁴² vgl. Katz, a.a.O., S. 238

Dazu ein Zitat aus einem Erfahrungsbericht der Bibliothek der Universität von Nebraska, Omaha:

“The process of defining the behaviours and discussing values, expectations, and service has given staff a clearer understanding of their common goal and the similarities among them despite some differences in style. In addition, both the process and the resulting standards have allowed members to measure their own individual performances.”⁴³

In Deutschland wird der Auskunftsdienst insgesamt noch wenig evaluiert und noch seltener die Leistung einzelner Auskunftsbibliothekare. Dies ist in den USA anders, wo als Zweck von „reference policy statements“ unter anderem die Erhöhung der Objektivität für die Evaluation individueller Leistungen angeführt wird: Dank transparenter Kriterien wissen die Bewerteten, nach welchen Maßstäben sie beurteilt werden.⁴⁴

- Trainingsinstrument

Ein Auskunftsdienstkonzept kann bei der Orientierung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter die Funktion eines Trainingsinstruments erhalten. Explizit formulierte Ansprüche und formale Regeln lösen die allgemeine Praxis ab, dass sich die Mitarbeiter im Alltag die internen und damit informellen Ansichten, Handhabungen und Regeln aneignen und sozusagen „fühlen“ welche Verhaltensweisen und Vorgehensweisen akzeptabel sind und welche nicht.⁴⁵ Auch Personalfuktuation wird so weniger zum Problem und Vertretungen im Auskunftsdienst werden erleichtert.

Ziele gegenüber dem Unterhaltsträger

- Information und Leistungsnachweis

Gegenüber dem Unterhaltsträger geht es immer auch um die Legitimation der Einrichtung Bibliothek, in diesem Fall um die Rechtfertigung des Auskunftsdienstes. Vor allem anhand eines klaren Profils und mit dem Maßstab der Standards, anhand derer im Verlauf der Zeit eine Leistungsentwicklung abgelesen werden kann, ist der Wert des Auskunftsdienstes für den Unterhaltsträger zu erkennen – natürlich nur wenn diese entsprechend veröffentlicht werden, zum Beispiel in Form von Leistungskennzahlen.⁴⁶

⁴³ Larson, Carole A.; Dickson, Laura K.: Developing Behavioral Reference Desk Performance Standards. In: RQ Vol. 33, No.3, (Spring 1994), S. 353

⁴⁴ vgl. Larson; Dickson: a.a.O., S. 349

⁴⁵ vgl. Nolan, Christopher W.: Closing the Reference Interview. Implications for Policy and Practice. In: RQ Vol. 31, No. 4, (Summer 1992), S. 518

⁴⁶ vgl. Kapitel 3.3.3 Qualitätskriterien und Leistungsziele sowie Kapitel 4.2

Ziele für die Kunden

- Nutzenmaximierung und Kundenzufriedenheit

Damit die bibliothekarische Dienstleistung Auskunftsdienst unentbehrlich wird, ist die Förderung der Nutzenmaximierung und der Kundenzufriedenheit das Ziel.⁴⁷ Dieses wird nur durch die konsequente Umsetzung der im Konzept vereinbarten Grundsätze und Standards zu erreichen sein. Die Ausrichtung auf den Kunden ist bei der Erstellung des Auskunftsdienstkonzeptes essentiell. Durch kundenorientierte Informationsangebote und Dienstleistungen werden der Nutzen und die Zufriedenheit maximiert.

- Kontinuität der Dienstleistungen

Der Kundenzufriedenheit dient es auch, wenn Ungleichheiten bei der Erbringung der Dienstleistungen ausgeglichen werden, weil sich die Mitarbeiter auf gemeinsame Verhaltensweisen und Servicelevels geeinigt haben: Die Kunden sind nicht länger verwirrt, weil sie von einem Mitarbeiter etwas erhalten, was ihnen ein anderer verwehrt.⁴⁸

- Transparenz

Entsprechend veröffentlicht, zum Beispiel in einem Faltblatt oder auf der Homepage, kann das Auskunftsdienstkonzept dazu beitragen, die Angebote und Dienstleistungen für den Kunden besser einschätzbar zu machen.⁴⁹ Dies kann auch die Erwartungshaltung der Kunden beeinflussen, die bisher gelegentlich denken, eine Frage sei zu einfach, um den Bibliothekar damit zu belästigen, oder aber die die Kompetenzen und Leistungsfähigkeit von Bibliotheken und Bibliothekaren unterschätzen.

Insgesamt kann ein Auskunftsdienstkonzept ebenso als Planungs- und Qualitätsmanagementinstrument für strategische Zwecke, wie auch als operatives Instrument mit konkreten Anleitungen für die tägliche Arbeit eingesetzt werden.

Die Informationen zu Ziel und Zweck sind nicht nur interessant für die Entscheidung für oder gegen ein schriftliches Auskunftsdienstkonzept. Sie können auch Teil des Konzeptes werden: Den eigentlichen Inhalten, um die es im folgenden Kapitel gehen wird, ist in vielen Konzepten eine knappe Darstellung der Ziele vorangestellt.

⁴⁷ vgl. Heinrich, Kirsten: Amerika – hast Du es besser? Auskunftsdienst hüben und drüben. Das „Information Center“ der New Haven Free Public Library, Connecticut. In: BuB 50 (1998) 4, S. 230

⁴⁸ vgl. Nelson; Garcia, a.a.O., S. 7

⁴⁹ vgl. Lewe, a.a.O., S. 28

2.3 Inhalte schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte: Darstellung an Beispielen

Geht man der Frage nach, welche Inhalte ein Auskunftsdienstkonzept umfassen kann, und betrachtet hierfür „reference policies“ verschiedener amerikanischer Public Libraries wird man grundsätzlich feststellen, dass diese sich stark ähneln. In Benennung, Umfang, Reihenfolge und inhaltlicher Ausgestaltung unterschiedlich, werden immer wieder die gleichen Themen behandelt. Sie können, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, gut an Beispielen, die die wichtigsten Inhaltspunkte eines Konzeptes enthalten, dargestellt und erläutert werden.

Ein solches Beispiel sind die „Model Reference Guidelines“ des North Suburban Library System (NSLS) (im Folgenden kurz: NSLS-Modellkonzept).⁵⁰ Ihre Entwicklung und Gliederung wurden 1991 in einem Artikel⁵¹ vorgestellt und seither in der Fachliteratur gerne als Beispiel⁵² verwendet. Die Gliederung beinhaltet folgende Punkte:

- ◆ Statement of Library's Mission
- ◆ Mission of Reference Department
- ◆ Purpose of Reference Guidelines
- ◆ Reference Staff
- ◆ Library Users
- ◆ General Guidelines for Desk Service
- ◆ Specific Desk Service Guidelines
- ◆ Specific Question Guidelines
- ◆ Online Searching
- ◆ Loan of Reference Materials

Das NSLS-Modellkonzept wurde inzwischen nicht aktualisiert.⁵³ Es entspricht aber noch immer dem Grundmuster der meisten „reference policies“ und dient deshalb in

⁵⁰ Das North Suburban Library System ist ein Konsortium von über 650 Bibliotheken aller Bibliothekstypen mit Sitz in Wheeling, Illinois. URL: <http://www.nsls.info/> Zugriff am: 16.08.2004. Die „Model Reference Guidelines“ sind nicht auf der Homepage veröffentlicht.

⁵¹ Grodinsky, a.a.O.

⁵² für einen vollständigen Abdruck im Wortlaut s.: Model Reference Guidelines, NSLS. In: Thomsen, Elizabeth: Rethinking Reference: The reference librarian's practical guide for surviving constant change. New York: Neal-Schuman, 1999, S. 267-278. Vgl. auch: Ross, Catherine Sheldrick; Nilsen, Kirsti; Dewdney, Patricia: Conducting the Reference Interview: A How-To-Do-It Manual for Librarians. New York u.a.: Neal-Schuman, 2002. (How-To-Do-It Manual for Librarians ; no. 117), S. 222

⁵³ Auskunft durch Frau Anna Yackle, NSLS Reference Service. E-Mail vom 17.08.2004

diesem Kapitel als Grundlage für die Beschreibung typischer Inhalte eines Konzeptes für den Auskunftsdienst. Der RASD-Konzeptentwurf⁵⁴, der keine inhaltlichen Aussagen enthält, sondern lediglich die zu regelnden Punkte aufzählt, ist allerdings umfassender, weshalb Inhalte dieser beiden Konzepte zusammengefasst wurden.

Statement of Library's Mission

Inhalt

- Auftrag und Ziele der gesamten Bibliothek

Beispiel

„The Library's primary mission is to provide materials and services to meet the informational, cultural and recreational needs of every resident of the community.“⁵⁵

Funktion

Indem die „Library's Mission“ den übrigen Inhalten vorangestellt ist, kann sich der Auskunftsdienst im nächsten Gliederungspunkt, seiner eigenen „mission“, direkt darauf beziehen.

Kommentar

Während in den USA so gut wie jede Bibliothek über „mission statements“ verfügt, hat längst nicht jede deutsche Bibliothek ein Leitbild. Zu empfehlen ist es jedoch in jedem Fall, in einem Konzept die hohe Bedeutung des Auskunftsdienstes zu betonen, die er als Bestandteil bibliothekarischer Tätigkeiten für die Bibliothek als Ganzes hat.

Mission of Reference Department

Inhalt

- Antworten auf die Fragen:
 - Was sind die allgemeinen Ziele des Auskunftsdienstes?
(Informationsbedürfnisse der Kunden befriedigen; gleicher Zugang zu Informationen für alle; hohe Dienstleistungsqualität;...)
 - Wie beziehungsweise wodurch sollen diese Ziele erreicht werden?
(qualifiziertes Personal; Einhaltung bestimmter, auch ethischer, Grundsätze;...)

⁵⁴ Information Services Policy Manual: An Outline, a.a.O.

⁵⁵ Model Reference Guidelines, NSLS. In: Thomsen, a.a.O., S. 270

Beispiele

„It is the mission of the Reference Department to effectively meet these needs by bringing the library’s resources and potential users together through a variety of services. Reference service will be provided at all times that the library is open. The reference desk will be staffed by the appropriate number of professionally trained staff necessary to provide quality service.“⁵⁶

“Include a statement that services are nondiscriminatory on the basis of age, race, sexual preference, or disability.“⁵⁷

Viele amerikanische Beispiele enthalten den allgemeinen Hinweis, der „reference service“ befolge den „Code of Ethics“ der ALA. Deshalb ergänzend ein Auszug daraus:

“We provide the highest level of service to all library users through appropriate and usefully organized resources; equitable service policies; equitable access; and accurate, unbiased, and courteous responses to all requests.“⁵⁸

Funktion

Die festgelegten Ziele und Grundsätze übernehmen die Funktion eines Leitbildes für den Auskunftsdienst. Auf ihm basieren Entscheidungen und an ihm orientieren sich die Mitarbeiter in ihren Handlungen. Ihre Formulierung stellt „[...] a first step in an ongoing strategic planning process for the reference department.“⁵⁹ dar.

Kommentar

Sich auf Inhalte der „Mission of Reference Department“ zu verständigen, erfordert eine Klärung der Wert- und Zielvorstellungen. Selbst wenn diese als selbstverständlich vorausgesetzt werden und die Grundsätze als leere Phrasen oder als zu weit von der Praxis entfernte Ideale abgestempelt werden, sollten sie dennoch explizit formuliert werden. Dadurch erhalten sie eine neue Verbindlichkeit und geben den für die tägliche Auskunftsarbeit nützlicheren, übrigen Konzeptinhalten erst ihren übergeordneten Sinn und Zweck: Sie haben die Aufgabe, die in der „Mission of Reference Department“ allgemein gehaltenen Ansprüche zu konkretisieren und zu operationalisieren.

Dieser Teil des Konzeptes kann auch als Basis für eine Veröffentlichung nach außen dienen und erhält dadurch eine besondere Bedeutung.

⁵⁶ Model Reference Guidelines, NSLS. In: Thomsen, a.a.O., S. 270

⁵⁷ Information Services Policy Manual: An Outline, a.a.O., S. 165-166

⁵⁸ ALA: Code of Ethics of the American Library Association, 1995. URL: <http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/codeofethics/codeethics.htm>
Zugriff am: 08.08.2004

⁵⁹ Information Services Policy Manual: An Outline, a.a.O., S. 165

Purpose of Reference Guidelines

Die Notwendigkeit und Nützlichkeit des Dokumentes werden kurz begründet. Die Inhalte entsprechen im Großen und Ganzen den im Kapitel 2.2 aufgeführten Punkten. Ihre Erwähnung im Konzept fördert die Transparenz.

Reference Staff

Inhalt

- Rolle der Mitarbeiter im Auskunftsdienst
(Schnittstelle zwischen Bibliothek und Kunden)
- Ansprüche an Kenntnisse und Fähigkeiten in verschiedenen Bereichen
(Kenntnis des Auskunftsbestandes; Computerkenntnisse; Interviewtechniken;...)
- Ansprüche an Verhaltensweisen und Einstellung
(grundsätzliche Offenheit; Standards für verbales und nonverbales Verhalten; Teamwork und Kollegialität;...)
- Qualifikation
(Verantwortlichkeiten je nach Qualifikationsgrad; Einarbeitung neuer Mitarbeiter; Erwartungen an kontinuierliche Weiterbildung und existierende Möglichkeiten interner und externer Fortbildungen;...)
- Besetzung der Auskunftsplätze
(wie viele Personen; zu welchen Zeiten; mit welcher Qualifikation;...)
- Evaluation des Personals
(mit welchen Methoden; nach welchen Kriterien; wie oft;...)

Beispiele

„1. Knowledgeable about library materials and services. 2. Open and approachable; friendly but professional. 3. Able to communicate effectively with people [...]“⁶⁰

Während sich das NSLS-Modellkonzept mit dieser allgemeinen Aufzählung begnügt, ist im RASD-Konzeptentwurf, aus dem die meisten der aufgeführten Inhaltspunkte stammen, immer die Rede von „define standards for...“. Dies weist darauf hin, dass sehr viel konkretere Aussagen zu den einzelnen Punkten gemacht werden sollen.

⁶⁰ Model Reference Guidelines, NSLS. In: Thomsen, a.a.O., S. 270-271

Funktion

Klare Ansprüche sorgen für Transparenz bei den Mitarbeitern und legen ein bestimmtes Qualitätsniveau fest. Im Bereich Personalentwicklung wird das Konzept zum Planungsinstrument (Einarbeitung neuer Mitarbeiter; Evaluation;...).

Kommentar

Das Personal mit seinen Kompetenzen bildet die wichtigste Ressource im Auskunftsdienst. Dies rechtfertigt, dass nicht nur für den reibungslosen organisatorischen Ablauf notwendige Dinge wie die Besetzung der Auskunftsplätze angesprochen, sondern besonders Qualitätsaspekte wie die für den Auskunftsdienst benötigten Kompetenzen betont werden sollen, die deutlich machen, dass nicht „jeder“ Auskunft geben kann.

Library Users

Die Zielgruppen, an die sich der Auskunftsdienst mit seinen Angeboten und Dienstleistungen richtet, werden kurz beschrieben. Im Normalfall sind das für Öffentliche Bibliotheken alle Bürger.⁶¹ Falls man es bei dieser allgemeinen Aussage belässt, bietet es sich an, den Punkt mit in die „Mission of Reference Departement“ zu integrieren, wie es im RASD-Konzeptentwurf vorgeschlagen wird. Allerdings sind noch andere Inhalte denkbar, zum Beispiel Vereinbarungen zur Durchführung von Kundenbefragungen.⁶²

General Guidelines for Desk Service

Inhalt

- grundsätzliche Servicebereitschaft
(andere Tätigkeiten müssen an den Auskunftsplätzen zurücktreten)
- Priorität der Anfragen
(Vorrang von persönlichen oder von telefonischen Anfragen)
- qualitative und quantitative Standards für die Beantwortung von Anfragen
(Regelungen für umfangreiche oder schwierige Recherchen; bei der Beantwortung immer die Quelle zitieren; Zeitaufwand; ...)
- Vorgehensweise in bestimmten Situationen
(schwierige Kunden; Fragen, die nicht oder nicht sofort beantwortet werden; Fragen, die intern oder extern weiter verwiesen werden)

⁶¹ im Auskunftsdienstkonzept einer Wissenschaftlichen Bibliothek könnte dieser Punkt sehr viel ausführlicher sein, da dort oft unterschiedliche Dienstleistungen für Mitglieder und für externe Nutzer erbracht werden und jeweils unterschiedliche Regelungen gelten.

⁶² vgl. Kapitel 3.3.3

Beispiele

„Questions that remain unanswered at the end of a staff member's desk shift may be passed on to incoming staff. Staff members are encouraged to consult with colleagues if they need help with a puzzling or difficult question. If the requested information cannot be provided within 24 hours, the patron should be notified of the status of the request.“⁶³

“In general, fifteen minutes should be the maximum amount of time to work with a patron.“⁶⁴

Funktion

Die Regelungen geben den Mitarbeitern konkrete Anleitung und Rückhalt und sorgen für eine einheitliche Qualität der Dienstleistungen.

Kommentar

Die genannten Festlegungen bedeuten eine große Hilfe für die tägliche Praxis an den Auskunftsplätzen und sollten unbedingt in ein Konzept aufgenommen werden. Wie die Regelungen im Einzelnen aussehen, kann von Bibliothek zu Bibliothek sehr unterschiedlich sein.

Schulungen und Führungen (welche werden angeboten; wie wird dafür geworben; infrastrukturelle Voraussetzungen;...) bilden im RASD-Konzeptentwurf einen eigenen Gliederungspunkt. Dies erscheint auch sinnvoll, wenn Schulungen und Führungen nicht „nur“ in Form von „Hilfe zur Selbsthilfe“ als Teilaufgabe bei der Beantwortung von Anfragen betrachtet werden, sondern als eigenes Angebot innerhalb des Dienstleistungsspektrums des Auskunftsdienstes.

Der RASD-Konzeptentwurf fordert außerdem dazu auf, in einem „General Statement of Service Philosophy“ den „level of reference service generally aimed for, e.g. providing the answer from the source, directing the user to the source, or directing the user to the source and teaching the user how to use it“⁶⁵ festzulegen.

Die unterschiedlichen Stufen der Hilfestellung werden in der amerikanischen Literatur unter den Bezeichnungen konservativer, gemäßiger und liberaler Service diskutiert.⁶⁶

⁶³ Model Reference Guidelines, NSLS. In: Thomsen, a.a.O., S. 272

⁶⁴ Model Reference Guidelines, NSLS. In: Thomsen, a.a.O., S. 273

⁶⁵ Information Services Policy Manual: An Outline, a.a.O., S. 166

⁶⁶ Für eine Zusammenfassung vgl. Galvin, a.a.O., S. 217-220. Vgl. auch: Rösch, Hermann: Lehrveranstaltungen Auskunftsdienst und Informationsvermittlung, Informationsdienstleistungen. Abschnitt 7.1 Umfang des Informationsdienstes. URL: http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/roesch/Material_Roesch/ss03/Informationsdienst_roesch_ss03.htm Zugriff am: 30.10.2004

Auch deutsche Auskunftsbibliothekare sollten sich in einem Auskunftsdienstkonzept dazu äußern, ob sie hauptsächlich der Maxime folgen, Hilfe zur Selbsthilfe leisten zu wollen, oder ob und in welchem Maße sie für alle oder für bestimmte Zielgruppen bereit sind, Fragen direkt zu beantworten und Verantwortung für das Suchergebnis zu tragen. Denn darin kommt ihr Rollenverständnis und ihre Kundenorientierung zum Ausdruck.

Specific desk service guidelines

Inhalt

- Persönlich gestellte Anfragen
 - Welche Dienstleistungen werden angeboten?
(welche Fragekategorien werden beantwortet; Beratung; Hilfe zur Selbsthilfe)
 - Umfang der Hilfe
(geht man mit zum Regal; der Kunde soll mindestens aufgefordert werden, zurückzukommen, falls er nicht selbständig zurechtkommt;...)
 - Umgang mit Wartenden
(zieht man kürzere Anfragen vor oder geht man strikt nach der Reihenfolge;...)
 - Statistiken
(welche werden wie geführt)
 - Evaluation
(mit welchen Methoden; nach welchen Kriterien; wie oft;...)

Beispiel

„If several people are waiting for assistance, requests that are either brief or that involve patron participation with staff guidance may be given priority over lengthy or complex questions that require large amounts of time. If a patron has a time-consuming request which is delaying service to other patrons, the staff member should offer to complete the question at a later time. It may be necessary to work with several people at once-getting each started and then returning to make sure they are finding their information. Additional staff should be summoned if necessary”⁶⁷

Da sich die meisten der bei den Persönlichen Anfragen aufgeführten Inhaltspunkte bei den folgenden Formen der Anfragen wiederholen, werden dort nur einige jeweils spezifische Aspekte aufgezählt.

⁶⁷ Model Reference Guidelines, NSLS. In: Thomsen, a.a.O., S. 273

- Telefonische Anfragen
 - Wie meldet man sich?
 - Einschränkungen
(Zeitlimits; Anzahl von Fragen pro Anruf; Ferngespräche;...)
 - Rückrufregelungen

Beispiel

„Telephone reference service should be used for short, factual information questions which do not require extensive reading or interpretation on the part of staff members. If the answer to a telephone question seems too involved to relate easily over the telephone, this should be explained to the patron and the suggestion made that the patron come to the Library“⁶⁸

- Anfragen per Brief, Fax, E-Mail
 - Regelung der Zuständigkeit
(wer bearbeitet die Anfragen)
 - Antwortzeiten
 - Datenschutzfragen

Beispiel

„a. Types of questions that are or are not handled via e-mail, e.g. ‘In-depth research questions are not appropriate for e-mail reference’ b. Frequency with which the mailbox is checked for questions c. Response time“⁶⁹

Falls auch Termine für längere Recherchen ausgemacht werden, wird festgelegt, für welche Art von Anfragen oder für welche Zielgruppen dieser besondere Service angeboten wird.

Funktion

Art und Umfang der Dienstleistung „Beantworten von Fragen aller Art“ werden definiert und Voraussetzungen für eine einheitliche Handhabung geschaffen. Wie bei den „General Guidelines for Desk Service“ handelt es sich auch bei den „Specific Desk Guidelines“ um Regelungen für die tägliche Praxis mit Anleitungscharakter.

⁶⁸ Model Reference Guidelines, NSLS. In: Thomsen, a.a.O., S. 273-274

⁶⁹ Information Services Policy Manual: An Outline, a.a.O., S. 167

Kommentar

Die Regelungen werden in Zukunft noch sehr viel umfangreicher sein müssen, da sich mit dem technischen Fortschritt immer neue Formen der Anfrage entwickeln, für die jeweils unterschiedlicher Regelungsbedarf besteht. In einem heutigen Modellkonzept müssten auch Regelungen für die Auskunft per Chat und Ähnliches vorgeschlagen werden.

Eine scharfe Trennung der Inhalte der „General Reference Desk Guidelines“ und der „Specific Desk Guidelines“ ist nicht möglich und eine Zusammenführung denkbar.

Specific question guidelines

Hier werden in erster Linie Grenzen für die Beantwortung von Fragen zu bestimmten Themengebieten oder von bestimmten Zielgruppen festgelegt. Die Einschränkungen können dabei Anzahl der Fragen (zum Beispiel bei Quizfragen), Umfang der Hilfe (zum Beispiel Betonung, dass bei Schülerfragen Anleitung und Hilfestellung, aber nicht die direkte Beantwortung im Vordergrund steht) oder die inhaltliche Beantwortung (zum Beispiel eine Beschränkung auf die Vermittlung von Quellen bei medizinischen und rechtlichen Fragen) betreffen. Während es für das zuletzt genannte Beispiel Haftungsgründe gibt, sind die anderen Einschränkungen häufig eine Sache der Einstellung.

Online searching

Dieser Punkt des NSLS-Modellkonzeptes regelt die Durchführung von Online-Recherchen durch das Auskunftspersonal. Die Situation seit der Entwicklung des NSLS-Modellkonzeptes 1991 hat sich dahingehend verändert, dass viele Kunden inzwischen selbst im Internet recherchieren. Dies macht die Notwendigkeit dieses Punktes fraglich. Wichtig wäre es allerdings, festzulegen, ob Auftragsrecherchen angenommen werden und falls ja, zu welchen Konditionen (Kosten; zu welchen Themen; nur für Bibliotheksmitglieder;...).

Loan of reference materials

Dieser im NSLS-Modellkonzept als „optional“ bezeichnete Punkt regelt die Ausleihe von Präsenzmedien (wie lange, Mahngebühren, wie viele auf einmal, Ausnahmen). Solche Regelungen dürften in den Bibliotheken bereits bestehen und können bei Bedarf in ein Auskunftsdienstkonzept aufgenommen werden.

Über die genannten Inhalte hinaus, schlägt der RASD-Konzeptentwurf vor, eine komplette „Reference Collections Policy“, also ein Bestandskonzept, zu integrieren. Grundsätzlich ist auch das Bereitstellen von Medien Teil des Leistungsspektrums des Auskunftsdienstes. Eine Aufzählung der bereitgestellten Medientypen, sowie Aussagen über die Größe des Auskunftsbestandes gehören sozusagen zu den „Eckdaten“, die den Auskunftsdienst einer Bibliothek beschreiben und sind einfach zusammenzustellen. Ob man weiter ins Detail geht und Dinge wie Auswahl- und Löschkriterien mit aufnimmt, hängt unter anderem auch davon ab, wie der Auskunftsdienst organisiert ist und wer für den Auskunftsbestand zuständig ist.

Insgesamt lässt sich sagen, dass das NSLS-Modellkonzept sehr praxisorientiert ist. Gerade deshalb ist es schwer nachzuvollziehen, weshalb ein so wichtiger Punkt wie das Auskunftsinterview nicht behandelt wird. Dass die Vernachlässigung dieses Themas in amerikanischen „reference policies“ kein Einzelfall ist, belegt folgendes Zitat aus dem Buch „Conducting the Reference Interview: A How-to-do-it manual for librarians“ von Ross, Nilsen und Dewdney:

“The problem with many reference staff manuals is that often the reference interview is taken for granted but invisible. Sometimes it is not mentioned at all or is mentioned only in passing in a subordinate clause such as, ‘After you have conducted a reference interview....’ Quite often there is no discussion of the interview process itself, no list of model behaviours, and usually no explicitly stated requirement regarding reference interviews. Even the RUSA ‘Guidelines for Information Services’ [...] do not explicitly mention the reference interview...”⁷⁰

An dieser Stelle ist anzumerken, dass die RUSA „Guidelines for Information Services“ ansonsten durchaus als Vorlage für Konzeptinhalte zu den Bereichen „Services“, „Access“, „Personnel“, „Evaluation“ und „Ethics“ verwendet werden können.⁷¹

Das Thema Auskunftsinterview wird in Kapitel 3.3.3 aufgegriffen.

Nachdem mögliche Inhalte eines Auskunftsdienstkonzeptes präsentiert wurden, könnten Bibliotheken, ausgehend von dieser Sammlung, in der eigenen Bibliothek prüfen, in welchen Bereichen Regelungsbedarf besteht. Doch bevor hierfür in Kapitel 3 mit einem Leitfaden nützliche Hinweise gegeben werden, folgt eine zusammenfassende Darstellung der Grundelemente schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte.

⁷⁰ Ross; Nilsen; Dewdney, a.a.O., S. 222

⁷¹ RUSA: Guidelines for Information Services, revised 2000.
URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm>
Zugriff am: 16.08.2004

2.4 Fazit: Grundelemente schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte

Der im vorausgehenden Kapitel vorgestellte Grundkatalog von Themen amerikanischer „reference policies“ zeigt einerseits, wie vielfältig die Inhalte eines Auskunftsdienstkonzeptes sein können, andererseits wird deutlich, dass Guidelines zu den Dienstleistungen den Schwerpunkt bilden.

Katz zufolge kann man unterscheiden zwischen Konzepten, bei denen der Fokus auf dem allgemeinen Teil, der Auskunftsdienstphilosophie („philosophy of reference services“), liegt, und Konzepten, die aus vielen verschiedenen Dokumenten bestehen und mehr den Charakter eines Handbuches haben („detailed manual“).⁷²

In dieser Arbeit wird die Auffassung vertreten, dass ein Auskunftsdienstkonzept grundsätzlich beides umfassen sollte: Einen Teil, der den Charakter eines Leitbildes besitzt, und Inhalte, die stärker auf die Praxis ausgerichtet sind.

Weshalb dieser umfassende Konzeptbegriff? Zum einen können nur so die verschiedenen in Kapitel 2.2 beschriebenen Funktionen eines Auskunftsdienstkonzeptes erfüllt werden. Zum anderen kann dadurch alles innerhalb des Konzeptes gebündelt werden, was der umfassenden Sichtweise⁷³ entsprechend, die in dieser Arbeit eingenommen wird, zum Auskunftsdienst gehört:

Nicht nur das Beantworten von Fragen oder, um ein Beispiel aus dem so genannten Indirekten Auskunftsdienst zu nehmen, die Organisation des Auskunftsdienstes, sondern auch so unterschiedliche Faktoren wie Auskunftsmöbel und Personalkenntnisse und vieles andere mehr spielen eine Rolle.⁷⁴ Es sind die Wechselwirkungen solcher unterschiedlicher Einflussfaktoren innerhalb des komplexen Gebildes „Auskunftsdienst“, die eine solche Sichtweise rechtfertigen. Diese lassen sich durch Untersuchungsergebnisse, zum Beispiel zwischen einem guten Leitsystem und einer daraus resultierenden Abnahme der Orientierungsfragen an den Auskunftsplätzen, belegen.

Aus welchen Grundelementen besteht ein Auskunftsdienstkonzept, das auf diesem Verständnis basiert? Diese Frage muss beantwortet werden, um ein konkretes Bild davon zu bekommen, an welcher Konzeptstruktur sich der in Kapitel 3 vorgestellte „Leitfaden zur Erstellung eines Auskunftsdienstkonzeptes“ orientiert.

⁷² vgl. Reference and Online Services Handbook. Vol. I., a.a.O., S. xxiii-xxiv

⁷³ dieses umfassende Verständnis von Auskunftsdienst wird zum Beispiel von Frau Prof. Ingeborg Simon, Hochschule der Medien, Stuttgart, vertreten und gelehrt

⁷⁴ vgl. Kapitel 3.2.2

Das Auskunftsdienstkonzept setzt sich aus den vier Grundelementen Auskunftsdienstphilosophie, Informationsangebote und Dienstleistungen, Standards und Guidelines und konkrete Verfahrensregeln zusammen. Diese Einteilung ist in erster Linie mit dem unterschiedlichen Charakter der darin jeweils getroffenen Festlegungen begründet. Die Entwicklung verläuft dabei vom Allgemeinen hin zum Konkreten.

Im Folgenden werden die Themenbereiche der einzelnen Konzeptabschnitte benannt, wobei Näheres zur Ausgestaltung des Inhaltes inklusive Beispielformulierungen in das Kapitel 3 eingearbeitet ist.

Auskunftsdienstphilosophie

In der Auskunftsdienstphilosophie werden die allgemeinen Ziele formuliert, auf die der gesamte Auskunftsdienst hinarbeitet. Es geht um handlungsleitende Werte und Prinzipien: Sie schaffen Orientierung und geben Ziele vor. Wie in einem Leitbild⁷⁵ können über eine Auskunftsdienstphilosophie Ideen transportiert werden, mit Hilfe derer der Auskunftsdienst seine zukünftige Entwicklung bestimmt. Dabei wird die Frage aufkommen, inwieweit es sich um Visionen beziehungsweise Ideale handelt oder um eine Beschreibung der Realität, denn die Frage, ob die Umsetzung von Zielen wie „wir bieten unseren Kunden immer höchste Qualität“ wirklich realistisch ist, ist zumindest als problematisch zu bezeichnen. Andererseits wird darin der angestrebte hohe Anspruch ausgedrückt und der Wille zur Weiterentwicklung kommuniziert.

In der Auskunftsdienstphilosophie werden folgende zentrale Fragen beantwortet:

Was will die Bibliothek mit dem Auskunftsdienst erreichen? Was will der Auskunftsdienst leisten und warum?

Durch das Setzen von Prioritäten gewinnt der Auskunftsdienst an Profil. Zugleich wird die Haltung verdeutlicht, mit der die aufgestellten Grundsätze durch die Mitarbeiter erfüllt werden sollen. Diese hängt vom jeweiligen Individuum und dem persönlichem Empfinden ab und ist doch gleichzeitig eine „Frage der allgemein anerkannten Konzeption, der Einstellung, die in einer Bibliothek und im Bibliothekswesen vorherrscht“.⁷⁶

Dass ein schriftliches Auskunftsdienstkonzept einen solchen Teil beinhaltet, in dem ganz grundsätzliche Dinge behandelt werden, ist in Deutschland umso wichtiger, als hier der Auskunftsdienst noch nicht im wünschenswerten Maße etabliert ist.

⁷⁵ vgl. Umlauf, Konrad: Leitbilder als Instrument der Profilierung und kommunalpolitischen Verankerung Öffentlicher Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 1999. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft und Bibliothekerausbildung ; 55) URL: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55/> Zugriff am 18.08.2004

⁷⁶ vgl. Ernestus, a.a.O., S. 96

Da die Auskunftphilosophie einem „mission statement“ entspricht, wie es in Kapitel 2.3 mit Inhalt, Funktion und Kommentar beschrieben wurde, an dieser Stelle nur eine Zusammenstellung der wichtigsten in einer Auskunftsdienstphilosophie behandelten Themen: Allgemeine Ziele und wodurch diese erreicht werden sollen; Stellenwert des Auskunftsdienstes; Verständnis von Auskunftsdienst und der Rolle der Mitarbeiter; Leitmotive und grundsätzliche Handlungsmaximen, auch zum Umfang der durch die Auskunftsbibliothekare geleisteten Hilfe.

Es handelt sich dabei um mehr strategische, langfristige Festlegungen, deren Charakter insgesamt eher allgemein ist. Sie bilden so das Rahmenkonzept für verschiedene Detailkonzepte.

Informationsangebote und Dienstleistungen

Mit welchem inhaltlichen Konzept der durch die Auskunftsdienstphilosophie vorgegebene Rahmen gefüllt wird, ist in erster Linie durch das Leistungsspektrum bestimmt. Deshalb nimmt das Detailkonzept „Informationsangebote und Dienstleistungen“ eine besondere Stellung innerhalb der weiteren Detailkonzepte ein, die sich mit den Bereichen „Zielgruppen“, „Personal“ sowie „Organisation und Infrastruktur“ befassen, und ist ein wichtiges Grundelement schriftlicher Auskunftsdienstkonzepte.

Die darin behandelten Themen sind die verschiedenen Informationsangebote und Dienstleistungen, die der Auskunftsdienst in der jeweiligen Bibliothek umfasst. Von ihnen gehen die Bezüge zu den anderen Detailkonzepten aus, so dass sich für diesen Konzeptabschnitt folgende zentrale Fragestellung ergibt:

Welche Informationsangebote und Dienstleistungen werden für welche Zielgruppen, mit welchem Personal, in welcher Organisationsform, unter welchen infrastrukturellen Voraussetzungen bereitgestellt und erbracht?

Für eine Zusammenstellung des möglichen Leistungsspektrums sei an dieser Stelle auf das Kapitel 3.2.2 verwiesen, in welchem die Informationsangebote und Dienstleistungen als Gegenstand der Ist-Analyse behandelt werden.

Indem das für die jeweilige Bibliothek spezifische Leistungsspektrum in diesem Konzeptabschnitt gebündelt präsentiert wird, erfüllt das Auskunftsdienstkonzept die in Kapitel 2.2 beschriebenen Funktionen der Aufgabendefinition und Profilierung.

Ein vollständiger Katalog aller Leistungen kann die Vielfalt des Auskunftsdienstes darstellen und steckt das Aufgabenfeld ab, innerhalb dessen eindeutige Schwerpunkte gesetzt werden können. Dieses Grundelement trägt den Charakter einer Definition, Aufzählung und Beschreibung dessen, was angeboten wird.

Standards und Guidelines

Standards und Guidelines sind für die Praxis äußerst bedeutsam, weil die Arbeit mit ihnen, das heißt ihre Festlegung, Formulierung, Einhaltung, Überprüfung durch Evaluation und gegebenenfalls Veränderung, dazu beiträgt, die Qualitätsentwicklung des Leistungsspektrums, das im vorangehenden Grundelement Informationsangebote und Dienstleistungen definiert wurde, zu sichern.

Die Begriffe Standards und Guidelines werden unterschiedlich verwendet. Für diese Arbeit werden sie wie folgt, angelehnt an Nelson und Garcia⁷⁷, definiert:

Standards beantworten die Fragen: *Wie werden die im vorangehenden Grundelement festgelegten Leistungen erbracht und wie werden die weiteren Detailkonzepte konkret ausgestaltet?* Damit ergeben sich aus den Standards operative Ziele und die zu ergreifenden Maßnahmen, mit denen man den in der Auskunftsdienstphilosophie postulierten Grundsätzen gerecht werden möchte. Standards dienen vor allem den in Kapitel 2.2 beschriebenen Zielen der Leistungsmessung und Qualitätsverbesserung als Indikatoren und können qualitative oder quantitative Aussagen machen.

Guidelines zeigen im Sinne einer Empfehlung möglichst effiziente Wege auf, *wie die Standards und damit auch die Auskunftsdienstphilosophie am besten in der alltäglichen Auskunftsarbeit umzusetzen sind*. Ihre Einhaltung dient vor allem der Qualität und Kontinuität der Dienstleistungen.

Der unterschiedliche Charakter der Festlegung wird von der RUSA wie folgt erklärt:

„A guideline serves as an authoritative document offering suggested levels of performance or adequacy. It can outline a recommended course of action. Unlike standards that carry the weight of a rule, guidelines describe measures to help libraries meet the requirements of a standard.“⁷⁸

Zum Beispiel könnte ein Standard besagen, dass immer ein Auskunftsinterview geführt werden muss. In den Guidelines würden entsprechend den Phasen eines Auskunftsgesprächs hilfreiche Verhaltensweisen beschrieben. Diese Unterscheidung ist für eine theoretische Betrachtung hilfreich, in der Praxis mischen sich beide Festlegungen allerdings häufig, vor allem in den Formulierungen.⁷⁹

⁷⁷ vgl. Nelson; Garcia: a.a.O., S. 4. An Stelle von “Standard” wird der Begriff “Regulation” verwendet.

⁷⁸ RUSA: Reference Guidelines, a.a.O.

⁷⁹ Um den Textfluss zu erhalten, wird im Folgenden nur von Standards gesprochen, wobei – falls nicht ausdrücklich differenziert – stets auch die Guidelines mit gemeint sind.

Standards und Guidelines werden für die einzelnen Detailkonzepte, das heißt für die Themenbereiche Informationsangebote und Dienstleistungen, Personal, Organisation und Infrastruktur und Zielgruppen, definiert.⁸⁰ Da hierbei die Informationsangebote und Dienstleistungen den Schwerpunkt bilden, wird auf die Standards und Guidelines dazu näher eingegangen. Sie können inhaltlich den drei Kategorien Konditionen, Verhalten sowie Qualitätskriterien und Leistungsziele zugeordnet werden:

- Mit Konditionen sind Rahmenbedingungen gemeint, wie die verschiedenen Formen der Anfragen (persönlich; telefonisch;...) oder die für einzelne Dienstleistungen verlangten Gebühren. Beinhaltet sind außerdem sowohl Umfang als auch Grenzen der einzelnen Dienstleistungen (Zeitaufwand; thematische Einschränkungen;...).
- Das Verhalten bei der Erbringung der Dienstleistungen wird für verschiedene Auskunftssituationen geregelt und es werden handlungsorientierte Empfehlungen ausgesprochen.
- In der Kategorie Qualitätskriterien und Leistungsziele werden Faktoren benannt, die für einen guten Auskunftsdienst stehen und die Entwicklungsstufen markieren. Zum Beispiel kann als Qualitätskriterium die Zufriedenheit der Kunden herangezogen werden und eine absolute Prozentzahl als Leistungsziel gelten.

Es handelt bei diesem Konzeptabschnitt sozusagen um die angewandte Auskunftsdienstphilosophie: Konkret und praxisorientiert zeichnet sie sich durch einen stark regelnden Charakter aus.

Konkrete Verfahrensregeln

Verfahrensregeln, im Englischen „Procedures“ genannt, werden für bestimmte, klar abzugrenzende Aufgaben festgelegt und beschreiben Schritt für Schritt, wie diese erledigt werden sollen.

Formal gehen die hier gemachten Angaben mehr ins Detail als dies in den übrigen Konzeptteilen der Fall ist. Häufig werden Einzeldokumente gebündelt. Inhaltlich geht es um mehr technisch-organisatorische Aspekte des Auskunftsdienstes.

Zum Beispiel werden konkrete Verfahrensregeln für das Zurücklegen von Medien⁸¹, für das Führen von Statistiken oder für „Erste-Hilfe-Maßnahmen“ bei Problemen mit Computern entworfen.

⁸⁰ für Beispiele von Standards zu den einzelnen Detailkonzepten siehe Kapitel 3.3.3

⁸¹ vgl. Kapitel 3.3.4

Sie dienen den Mitarbeitern als Anleitung und sorgen für möglichst reibungslose, vereinheitlichte Arbeitsabläufe. Die Verfahrensregeln können stark von den jeweils verwendeten Instrumenten oder auch von technischen Voraussetzungen abhängen und müssen bei Veränderungen angepasst werden.⁸²

Dieser Teil des Konzeptes zeichnet sich durch seinen Charakter als Handbuch aus.

⁸² vgl. Nelson; Garcia, a.a.O., S. 4

3 Leitfaden zur Entwicklung eines schriftlichen Auskunftsdienstkonzeptes

Eine Öffentliche Bibliothek kennt die Quellenlage, weiß um den Ziel und Zweck eines Auskunftsdienstkonzeptes und hat eine Vorstellung von möglichen Inhalten und den Grundelementen. Der Entschluss, ein Konzept zu erstellen, ist gefasst.

Aus dieser Perspektive betrachtet, steht die Bibliothek nun vor dem entscheidenden Schritt: Sie muss ihre eigenen Konzeptinhalte entwickeln. Doch wie kann sie dabei vorgehen? Ein Rezept hierfür kann es nicht geben, dennoch soll dieses Kapitel Anregungen liefern. Der vorgestellte Leitfaden umfasst den Entwicklungsprozess von der Planung über die Frage, welche Aspekte in der Bibliothek analysiert werden sollen und mit welchen Methoden dies getan werden kann bis hin zur Festlegung der Konzeptinhalte. Die enthaltenen Vorschläge müssen vor dem Hintergrund der zu Beginn dieser Arbeit in Kapitel 2.1 erläuterten Quellenlage gesehen werden.

3.1 Planung

Nelson und Garcia fassen in ihrem Buch „Creating policies for results“ das Vorgehen bei der Entwicklung von „policies“ knapp in folgenden Worten zusammen:

„[...] someone has to identify who should be involved in the process, someone has to identify current practice in your library and best practice in other libraries in the area under consideration, someone has to write or rewrite the policy or elements within the policy, and there has to be a process in place to review, revise, and approve the final policy.“⁸³

Diese Planungsschritte können für das Projekt „Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes“ übernommen werden. Sie werden nun kurz erläutert und in Projektphasen eingeteilt, wobei in Bezug auf Projektmanagement nicht ins Detail gegangen wird, da dies den Rahmen der Arbeit sprengen würde.

1. Zielvorgabe:

Ein Auskunftsdienstkonzept, bestehend aus den Grundelementen Auskunftsdienstphilosophie, Informationsangebote und Dienstleistungen, Standards und Guidelines sowie konkrete Verfahrensregeln, soll entwickelt werden.

⁸³ Nelson; Garcia, a.a.O., S. 73

Im Vorfeld muss genau überlegt werden, welchem Ziel und Zweck⁸⁴ das zu entwickelnde Konzept vorwiegend dienen soll. Außerdem ist es wichtig, den Rahmen abzustechen, inwieweit die bestehenden Verhältnisse verändert werden dürfen, da dies nicht nur bei der Ist-Analyse den Blick auf andere Dinge lenkt, sondern sich daraus abgeleitet auch andere Entscheidungen ergeben werden.

2. Projektorganisation:

– „Who should be involved in the process“

Es muss geklärt werden, wer wofür verantwortlich ist und sich um welche Aufgaben kümmert. Dazu muss eine Aufteilung des Projektes in Teilaufgaben vorgenommen werden:

- Wer übernimmt die Projektleitung und damit auch die Aufgabe der Koordination und Moderation?
- Wer führt welche Analysen durch - sollen eventuell externe Personen beteiligt werden, zum Beispiel zur Durchführung von Tests oder Umfragen?
- Wer wertet die gesammelten Daten aus und in welchem Rahmen werden diese besprochen?
- Wer legt den endgültigen Inhalt des Auskunftsdienstkonzeptes fest?
- Wer ist für die Formulierung der Konzeptinhalte zuständig?
- Wer verabschiedet das fertig gestellte Auskunftsdienstkonzept?

Inwieweit die Bibliotheksleitung in das Projekt involviert ist, hängt unter anderem von der Größe der Bibliothek ab und davon, wie der Auskunftsdienst organisiert ist. Aber auch der Führungsstil kann Einfluss darauf haben, in welchem Maße die Mitarbeiter in die Erstellung des Konzeptes einbezogen werden. Ähnlich wie bei der Erstellung eines Leitbildes für die Bibliothek kann das Konzept entweder im Topdown-Verfahren von der jeweiligen Führungsperson (Bibliotheksleitung oder Abteilungsleitung) verkündet werden oder aber im Bottom-up-Verfahren als Konsens der Mitarbeiter durch unterschiedliche Beteiligungsformen (Arbeitsgruppen, Diskussion über Konzeptentwurf und Ähnliches) entwickelt werden.⁸⁵

⁸⁴ vgl. Kapitel 2.2

⁸⁵ vgl. Kippes, Stephan: Der Leitbilderstellungsprozeß. In: Zeitschrift für Führung und Organisation 62 (1993), S. 184-188, zitiert nach Umlauf, Konrad: Leitbilder als Instrument der Profilierung... Abschnitt 5.7
URL: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55/leitbild_28-42.pdf
Zugriff am 18.08.2004

Während Bibliothekare⁸⁶ in Bezug auf „reference policies“ meist von der Bildung von Arbeitsgruppen berichten, betont Bruhn, Professor für Betriebswirtschaftslehre an der Universität Basel, dass die „Hauptverantwortung für die Festsetzung der Qualitätsforderungen“ bei einer Führungskraft liegen sollte, um die Akzeptanz bei allen Mitarbeitern zu gewährleisten.⁸⁷

– Zeitplan

Eine Zeitplanung ist nicht nur für das gesamte Projekt nötig, sondern auch für die einzelnen Teilaufgaben. Die Einhaltung des Zeitplanes muss laufend überprüft werden.

Entscheidend ist, wie viel Arbeitszeit zur Verfügung steht und auch die Größe der Bibliothek beziehungsweise des Auskunftsdienstes spielt eine Rolle. Alles in allem handelt es sich um ein sehr zeitaufwändiges Projekt.

Geht man davon aus, dass im Vergleich zur Erstellung eines Leitbildes, für die laut Umlauf⁸⁸ bei einer ausschließlich innerbetrieblichen Entwicklung ungefähr ein Jahr veranschlagt wird, weniger Mitarbeiter am Entstehungsprozess eines Auskunftsdienstkonzeptes beteiligt sind, kann man eine kürzere Dauer vermuten. Doch je nachdem, wie tief einzelne Auskunftsdienstleistungen und Prozesse analysiert und für eine Optimierung verändert werden, ist von einem länger dauernden Projektverlauf auszugehen. Konkret vom Beispiel der Stadtbibliothek Reutlingen⁸⁹ ist zu berichten, dass (mit einem hohen Zeitanteil von mir als Praktikantin) circa fünf Monate für die Entwicklung der Konzeption benötigt wurden.

3. Projektablauf - Durchführung:

– „Identify current practice in your library“

Wie der Auskunftsdienst einer Bibliothek anhand einer Ist-Analyse erfasst werden kann, wird im folgenden Kapitel 3.2 erläutert.

⁸⁶ vgl. u.a. Reference and Online Services Handbook. Vol. I., a.a.O., S.xxix – xxx. Ebenso: Grodinsky, a.a.O., S. 513-514

⁸⁷ vgl. Bruhn, Manfred: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden. 4., verb. Aufl. Berlin, Heidelberg: Springer, 2003, S. 160

⁸⁸ vgl. Umlauf, Konrad: Leitbilder als Instrument der Profilierung... Schaubild 8 Leitbildentwicklung als innerbetrieblicher Prozeß
URL: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55/leitbild_28-42.pdf
Zugriff am 18.08.2004

⁸⁹ vgl. Kapitel 5.1

- „identify...best practice in other libraries”

Besuche, Konferenzen, Vorträge, Veröffentlichungen, Verbände und Mailinglisten können darüber informieren, wie andere Bibliotheken ihren Auskunftsdienst organisieren, Probleme regeln oder welche Standards sie festlegen.⁹⁰

Best-Practice-Beispiele können als Ausgangspunkt für eine Diskussion eigener Praktiken dienen („Wie wird das bei uns gehandhabt?“) und Anregungen liefern. Die Gegebenheiten sind in den einzelnen Bibliotheken allerdings zu unterschiedlich, als dass eine reine Übernahme der Vorlagen möglich wäre. Aufgrund der zu Beginn dieser Arbeit geschilderten Quellenlage ist der Blick auf angloamerikanische Beispiele für deutsche Bibliotheken besonders angebracht.

- Konsensbildung

Die Erkenntnisse aus der Ist-Analyse und aus den Best-Practice-Beispielen müssen ausgewertet und in einem Soll-Ist-Vergleich in eigene Konzeptinhalte umgesetzt werden.⁹¹

- „write ... the policy or elements within the policy”

Für Auskunftsdienstphilosophie, Standards und Guidelines sowie für die konkreten Verfahrensregeln werden Entwürfe formuliert.

- „process ... to review, revise ... the final policy”

Die Entwürfe sollen mit den Beteiligten diskutiert und je nachdem, welche Änderungsvorschläge gemacht werden, noch einmal überarbeitet werden.

4. Projektabschluss

- „process ... to ... approve the final policy”

Die endgültige Version des Auskunftsdienstkonzeptes wird verabschiedet und tritt in Kraft. Dies kann durch die Bibliotheksleitung oder in einer größeren Runde, zum Beispiel aller Auskunftsdienstmitarbeiter, geschehen.

Damit ist zwar das Projekt „Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes“ abgeschlossen, doch es folgen die Umsetzung, Öffentlichkeitsarbeit und Bewertung und Kontrolle des Konzeptes. Sie bilden die Faktoren für den Erfolg eines Auskunftsdienstkonzeptes und werden in Kapitel 5 behandelt.

⁹⁰ vgl. Nelson; Garcia, a.a.O. S. 96

⁹¹ vgl. Kapitel 3.3

3.2 Ist-Analyse

3.2.1 Ziel und Zweck der Ist-Analyse

Ziel der Ist-Analyse ist es, möglichst umfassende Informationen zu den verschiedenen Bereichen des Auskunftsdienstes zu bekommen. Im Hinblick auf den späteren Soll-Ist-Vergleich und die Festlegung der Konzeptinhalte⁹² ist es wichtig, die Ist-Analyse durchgängig zu dokumentieren. Dabei ist besonders auf folgende Punkte zu achten:

- Was sind die Stärken des Auskunftsdienstes?
- Was sind die Schwachstellen, wo gibt es häufiger Probleme und wie wird damit umgegangen?
- Welche Daten und Informationen kann man in ein Konzept übernehmen?
- In welchen Bereichen herrscht Uneinheitlichkeit in der Handhabung und besteht Regelungs- oder Anleitungsbedarf?
- In welchen Bereichen besteht eine Diskrepanz zwischen den Ansprüchen und der Realität?
- Wofür gibt es „ungeschriebene“ Gesetze, die man als Standards schriftlich fixieren könnte?

Das zu erstellende Auskunftsdienstkonzept soll individuell auf die jeweilige Bibliothek zugeschnitten sein. Die Durchführung einer Ist-Analyse stellt sicher, dass keine Ziele oder Standards mit in das Konzept aufgenommen werden, die ohne Bezug zur derzeitigen Situation und Praxis sind.

3.2.2 Gegenstände der Ist-Analyse

Für die einzelnen Gegenstände wird jeweils aufgezeigt, welche Aspekte des Auskunftsdienstes mit welchem Erkenntnisinteresse abzufragen sind. Wo möglich, wird versucht, praktische Anleitung in Form einer Auswahl an für die Analyse hilfreichen Fragestellungen⁹³ zu geben, wobei Methoden der Ist-Analyse in Kapitel 3.2.3 zusammengefasst sind.

⁹² vgl. Kapitel 3.3

⁹³ Dabei kann teilweise auf Vorarbeit zurückgegriffen werden, die zusammen mit anderen Studentinnen im Rahmen des Seminars „Auskunftsdienstkonzepte Öffentlicher Bibliotheken“ bei Frau Prof. Spribille im Sommersemester 2004 an der HdM durch die Entwicklung von Interview-Leitfragen zum Thema Auskunftsdienst geleistet wurde.

Stellenwert und Selbstverständnis

In jeder Bibliothek wird in irgendeiner Form Auskunftsdienst geleistet. Doch welchen Stellenwert der Auskunftsdienst einnimmt und was genau darunter verstanden wird, ist sehr unterschiedlich. Darüber hinaus gibt es von Seiten der Kunden unterschiedliche Vorstellungen, die dem Auskunftsbibliothekar die Rolle eines „Informationsspezialisten“ aber auch die eines „Polizisten“, ordnungsliebend und zur Ruhe ermahmend, zuweisen können.⁹⁴ Eine Verortung der Position des Auskunftsdienstes innerhalb der Bibliothek und eine Klärung des beruflichen Selbstverständnisses sind deshalb besonders notwendig, wenn das Auskunftsdienstkonzept in irgendeiner Form der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden soll. Sie sind aber auch ansonsten für die Entwicklung der Auskunftsdienstphilosophie von Bedeutung.

Um herauszufinden, welchen **Stellenwert** der Auskunftsdienst in der Bibliothek einnimmt, können folgende Fragestellungen hilfreich sein:

- ◆ Welchen Stellenwert hat der Auskunftsdienst bei den Mitarbeitern im Auskunftsdienst, bei den übrigen Kollegen sowie bei der Bibliotheksleitung, zum Beispiel im Vergleich mit anderen zentralen Aufgaben wie Bestandsaufbau oder Veranstaltungsarbeit?

Hilfreich kann es sein, sich bei dieser Frage mit Aussagen auseinanderzusetzen wie:

„Man [viele amerikanische Bibliotheken – Einfügung J.Z.] hält es selbstverständlich für wichtiger, einen Kunden gut und richtig zu beraten, als eine perfekte Titelaufnahme zu erstellen“.⁹⁵

Die Zustimmung oder Ablehnung dieser Aussage ist nicht nur ein Indikator für den Stellenwert des Auskunftsdienstes, sondern auch dafür, wie es mit dem Grundsatz der Kundenorientierung gehalten wird.

- ◆ Woraus leitet die Bibliothek ihren Auftrag ab, Auskunftsdienst zu leisten?

Aus der Verwirklichung des Grundrechts auf Informations- und Meinungsfreiheit; allgemein aus gesellschaftlichen Informationsbedürfnissen für Alltag, Beruf, Teilnahme am öffentlichen Leben;...

⁹⁴ vgl. Spribille: Auskunftsdienst, a.a.O., Kapitel E Die Auskunftssituation, Folie 8

⁹⁵ Heinrich, Kirsten: Amerika – hast Du es besser?, a.a.O., S. 232

Innerhalb der Bibliothek könnte eine Erwähnung des Auskunftsdienstes im Leitbild oder im Gesamtkonzept der Bibliothek, falls es solche gibt, Anknüpfungspunkt sein.

- ◆ Wird die Dienstleistung Auskunftsdienst als Leistung (Anzahl der bearbeiteten Anfragen;...) veröffentlicht, zum Beispiel im Jahresbericht?

Die Frage nach dem **Selbstverständnis** kann sich einmal auf den Auskunftsdienst beziehen, also darauf, welche allgemeinen Ziele und Grundsätze für ihn gelten, und einmal auf die Auskunftsbibliothekare und ihr Rollenverständnis. Beides hängt voneinander ab und kann mit Hilfe folgender Überlegungen erfasst werden:

- ◆ Welche Aspekte bibliothekarischer Auskunftsarbeit werden betont, was will der Auskunftsdienst vorrangig leisten?

Professionelle Beratung: nicht nur Bestandsvermittlung, sondern Vermittlung von Informationskompetenz im Sinne einer „Teaching library“; Hilfe bei der Orientierung und Benutzung der Bibliothek; Lösung von Informationsproblemen beziehungsweise Vermittlung von Antworten; Zugang zu Informationen weltweit;...

In dieser Frage geht es auch darum, ob es eine von der Leitung propagierte Bibliotheksphilosophie gibt, die besagt, wie viel Hilfe man gibt und wie verantwortlich die Bibliothekare für das Ergebnis sind.

- ◆ Was sind die allgemeinen Ziele, auf die der Auskunftsdienst hinarbeitet und die Grundsätze dabei?

Kundenorientierung; Dienstleistungsmentalität; Wissen demokratisieren; Qualitätssicherung durch kontinuierliche Evaluierung;...

- ◆ Welcher Rollendefinition würden die Mitarbeiter mehrheitlich zustimmen?

Wegweiser, „Lehrer“, Vermittler, Informationsnavigator, Informationsspezialist, Schlüssel zur Information, Dienstleister für Informationssuchende;...⁹⁶

⁹⁶ vgl. Spribille, Auskunftsdienst, a.a.O. Kapitel E Die Auskunftssituation, Folie 8

Informationsangebote und Dienstleistungen⁹⁷

Die Informationsangebote und Dienstleistungen, die der Auskunftsdienst anbietet, sind von Bibliothek zu Bibliothek unterschiedlich. Es ist eine Grundsatzentscheidung, ob man in allen Angeboten und Dienstleistungen möglichst auf alle Zielgruppen ausgerichtet sein will, oder ob für spezielle Zielgruppen besondere Services angeboten werden und so der Auskunftsdienst ein eigenes Profil mit definierten Schwerpunkten erhält.

Das angebotene Spektrum bildet jeweils einen Ausschnitt aus einer Vielzahl von Möglichkeiten, der im Idealfall genau auf die Kundenbedürfnisse der jeweiligen Bibliothek zugeschnitten ist und die personellen, finanziellen und infrastrukturellen Ressourcen der Einrichtung aus-, aber nicht erschöpft. Wenn auch je nach Bibliotheksgröße und Spezialisierungsgrad in sehr unterschiedlichem Umfang und anderer Ausprägung, so gehören doch folgende Informationsangebote und Dienstleistungen zum Grundrepertoire des Auskunftsdienstes:

- das Medienangebot

unterschiedliche Medientypen: Bereitstellung, Erschließung und Vermittlung durch Aufstellung und Präsentation; eventuell selbst hergestellte Informationsmittel wie zum Beispiel Medienlisten zu bestimmten Themen, Zeitungsausschnittssammlungen, Materialien zu bestimmten Themen wie Verbraucherinformation oder Jobinformation, Adressenlisten, Zusammenstellung von Informationen zu Prüfungsthemen für Schüler;...

Nach Bibliotheken '93 soll der Auskunftsbestand fünf Prozent des aktuellen Buchbestandes ausmachen.⁹⁸

- die Beratung bei der Auswahl von Informationen und Medien

Bewertung und Empfehlung nach individuellem Informationsbedarf, Kenntnisstand, Sprachkompetenz

- das Beantworten von Fragen aller Art

verschiedene Fragekategorien: Bestandsfragen, kurze Faktenfragen, umfassende Themenfragen, ausführliche Recherchefragen, Orientierungsfragen, Nicht-Auskunftsfragen

⁹⁷ Zusammenstellung der verschiedenen Informationsangebote und Dienstleistungen nach Spribille: Auskunftsdienst, a.a.O., Kapitel B Dienstleistungen

⁹⁸ vgl. Bibliotheken '93, a.a.O., S. 14

verschiedene Formen der Anfrage: persönlich an den Auskunftsplätzen oder nach Terminvereinbarung, telefonisch, per E-Mail, Web-Contact-Center, Chat, Brief, Fax; während der Öffnungszeiten, nur zu bestimmten Zeiten, rund um die Uhr;...

Darüber hinaus kann das Angebot erweitert sein um:

- Schulungen, die über eine allgemeine Einführung hinausgehen
allgemein; thematisch; zielgruppenspezifisch

- digitale Informationsdienstleistungen

Informationen auf der Homepage; Web-Portale; Auskunft per E-Mail, Chat, Call-Center; Zugang zu Datenbanken und Bereitstellung von CD-ROMs; Online-Zugang zum Katalog; Dokumentenlieferdienste; Newsletter; Mailinglisten; Profildienste in Form von individualisierten Suchabfragen;...

- Rechercheaufträge

allgemein oder zu bestimmten Themen; für bestimmte Zielgruppen

- besondere Angebote für bestimmte Zielgruppen oder bestimmte Themengebiete
Community Information/Infothek; Verbraucherinformation; Business Information; Jugendinformation; Informationsangebote als „Soziale Bibliotheksarbeit“ für Senioren, Ausländer...; Dienstleistungen für die Stadtverwaltung;...

Zusätzlich zählen auch das Leit- und Orientierungssystem, eine entsprechende Aufstellung oder besondere Präsentationen des Medienangebotes und selbst erstellte Handzettel (Lagepläne, Anleitungen zur Nutzung der Informationsangebote und Dienstleistungen) als Hilfen für die selbständige Orientierung und Suche zu den Informationsangeboten und Dienstleistungen des Auskunftsdienstes.

Für eine genaue Bestandsaufnahme ist eine spezifische Abfrage unterschiedlicher Aspekte und der damit verknüpften Rahmenbedingungen notwendig, die in dieser Arbeit nicht für jedes Informationsangebot und jede Dienstleistung durchgeführt werden kann. An dieser Stelle sei aber auf das Kapitel 2.3 zurückverwiesen, dort sind in den Punkten „General and Specific Desk Services“ zum Beispiel für die Dienstleistung „Beantworten von Fragen aller Art“ Hinweise dafür enthalten. Außerdem wurde ein **Katalog mit Leitfragen** zusammengestellt, die, zusätzlich zu den unter Punkt 3.2.1 aufgeführten Fragestellungen, bei der Ist-Analyse vieler Informationsangebote und Dienstleistungen helfen können:

Die **Grundfrage** lautet:

Wird das jeweilige Informationsangebot/die jeweilige Dienstleistung überhaupt angeboten?

Wenn ja:

- Wie sieht das Angebot/die Dienstleistung konkret aus?

Bestandteile; „Eckdaten“ (dies können bezogen auf das Medienangebot zum Beispiel die verschiedenen Medientypen und die Bestandsgröße sein; bezogen auf die Dienstleistung „Beantworten von Fragen aller Art“ die unterschiedlichen Fragekategorien);...

- Welche Bedingungen/Einschränkungen gelten? Womit werden diese begründet?

Kosten; thematisch eingegrenzt; Nutzungs-/Ausleihbeschränkungen; Umfang der Hilfe; Zeitaufwand;...

- An wen richtet sich das Angebot/die Dienstleistung?

- Wie wird das Angebot/die Dienstleistung genutzt? Wie zufrieden sind die Zielgruppen damit?

Welche Angebote und Dienstleistungen werden besonders gut/besonders schlecht genutzt/nachgefragt? Wird die Nutzung, zum Beispiel das Frageaufkommen, überhaupt erfasst? Entspricht das Angebot/die Dienstleistung dem Bedarf der Zielgruppen? Wird die Kundenzufriedenheit überhaupt erhoben?

- Wird für das Angebot/die Dienstleistung geworben, wenn ja wie? Wird speziell das Angebot/die Dienstleistung beworben oder der Auskunftsdienst insgesamt?

- Gibt es Kooperationen? Konkurrenzanbieter?

- Welche Trends gibt es, welche Entwicklungen sind zu beobachten?

- Gibt es Standards für das Angebot/die Dienstleistung? Gibt es Vereinbarungen oder Anleitungen über eine bestimmte Vorgehensweise bei der Erstellung des Angebots/Erbringung der Dienstleistung? Wenn ja, welche? Sind diese schriftlich festgehalten? Sollen diese unverändert in das Auskunftsdienstkonzept übernommen werden?

wie aktuell soll der Auskunftsbestand sein; wie viel Prozent der Fragen müssen beantwortet werden; Standard, dass ein Auskunftsgespräch geführt werden muss; Umgang mit Fragen, die nicht sofort beantwortet werden können;...

- Wird das Angebot/die Dienstleistung evaluiert und wenn ja wie oft, mit welchen Methoden und wie werden die Evaluationsergebnisse weiterverwendet?

- Werden Statistiken geführt?

- Welche Kenntnisse/Fähigkeiten/Verhaltensweisen sind für die qualitätsvolle Erstellung des Angebots/Erbringung der Dienstleistung nötig oder wünschenswert? Wo besteht Schulungsbedarf?
- Welche und wie viele Ressourcen sind für das Angebot/die Erbringung der Dienstleistung nötig? Sind sie ausreichend?
Finanzen; Personal; Infrastruktur;...
- Welches allgemeine Ziel der Bibliothek/des Auskunftsdienstes unterstützt das Angebot/die Dienstleistung?
Unterstützung von Arbeitssuchenden durch Jobinformationen und Bewerbungspakete;...
- ⇒ Soll das Angebot/die Dienstleistung beibehalten werden?
Wenn ja, soll es unverändert, ausgebaut, eingeschränkt oder sonst irgendwie verändert in das im Auskunftsdienstkonzept festgelegte Leistungsprogramm aufgenommen werden?

wenn nein:

- Kundensicht: Würde Nachfrage nach dem Informationsangebot/der Dienstleistung bestehen?
- Bibliothekssicht: Würde die das Informationsangebot/die Dienstleistung in das Bibliotheksprofil passen? Könnten die nötigen Voraussetzungen geschaffen werden?
ausreichend Personal, das genügend qualifiziert ist; technische Ausstattung/Infrastruktur; ausreichend Etat;...
- ⇒ Soll das Informationsangebot/die Dienstleistung neu eingeführt werden?
Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?

In diesen Fragen sind mehrere Punkte enthalten, die auch einzeln als Gegenstand der Ist-Analyse gelten könnten. Dies gilt vor allem für die Öffentlichkeitsarbeit. Hier muss sich die Bibliothek fragen, ob der Auskunftsdienst im Aufgabenspektrum der Bibliothek deutlich wahrnehmbar ist, ob für ihn insgesamt geworben wird oder nur für besondere Dienstleistungen wie Rechercheaufträge. Auch eine Bestandsaufnahme der Kooperationen ist wichtiger, als vielleicht durch die bloße Erwähnung innerhalb der Fragen zum Ausdruck kommt. Vorhandene und potentielle Kooperationspartner sind vor allem in Bezug auf digitale Informationsdienstleistungen zu prüfen.

Zielgruppen und ihr Informationsbedarf

Die Ist-Analyse bietet Gelegenheit, aktuelle Informationen zu den bisherigen und zu potentiellen Zielgruppen des Auskunftsdienstes zu ermitteln. Die Erkenntnisse können Hinweise für unterschiedliche Konzeptinhalte liefern. Unter anderem sind das: Definition eines Dienstleistungsangebotes, das den Kundenbedürfnissen entspricht; zu treffende Maßnahmen der Kundenbindung und/oder Kundengewinnung; Rollenverständnis der Mitarbeiter, was den Umfang der zu leistenden Hilfe betrifft.

Informationen über bisherige Zielgruppen können Aufschluss darüber geben, welche Zielgruppen mit welchen Angeboten erreicht werden. Ein weitergehender Schritt wäre, zu untersuchen, wie die Kunden mit diesen Angeboten zufrieden sind. Potentielle Zielgruppen können Kunden sein, die zwar die Öffentliche Bibliothek nutzen, nicht aber die Auskunft in Anspruch nehmen und Kunden, die die Bibliothek noch gar nicht benutzen, zum Beispiel Existenzgründer.⁹⁹ Vielleicht lohnt sich auch ein Blick auf „Ex-Nutzer“, die Untersuchungen zufolge 20 Prozent der Bevölkerung ausmachen.¹⁰⁰

Bei der Analyse lassen sich Gruppen nach demographischen oder sozioökonomischen Merkmalen bilden, aber auch Verhaltensmerkmale und Kommunikationsmuster sind wissenswert für den Auskunftsdienst.¹⁰¹ Außerdem ist von Interesse, welche Medien die Zielgruppen nutzen, welche Informationsbedürfnisse sie haben und ob der Auskunftsdienst diese erfüllt.

Hilfreich für ein umfassendes Bild von den Kunden sind zum Beispiel folgende Fragen, wobei jeweils auch auf Entwicklungen und sich abzeichnende Trends geachtet werden sollte:

- ◆ Wodurch entsteht bei vielen Kunden der Informationsbedarf?

Durch Lernsituationen in der Schule; in der Aus- und Fortbildung; bei Problemen im Alltag und in bestimmten Lebenssituationen; durch gesellschaftspolitische Interessen; durch Freizeitinteressen.¹⁰²

- ◆ Welches Informationssuchverhalten zeigen die Kunden? Fragen sie an der Auskunft oder orientieren sie sich lieber selbst in der Bibliothek?

Folgende Bedarfssituationen führen häufig zu einer Anfrage an der Auskunft:

Wenn jemand nicht weiß, wen er sonst fragen soll. Wenn jemand nicht weiß, wo er

⁹⁹ vgl. Spribille: Auskunftsdienst, a.a.O., Kapitel C Konzepte/Modelle Folie 9

¹⁰⁰ vgl. Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken. Band 2. Hrsg. Bettina Windau. Gütersloh: Verl. Bertelsmann Stiftung, 1997, S. 150-151

¹⁰¹ vgl. Katz, a.a.O., S. 13

¹⁰² vgl. Lewe, a.a.O., S. 80

mit der Suche beginnen soll. Wenn jemand selbst erfolglos gesucht hat oder zu viel gefunden hat oder aber noch mehr Information benötigt.¹⁰³

- ◆ Ändern sich Informationssuchverhalten und Ansprüche der Kunden durch das Internet?

Zum Beispiel könnte beobachtet werden, dass viele Kunden ihre Erwartungen vom schnellen Befriedigen des Bedarfs, wie es im Internet mit den Suchmaschinen möglich ist, auf die Bibliothek übertragen – ohne die Qualitätsunterschiede zu beachten und ihre Erwartungen entsprechend anzupassen.

- ◆ Welches Maß an Informationskompetenz bringen die Kunden mit?

Darüber hinaus ist zu überlegen, ob sich aus den Beobachtungen und Erfahrungen der Mitarbeiter heraus verallgemeinern lässt, wie viele Kunden Hilfe zur Selbsthilfe wünschen und wie viele es bevorzugen, wenn der Auskunftsbibliothekar ihnen die Antwort direkt liefert.

Personal

Im Wesentlichen entsprechen die Bereiche, die bei einer Ist-Analyse des Personals abzufragen sind, den bereits in Kapitel 2.3 unter „Reference Staff“ aufgezählten Inhalten. Den dort erwähnten vom Personal erwarteten Kenntnissen und Fähigkeiten könnten zahlreiche weitere hinzugefügt werden. An dieser Stelle soll jedoch nur noch auf die große Bedeutung kommunikativer Kompetenz hingewiesen werden: häufig fehlen didaktische Fähigkeiten für die Vermittlung von Informationskompetenz und durch die steigende Informationsmenge und zunehmenden Recherchemöglichkeiten ist ein möglichst einheitlicher Qualifikationslevel des Personals schwieriger zu erreichen.

Unmittelbar mit diesem Bereich verknüpft sind Fortbildungen. Für diese können im Auskunftsdienstkonzept Standards festgelegt werden (wie oft; Mitarbeiter verpflichtet sich, dass er auf Fortbildungen geht und Leitung verpflichtet sich, dass Fortbildungen angeboten werden;...). Im weiteren Sinne kann auch die interne Kommunikation der gegenseitigen Weiterbildung dienen, weshalb unter anderem zu fragen ist: Gibt es regelmäßige Treffen der Auskunftsgewebenden; wird eventuell das Intranet als Kommunikationsplattform genutzt; gibt es spezielle schriftliche Umläufe zu auskunftsrelevanten Themen.

Ergänzt werden können außerdem Angaben zum Personalbedarf¹⁰⁴, die allerdings aus der Mitte der 80er Jahre stammen: Ab einem Versorgungsbereich von 50.000 Einwohn-

¹⁰³ vgl. Thomsen, a.a.O., S. 23-24

nen ist eine Stelle (Diplom-Bibliothekar) ausschließlich für den Informationsdienst vorgesehen. Ein Zusatzbedarf ergibt sich je nach Anzahl der Fragen pro Jahr (pro 3.000 Fragen 1 Diplom-Bibliothekar). 50% der Arbeitszeit eines Mitarbeiters wird für den direkten Informationsdienst und 50% für den indirekten Informationsdienst angesetzt. Was die Qualifikation des Auskunftspersonal anbelangt, so wird folgende Verteilung vorgeschlagen: 50% Diplom-Bibliothekare, 40% Assistenten, 10% Bibliotheksangestellte. Diese Zahlen können dabei nur als Orientierungsgrößen verstanden werden.

Die Frage, ob auch Assistenten beziehungsweise Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste an der Auskunft eingesetzt werden, ist von bibliothekspolitischer Relevanz. Die Meinungen darüber gehen auseinander. Wichtig sind zum Beispiel die eigenen Erfahrungen und die Art der Fragen, die gestellt werden. Eine Auswahl von Thesen¹⁰⁵ kann dazu anregen, sich bei der Ist-Analyse über dieses Thema auszutauschen:

- ◆ “Nur Dipl. - Bibliothekare/innen und Fachlektoren sind für den Auskunftsdienst qualifiziert / Auch Bibl.-Assistenten/innen sind durch Ausbildung und Berufserfahrung qualifiziert.“
- ◆ “Ohne den Einsatz von Assistenten lässt sich der Auskunftsdienst nicht im vollen Umfang (längere Auskunftszeiten; mehr Auskunftsplätze) realisieren“
- ◆ “Die meisten Fragen können Assistenten sehr gut beantworten. / Der Einsatz von nichtbibliothekarischem Personal im Auskunftsdienst fördert die Deprofessionalisierung; senkt die Leistungsstandards des Auskunftsdienstes bzw. verhindert Erhöhung der Leistungsstandards...“

Werden Fachangestellte an der Auskunft eingesetzt, ist zu klären, ob diese entsprechend geschult werden oder ob das Motto „training on the job“ gilt und ob für die Kunden ersichtlich ist oder sein sollte, welche Ausbildung welcher Mitarbeiter absolviert hat. Unabhängig davon, ob eine Berufsbezeichnung vorangestellt wird, sollten die Mitarbeiter Namensschilder tragen. Eine Ist-Analyse kann auch die Arbeitsbelastung prüfen und klären, ob die Gefahr der Über- oder Unterforderung der Mitarbeiter besteht (zu viele Fragen; zu viele Routinefragen; zu hohe Anforderungen;...).

¹⁰⁴ Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken..., a.O., S 37

¹⁰⁵ Spribille: Auskunftsdienst, a.a.O., Kapitel F Personelle Ressourcen, Folien 4-6

Organisation

Ein hoher Stellenwert kann sich in der Organisationsform ausdrücken, zum Beispiel wenn der Auskunftsdienst als eigenständige Abteilung mit eigenem Personal und eigenem Etat organisatorisch verselbständigt ist. Dies ist allerdings in Deutschland eher selten der Fall, und wenn dann nur in Zentralbibliotheken von Großstadtsystemen wie zum Beispiel in Köln. In den meisten Fällen wird der Auskunftsdienst in Rotation von Mitarbeitern geleistet, die ansonsten in anderen Abteilungen wie Lektorat oder IT/EDV ihre Aufgabenbereiche haben.¹⁰⁶

Für eine Ist-Analyse sind folgende Überlegungen hilfreich:

Das Rotationsprinzip könnte einerseits den Wünschen des Personals, zum Beispiel nach Abwechslung, entsprechen, muss aber vor allem bei einer geringen Zahl an Auskunftsstunden pro Woche gegenüber einem höheren Grad an Spezialisierung und damit an Qualität der Auskunft abgewogen werden. Wie viele Stunden pro Woche Auskunft geleistet werden muss – mindestens/höchstens – könnte im Konzept geregelt werden.¹⁰⁷

Ist die Auskunft dezentral organisiert, sind ähnliche Abwägungen nötig, wenn es darum geht, ob der Personaleinsatz immer nur an einem der Auskunftsplätze erfolgt oder an mehreren. Da in der dezentralen Organisationsform jedoch allgemeine von fachlicher Auskunft getrennt ist, ist davon auszugehen, dass gerade auf die Spezialisierung Wert gelegt wird. Eine solche ist sicher von Vorteil für die Kunden, bei einer zentralen Organisationsform profitieren sie dafür davon, dass sie nicht zwischen Auskunftsplätzen und damit auch zwischen dezentral aufgestelltem Auskunftsbestand hin und her verwiesen werden müssen.

Mit diesen Ausführungen ist angedeutet, dass bei einer Ist-Analyse der Organisationsform und damit auch des Personaleinsatzes wie in vielen anderen Bereichen auch zwischen Kundensicht und Mitarbeitersicht zu unterscheiden ist. Es muss überprüft werden, ob der Dienstplan der Kundenfrequenz angepasst ist und ob gegebenenfalls eine Mehrfachbesetzung der Auskunftsplätze personell geleistet werden kann. Davon würden Kunden und Mitarbeiter gleichermaßen profitieren, dies ist aber in Zeiten der personellen Unterbesetzung schwierig.

Überhaupt ist die Besetzung ein Haupthindernis, zum Beispiel was die Einrichtung einer Schnellauskunft anbelangt, die die anderen Auskunftsplätze von Orientierungsfragen und anderen einfacheren Fragen entlasten würde, oder was die Schaffung eines

¹⁰⁶ vgl. Heinrich: Amerika – hast Du es besser?, a.a.O., S.230

¹⁰⁷ vgl. Kapitel 3.3.3

IT-Helpdesks betrifft. Dieser könnte Hilfe bei technischen Problemen oder auch bei der Suche im Internet und der Einrichtung von E-Mail-Accounts und ähnlichen, häufig zeitaufwändigen, Fragen geben. Insgesamt muss analysiert werden, an welchem Auskunftspatz welche Fragen beantwortet und welche Aufgaben erledigt werden. So kann eine eindeutige Funktionszuordnung zu bestimmten Auskunftsplätzen vorgenommen werden (wo findet welche Art von Auskunft statt).

Bisher wurde nur die Organisation betrachtet, die sich auf persönlich in der Bibliothek gestellte Anfragen bezog. Je nachdem, ob die Annahme und Bearbeitung auch an den Auskunftsplätzen erfolgt oder separat organisiert ist, muss der telefonische und gegebenenfalls auch elektronische Auskunftsdienst (E-Mail; Chat) in dieses Organisationsmodell integriert werden oder müssen die Zuständigkeiten dafür geklärt sein. Die Frage wer wofür verantwortlich ist, muss auch für die anderen Informationsangebote und Dienstleistungen beantwortet und im Auskunftsdienstkonzept geregelt werden.

Infrastruktur¹⁰⁸

Zentraler Anlaufpunkt für viele der oben genannten Dienstleistungen sind die Auskunftsplätze. Es folgt eine Zusammenfassung dessen, was bei einer Ist-Analyse in Bezug auf die Auskunftsplätze abgefragt werden kann:

- ◆ Zugänglichkeit
Standort; kurze Wege; wie gekennzeichnet; gut sichtbar oder deutlicher Weg zum Auskunftspatz durch das Leitsystem;...
- ◆ Technische Ausstattung
PCs; Zugang zu Katalog, Internet und CD-ROM-Datenbanken; Intranet; Telefon;...
- ◆ Gestaltung der Auskunftsmöbel
ästhetisch; funktionsgerecht; ergonomisch; behinderten- und kindgerecht;...
- ◆ Wie wirken die Auskunftsplätze auf den Kunden?
einladend, ansprechend gestaltet, Barriere, professionell, „hier wird konzentriert gearbeitet und ich würde stören, wenn ich etwas frage“;...

¹⁰⁸ Angelehnt an Spribille: Auskunftsdienst, a.a.O., Kapitel D Infrastrukturelle Voraussetzungen. Vgl. dazu: Das Raumprogramm Öffentlicher Bibliotheken. In: Bibliotheken `93, a.a.O., S. 116. Ebenso: Papendieck, Andreas: Die organisatorischen Voraussetzungen des Auskunftsdienstes. In: Organisation des Auskunftsdienstes in Öffentlichen Bibliotheken. Berlin: Dt. Bibliotheksinst., 1982, (DBI-Lehrbriefe zur bibliothekarischen Fort- und Ausbildung; Lehrbriefe 1), S. 15-17

Zusätzlich zu den Auskunftsplätzen sollte erhoben werden, welche Infrastruktur den Kunden im Publikumsbereich (PCs; Drucker; Kopierer; Arbeitsplätze; Zugang zu Katalog, Internet und CD-ROM-Datenbanken;...) und den Mitarbeitern im Verwaltungsbereich (zum Beispiel für die Bearbeitung von Rechercheaufträgen) zur Verfügung steht.

Allgemein müssen genügend Räumlichkeiten und Möbel für Aufstellung und Präsentation des Auskunftsbestandes vorhanden sein. Für die Durchführung von Schulungen sollten geeignete Raumsituationen geschaffen werden oder besondere Räumlichkeiten mit entsprechender technischer Ausstattung dafür vorgesehen sein.

Qualitätsstandards und Evaluationsergebnisse

Die Frage, ob es Qualitätsstandards gibt und wenn ja zu welchen Bereichen oder ob bereits Evaluationen durchgeführt wurden, ist im Prinzip für alle vorgestellten Gegenstände Teil der Ist-Analyse. Dass Standards auch in Form von „ungeschriebenen Gesetzen“ oder internen Vereinbarungen vorhanden sein können und nicht unbedingt schriftlich vorliegen müssen, ist aus den bisherigen Ausführungen herauszulesen. Ebenso wurden in den vorangegangenen Kapiteln Beispiele für Standards angeführt und ihre Funktion innerhalb eines Konzeptes beschrieben.

Falls es Standards gibt, muss hinterfragt werden, ob diese auch eingehalten werden oder wie weit man noch davon entfernt ist. Im Idealfall liegen hierfür Evaluationsergebnisse in Form von Auskunftsstatistiken oder Auswertungen von Kundenbefragungen oder Tests vor.

Gibt es keine Standards (oder möchte man die bisherigen nicht übernehmen) und wurden bisher keine Evaluierungen durchgeführt, muss für jeden Analysegegenstand überlegt werden, was als Standard im Konzept festgelegt werden könnte.

Die im nächsten Kapitel zusammengefassten Methoden der Ist-Analyse können auch für eine Evaluation des Auskunftsdienstes verwendet werden.

3.2.3 Methoden der Ist-Analyse

Für die Durchführung der Ist-Analyse können verschiedene Methoden angewandt werden. Für eine Gesamtbewertung reicht der Aussagewert einzelner Methoden nicht aus. Es werden Methoden benannt und aufgezählt, was sich jeweils mit ihrer Hilfe ermitteln lässt. Diese Auswahl ist nicht auf Vollständigkeit angelegt und nicht als theoretische Diskussion des Für und Wider aller möglicher Methoden und Verfahren gedacht.

Zunächst können **Befragungen der Mitarbeiter** zum Einsatz kommen. Wichtig ist es, sie anhand eines Fragebogens oder im Interview mit ihren persönlichen Einstellungen

und Bedürfnissen sowie ihren Erfahrungen aus der Auskunftsarbeit zu Wort kommen zu lassen. So können Motivation und Zufriedenheit mit der Organisation der Arbeitsabläufe erhoben werden, außerdem können ihre Einschätzungen dazu beitragen, Stärken und Schwächen des Auskunftsdienstes zu identifizieren, möglichst aber auch mit Verbesserungsvorschlägen weiterzuhelfen. Die Mitarbeiter können auch gebeten werden, zu beschreiben, wie sie einzelner Probleme oder Situationen handhaben. Dadurch erhält man Aussagen zu vorhandenen Praktiken und Verhaltensweisen, die zum Beispiel durch die Methode „Beobachtung“ überprüft werden können.

Aufwändiger durchzuführen wäre eine **Befragung der Kunden**, vor allem wenn sie repräsentativ sein soll. Die Kunden könnten persönlich, telefonisch oder schriftlich¹⁰⁹, mit Hilfe eines Fragebogens oder im Interview, direkt nach der Auskunftssituation beziehungsweise der Teilnahme an einer Schulung oder in keinem zeitlichen Zusammenhang zur Auskunftssituation, befragt werden. Dabei können allgemeine Informationen zu den Zielgruppen abgefragt werden, aber vor allem ihre Zufriedenheit mit dem Personal und dem Informationsangebot oder der Dienstleistung. Die Informationen können dabei objektiv und damit nachprüfbar sein wie zum Beispiel Angaben zur Person, meist handelt es sich aber um den subjektiven Ausdruck von Meinungen und Einstellungen.¹¹⁰ Außerdem können anhand der Einschätzungen durch die Kunden Erkenntnisse über Dinge wie die Freundlichkeit des Personals oder das Image des Auskunftsdienstes gewonnen werden.

Eine andere Methode ist die der „**Beobachtung**“. Das Personal an den Auskunftsplätzen beobachtet im Grunde immer das Verhalten der Kunden.¹¹¹ Die Mitarbeiter könnten aufgefordert werden, dies eine Zeitlang ganz besonders aufmerksam zu tun und über ihre Erfahrungen, was die Nutzung der einzelnen Informationsangebote und Dienstleistungen sowie den Bedarf und das Suchverhalten der Kunden angeht, zu berichten. Auch die Präsenznutzungsmessung anhand von verschobenen Papierstreifen in den Medien basiert auf Beobachtung.¹¹²

Die für die Erstellung des Auskunftsdienstkonzeptes zuständigen Personen können eventuell einzelne Mitarbeiter eine Zeit lang bei ihrer Arbeit begleiten und dabei im Gespräch und in der teilnehmenden Beobachtung eine Bestandsaufnahme, auch des Ver-

¹⁰⁹ falls es um Erhebungen zu digitalen Informationsdienstleistungen geht, ist auch eine Befragung per E-Mail denkbar.

¹¹⁰ vgl. Whitlatch, Jo Bell: *Evaluating Reference Services: A Practical Guide*. Chicago (u.a.): American Library Association, 2000, S. 19-20

¹¹¹ vgl. Whitlatch: *Evaluating Reference Services*, a.a.O., S. 21

¹¹² vgl. Whitlatch: *Evaluating Reference Services*, a.a.O., S. 63

Verhaltens der Mitarbeiter, durchführen.¹¹³ Die Gefahr besteht allerdings, dass das von den Mitarbeitern negativ als Kontrolle empfunden wird, was eher als Chance für ein individuelles Feedback gesehen werden sollte.

Offizielle und interne Papiere zum Auskunftsdienst aber auch zur Bibliothek allgemein sollten ausgewertet werden. Die **Dokumentenanalyse** könnte Aufschluss geben über den Stellenwert und das Selbstverständnis sowie über vorhandene Zielsetzungen, Standards und Evaluations- oder Befragungsergebnisse. So kann unnötige Doppelarbeit vermieden werden. Eventuell werden Anhaltspunkte für konkrete Formulierungen gewonnen, die man im Konzept verwenden kann. Die Bereiche Organisation und Personal sind meist mit Dienstplan, Stellenplan und ähnlichem dokumentiert.

Eine Bestandsaufnahme der Öffentlichkeitsarbeit und Werbung für den Auskunftsdienst kann über eine Auswertung von vorhandenen Broschüren erfolgen, die sowohl auf inhaltliche wie auch gestalterische Aspekte achtet. Die Homepage kann ebenfalls daraufhin analysiert werden, ob dort über die Informationsangebote und Dienstleistungen des Auskunftsdienstes informiert wird und wie diese präsentiert werden.

In die Auswertung mit einbezogen werden können auch Statistiken der Kommune zu Demographie, Bildung, Kultur und Wirtschaft, um Informationen über potentielle Zielgruppen oder mögliche Bedarfsschwerpunkte zu bekommen.¹¹⁴

Auskunftsstatistiken können für die Bereiche Bestand, Kunden und Auskunftsfragen geführt werden.¹¹⁵ Falls dazu keine Daten vorliegen, muss überlegt werden, ob für die Ist-Analyse solche erhoben werden. Abzuwägen ist, ob die Leistung quantitativ gemessen werden soll oder ob man sich in erster Linie Hinweise für qualitative Verbesserungen und die Identifizierung von Schwachstellen erhofft.

Die Auskunftsfragen können nach vorher genau definierten Fragekategorien und/oder nach formalen Kriterien wie Anfrageart (persönlich; telefonisch;...), Zeitaufwand, benutzte Hilfsmittel oder Antworten (positiv; negativ; intern oder extern weiter verwiesen) gezählt werden.¹¹⁶ Bei einer Unterscheidung nach Kategorien, kann der Anteil an Fragen, die vermieden oder reduziert werden könnten (Orientierungsfragen; Nichtauskunftsfragen wie Vormerkungen;...), erhoben werden. Werden die einzelnen Fragen inhaltlich protokolliert, können so Bedarfsschwerpunkte herausgearbeitet werden.¹¹⁷

¹¹³ vgl. Nelson; Garcia, a.a.O., S. 88

¹¹⁴ vgl. Lewe, a.a.O., S. 28

¹¹⁵ vgl. Arbeitshilfen zum Auskunftsdienst 3. Statistik im Auskunftsdienst. In: Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland, a.a.O., S. 1-3

¹¹⁶ vgl. Arbeitshilfen zum Auskunftsdienst 3. Statistik im Auskunftsdienst, a.a.O., S. 1-3

¹¹⁷ vgl. Spribille: Auskunftsdienst, a.a.O., Kapitel G Qualitätsstandards und Evaluierung, Folien 11-15

Einzelne Dienstleistungen wie die persönliche und telefonische Beantwortung von Fragen lassen sich in qualitativen Verfahren durch Tests evaluieren. Von Vorteil ist eine **Methodenkombination aus „verdecktem Test“ und „verdeckter Beobachtung“**, da sie neben der Nützlichkeit der Antwort auch die Interaktion und das Verhalten des Personals in die Bewertung mit einbezieht.¹¹⁸ Es werden effektiv mehr Faktoren, die Einfluss auf die Qualität des Auskunftsdienstes haben, erfasst als mit anderen Methoden. Die Durchführung von Tests ist deshalb besonders zu empfehlen, weil sie ermöglicht, eine „Typologie des hilfreichen und hinderlichen Mitarbeiterverhalten“¹¹⁹ aufzustellen. Die Methode ist allerdings relativ aufwendig und derartige Evaluierungen bilden ein Desiderat.

Im Marketing verwendete Analyseverfahren¹²⁰ wie eine **Konkurrenzanalyse** oder eine **Stärken-Schwächen-Analyse** können vereinfacht auch für den Auskunftsdienst verwendet werden. Herausgefundenen Stärken und Schwächen der einzelnen Analysegegenstände könnten zum Beispiel in der Darstellungsform einer Tabelle Vorschläge und Maßnahmen zugeordnet werden.¹²¹

Abschließend ist zu ergänzen, dass Voraussetzung für die Anwendung der verschiedenen Methoden entsprechende Kenntnisse der Mitarbeiter, was deren Entwicklung, Anwendung, Auswertung und die jeweiligen Besonderheiten betrifft, sind. Dazu gehören zum Beispiel das Konzipieren von Fragebögen oder der Einsatz bestimmter Frage-techniken bei Interviews.

¹¹⁸ vgl. Spribille, Ingeborg: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Arbeit zu bekommen ist „fifty-fifty“. In: Bibliothek 22, 1998. Nr.1 S. 106-110

¹¹⁹ vgl. Spribille: Die Wahrscheinlichkeit in einer Bibliothek..., a.a.O., S. 109

¹²⁰ vgl. Umlauf, Konrad: Bibliotheksmarketing. Berlin: IB, 1997 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft und Bibliothekerausbildung; 34). Kapitel 4.1.2 und 4.1.3
URL: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h34/> Zugriff am: 30.10.2004

¹²¹ vgl. Petsch, Peter: Die Stärken-Schwächen-Analyse. In: Die effektive Bibliothek: Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken“. Berlin: Dt. Bibliotheksinst., 1992. Bd. 1 Texte, S. 91-103

3.3 Soll-Ist-Vergleich und Festlegung der Konzeptinhalte

Die zahlreichen Ergebnisse der Ist-Analyse bilden die Basis für den nächsten Schritt:

“What you must now do is find a way to use all of that information to create a new policy statement and regulations. The most effective way to work toward consensus is to structure the discussion of the content of the policy statement and the regulations around a series of questions.”¹²²

Eine Auswahl solcher Fragen wurde in die verschiedenen Gegenstände der Ist-Analyse integriert, da meist schon gleichzeitig mit der Bestandsaufnahme über die Identifizierung von Stärken und Schwächen ein Abgleich mit Soll-Vorstellungen erfolgt.

Da aus der jeweiligen Ist-Analyse unterschiedliche Konsequenzen zu ziehen sind, kann diese Arbeit keine individuellen Lösungen bieten. Je nachdem, welche Mängel erhoben wurden und welche Verbesserungen gewünscht sind, müssen die Konzeptinhalte an die Rahmenbedingungen entsprechend der Bibliotheksgröße und des Personals angepasst werden, wobei das Anspruchsdenken der Kunden den zentralen Bezugspunkt bildet.

Mögliche Konzeptinhalte wurden bereits in Kapitel 2.3 an amerikanischen Beispielen erläutert und in Kapitel 2.4 das Konzept durch die Einteilung in die vier Grundelemente Auskunftsdienstphilosophie, Informationsangebote und Dienstleistungen, Standards und Guidelines sowie konkrete Verfahrensregeln strukturiert. Diese Elemente werden nun aufgegriffen, um unter Einbeziehung von Beispielen in diesem Kapitel jeweils Hinweise für die Entwicklung und Formulierung zu geben.

3.3.1 Formulierung der Auskunftsdienstphilosophie

Nachdem in der Ist-Analyse die allgemeinen Ziele und das Selbstverständnis mit Hilfe der oben erwähnten Fragen erhoben und diskutiert wurden, muss nun im Konsens eine gemeinsame Auskunftsdienstphilosophie gefunden werden. Die Mehrheit der Mitarbeiter muss dahinter stehen und sich sowohl mit ihr identifizieren als sich auch durch sie motivieren lassen können. In der Auskunftsdienstphilosophie sollte das Image zum Ausdruck kommen, das man den Kunden vermitteln möchte und welches dem Stellenwert, den der Auskunftsdienst innerhalb der Bibliothek einnimmt, gerecht wird.

¹²² Nelson; Garcia, a.a.O., S. 90

Bei der Definition der allgemeinen Ziele für den Auskunftsdienst sollte man sich an der jeweiligen Kommune, den Rahmenbedingungen und den übergeordneten Zielen der Gesamtbibliothek orientieren.¹²³

In ihrer Funktion als eine Art Leitbild für den Auskunftsdienst gelten für dieses Grundelement des Konzeptes dieselben Vorgaben wie für Leitbilder der Gesamtbibliothek: Es werden keine konkreten Einzelziele oder Vorhaben formuliert und nicht alle Aspekte des Auskunftsdienstes angesprochen.¹²⁴ Vielmehr wird das Wichtigste, das Anliegen, komprimiert dargestellt.

Als oberstes Prinzip soll Kunden- und Serviceorientierung gelten. Indem Grundsätze wie die Ausrichtung der Leistungen am Bedarf der Kunden in die Auskunftsdienstphilosophie aufgenommen werden, wird die Umsetzung dieses Anspruches ausdrücklich gefordert.

Kundenorientierung kann auch unmittelbar Ausdruck finden in der Formulierung der Auskunftsdienstphilosophie, denn gerade dieser Teil des Konzeptes bietet sich an, daraus eine Veröffentlichung nach außen zu machen. Verständlich und eingängig kann dem Kunden die dem Auskunftsdienst zugrunde liegende Philosophie, das Konzept in Kurzform, das heißt in nicht mehr als ein bis zwei Seiten, nahe gebracht werden.

Die Prinzipien, nach denen gehandelt werden, sollten so grundsätzliche Dinge wie Neutralität, Gleichbehandlung aller Kunden und Vertraulichkeit beinhalten. Viele dieser Prinzipien werden in der amerikanischen Literatur unter dem Begriff „Ethics“ zusammengefasst.¹²⁵

In der Auskunftsdienstphilosophie sollte man sich zu dem geleisteten Umfang der Hilfe äußern: Ist es mehr die schulende Rolle, die beratende oder aber die direkt Antworten anbietende Rolle? Es wurden bereits plakative Formulierungen für die Öffentliche Bibliothek gefunden, die vor allem nach außen wirksam sind wie der „Lotse im Netz moderner Informations- und Kommunikationstechnik“¹²⁶ oder des Navigators in den ständig zunehmenden Daten- und Informationsmengen, Begriffe also, die ohne Weiteres auf die Rolle des Auskunftsbibliothekars übertragen werden können. Sie zeigen, dass es hier nicht nur um das Selbstverständnis der Mitarbeiter geht, sondern besonders um

¹²³ vgl. Lewe, a.a.O., S. 28

¹²⁴ vgl. Umlauf: Leitbilder als Instrument der Profilierung...Kapitel 5.1
URL: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55/leitbild_16-27.pdf
Zugriff am 18.08.2004

¹²⁵ vgl. dazu ALA: Code of Ethics of the American Library Association, a.a.O.

¹²⁶ Öffentliche Bibliotheken auf der Schwelle des Informationszeitalters: Zehn Thesen zur Funktion der Öffentlichen Bibliotheken. Hrsg. DBV, Landesverband Baden-Württemberg. Heidelberg, 1995, S.5

das Bild in der Öffentlichkeit, um die Schwerpunkte der Arbeit, die man nach außen darstellen möchte. Häufig betont wird hier auch die Mittlerfunktion.

Da sich der Auskunftsdienst in vielen Fällen auch innerhalb der Bibliothek positionieren muss, ist es wichtig, seinen Stellenwert im Vergleich zu anderen Abteilungen oder Dienstleistungsbereichen wie zum Beispiel dem Bestandsaufbau oder der Katalogisierung festzulegen.

Ob bei der Formulierung die vorwiegend in den USA etablierte Wir-Form oder eine neutrale Ausdrucksweise bevorzugt wird, richtet sich nach der sonst gängigen Praxis der Bibliothek und ist auch eine Frage der Grundhaltung. Die unterschiedliche Wirkung der Formulierungen auf die internen und externen Adressaten ist dabei zu bedenken.

Die Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen enthält unter der Überschrift Leitlinien¹²⁷ Elemente, die hier der Auskunftsdienstphilosophie zugeordnet sind, weshalb an dieser Stelle auf dieses Beispiel verwiesen werden soll.

3.3.2 Festlegung der Informationsangebote und Dienstleistungen

In Kapitel 3.2.2 wurde empfohlen, die Ist-Analyse des jeweiligen Informationsangebotes/der jeweiligen Dienstleistung anhand des darin vorgestellten Fragenkatalogs durchzuführen. Für die Festlegung des Leistungsspektrums kann man an die in der Ist-Analyse ermittelten Stärken anknüpfen, muss aber gegebenenfalls in Reaktion auf ermittelte Schwächen Änderungen vornehmen. Diese können durch folgende Maßnahmen der Produktpolitik¹²⁸, einer der Säulen des Marketing-Mix neben der Preis-, Distributions- und Kommunikationspolitik, zusammengefasst werden:

- ◆ Produktdifferenzierungen
(kostenloser Grundservice und gebührenpflichtiger Premium-Service, der zum Beispiel die Suche in kostenpflichtigen Datenbanken und/oder eine besondere Aufbereitung von Suchergebnissen beinhaltet)
- ◆ Produktinnovation und Produktverbesserungen
(Neueinführung von Auftragsrecherchen; Anpassung an die Kundenwünsche)
- ◆ Produktelimination
(Teilnahme an der Deutschen Internetbibliothek erübrigt Erstellung eigener Linksammlungen)

¹²⁷ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen. Stadtbibliothek Reutlingen, März 2004, unveröff. Papier. Anlage I, S. 3-4

¹²⁸ vgl. Meffert, Heribert: Marketing: Grundlagen marktorientierter Unternehmensführung; Konzepte, Instrumente, Praxisbeispiele. 9. überarb. u. erw. Aufl. Wiesbaden: Gabler, 2000, S. 374; 439; 450-455

Es muss jeweils geklärt werden, welche Zielgruppe(n) mit welchem Produkt erreicht werden sollen. Eine Individualisierung der Angebote für die Kunden kann vor allem im Hinblick auf die imagesteigernde Wirkung empfohlen werden, wie sie sich zum Beispiel bei der Durchführung von Auftragsrecherchen zeigt.

Im fertig gestellten Konzept hat dieser Abschnitt die Form eines Leistungskatalogs. Aus diesem kann sich eine Darstellung des Auskunftsdienstes für die Kunden ableiten.¹²⁹

Darüber hinaus kann der Leistungskatalog als Basis für eine Produktbeschreibung im Sinne des Neuen Steuerungsmodells verwendet werden. So ist zum Beispiel im Produkt- und Leistungsplan der Stadt Heidelberg eine Kurzbeschreibung enthalten, die den Leistungsumfang des Produktes „Bereitstellen von Informationsdienstes und Aggregieren von Information“ auflistet.¹³⁰ Zu diesem gehört unter anderem die „Aktive Informationsvermittlung durch Erstellung von Medienverzeichnissen und Zusammenstellung von Informationen aus verschiedenen Quellen zu aktuellen Themen und bestimmten Anlässen (z.B. Jubiläen, Gedenktage, Veranstaltungen in der Stadt)“.

3.3.3 Entwicklung von Standards und Guidelines

Die Standards und Guidelines geben die Ansprüche an den Auskunftsdienst wieder. Entwickelt werden sie am besten von den Mitarbeitern selbst, da dies nicht nur die Identifikation mit den Ergebnissen erhöht, sondern da für die Formulierung der Standards und Guidelines in hohem Maße Detailkenntnis der Arbeitsabläufe und Praxiserfahrung notwendig sind.

Einer Bibliothek bleibt relativ viel Spielraum, hinsichtlich dessen, wie sehr sie sich durch die Standards festlegen will. Ein und derselbe Standard kann dabei ganz allgemein oder sehr konkret formuliert werden:

- ◆ Es werden regelmäßig Erhebungen durchgeführt, um auf die Kundenbedürfnisse mit entsprechenden Angeboten reagieren zu können.

Ein derartiger Standard kann durch genauere Angaben (Anzahl; in welchem Zeitraum; wer ist wofür zuständig; absolute Prozentzahl;...) konkretisiert werden und als Basis für einen Handlungsplan dienen oder als Leistungsziel den Bezugspunkt bei einer Evaluation bilden.

¹²⁹ vgl. Kapitel 4

¹³⁰ Produkt- und Leistungsplan der Stadt Heidelberg, a.a.O.

- ◆ Es werden mindestens alle zwei Jahre Erhebungen zu den Bedürfnissen einer bestimmten Zielgruppe durchgeführt. Inwieweit das Medienangebot und die weiteren Auskunftsdienstleistungen auf diese Zielgruppe ausgerichtet sind, wird durch Befragungen, Statistiken, Beobachtung, überprüft und gegebenenfalls angepasst.

Dieser Standard wendet sich an die Mitarbeiter. Dabei ist darauf zu achten, dass er klar formuliert wird, wobei aufgrund der Vorkenntnisse Fachbegriffe verwendet werden können.

Andere Standards hingegen sind sowohl an interne als auch an externe Adressaten gerichtet. Ein Standard wie „E-Mail-Anfragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet“ macht deutlich, welcher Anspruch an die Mitarbeiter gestellt wird. Gleichzeitig wird durch seine Veröffentlichung, zum Beispiel auf der Homepage, für Transparenz gesorgt. Aus dem Anspruch wird also ein Versprechen an den Kunden.

Eine Differenzierung zwischen Standards und Guidelines ist angebracht, da Guidelines mit ihren Empfehlungen, zum Beispiel zum Verhalten beim Auskunftsgespräch¹³¹, ausschließlich für interne Verwendungszwecke gedacht sind.

Im Folgenden können aus den vielfältigen Themenbereichen der Standards nur einzelne Beispiele zu den jeweiligen Detailkonzepten angeführt werden. Deshalb wird zusätzlich auf die amerikanischen Beispiele und die dazugehörigen Kommentare in Kapitel 2.3 sowie auf die einzelnen Gegenstände der Ist-Analyse und die ihnen zugeordneten Fragen in Kapitel 3.2.2 verwiesen.

Standards zum Detailkonzept Informationsangebote und Dienstleistungen

• Kategorie Konditionen

Grundsätzlich gilt, dass für sämtliche Möglichkeiten und denkbare Situationen, sowohl bei der Herstellung und/oder Bereitstellung von Informationsangeboten als auch bei der Erbringung von Dienstleistungen, Standards aufgestellt werden können. Ein sinnvoller Ansatz ist die Formulierung als „Mindeststandards, die ein gleichmäßiges Niveau der Auskunftsgabe auch bei großem Kundenandrang sicherstellen sollen“¹³², wie es die Stadtbibliothek Duisburg gemacht hat. Damit würde das Konzept sozusagen den „Grundstandard“ verkörpern, der aber nach oben „keine Grenzen setzt“.

¹³¹ vgl. Kapitel 3.3, S. 58

¹³² Ergebnis. AG „Standards im Auskunftsdienst der Zentralbibliothek Duisburg“, a.a.O.

Wie ein Standard Umfang und Grenzen festlegt, verdeutlichen folgende Beispiele:

“Whenever possible, do not let the user go away without the information needed, or a referral.”¹³³

Diese Mindestanforderung einzuhalten, zeichnet einen qualitätvollen Auskunftsdienst aus.

„Auch thematische Anfragen sollten möglichst an einem Benutzer-OPAC recherchiert werden. Wenn zeitlich möglich, sollten die nicht ausgeliehenen Titel gemeinsam mit dem Benutzer im Regal gesucht werden. Bei großem Betrieb können die Signaturen gut lesbar aufgeschrieben und der Kunde zum betreffenden Regal geschickt werden (evtl. anhand einer Regalnummer, die einem aktuellen Regalspiegel entnommen wird). In diesem Fall muß der Hinweis gegeben werden, dass der Kunde bitte wiederkommt, wenn er das Gesuchte nicht findet. Dies gilt natürlich auch bei Fragen zum Bestand.“¹³⁴

Dass die Bedeutung des Angebots von Seiten des Auskunftgebenden, bei auftretenden Fragen zurückzukommen, oft unterschätzt wird, soll an dieser Stelle hervorgehoben werden und leitet gleichzeitig zur nächsten Kategorie von Standards über.

• **Kategorie Verhalten**

Ausgehend von der Überlegung, dass eigentlich nur bei Faktenfragen die Richtigkeit der Antwort gemessen werden kann, rückt die Interaktion zwischen Kunde und Auskunftsbibliothekar in den Vordergrund. Damit werden die positiven und negativen Verhaltensweisen des Auskunftspersonals zu einem bedeutenden Faktor für den Erfolg eines Auskunftsgesprächs.¹³⁵ Dies ist durch verschiedene Untersuchungen belegt worden, die, beginnend mit Durrance¹³⁶ im Jahre 1989, die Bereitschaft, sich mit einer anderen Fragestellung erneut an dieselbe Auskunftsperson zu wenden, als Maßstab für die Zufriedenheit der Kunden mit der Qualität der Interaktion benutzen.¹³⁷

¹³³ Easley, a.a.O., S. 80-81

¹³⁴ Ergebnis. AG „Standards im Auskunftsdienst der Zentralbibliothek Duisburg“, a.a.O.

¹³⁵ vgl. RUSA: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Revised June 2004. URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>
Zugriff am: 16.08.2004

¹³⁶ Durrance, Joan C.: Reference success: Does the 55 Percent Rule Tell the Whole Story? In: Library Journal April 15, 1989, S. 31-36

¹³⁷ vgl. u.a. Dewdney, Patricia; Ross, Catherine Sheldrick: Flying a Light Aircraft: Reference Service Evaluation from a User's Viewpoint. In: RQ 34, no.2, (Winter 1994), S. 217-230.
Ebenso: Spribille: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek..., a.a.O., S. 106-110

Bei einer Evaluation können die beobachteten Verhaltensweisen mit den in Standards in Form von positiven und negativen Formulierungen empfohlenen oder aber als Fehlverhalten definierten Indikatoren verglichen werden.¹³⁸ Die folgende Auswahl an Beispielindikatoren ist dem Modell von Tyckoson¹³⁹ entnommen:

- **Attributes of availability** *Positiv*: Kontaktaufnahme mit herantretendem Kunden durch nonverbale Signale; *Negativ*: Eindruck, Kunde würde stören – bei Gespräch mit Kollegen oder Nebenberufstätigkeiten
- **Attributes of communication skills** *Positiv*: aktives Zuhören, offene Fragen; *Negativ*: Kunde unterbrechen, Antwort ohne Erklärung des Suchwegs oder Rückfragen
- **Indicators of search strategy skills** *Positiv*: Anfrage in einzelne Bestandteile zerlegen; *Negativ*: Nur eine Suchstrategie, keine Alternativen; Kollegen nicht um Hilfe fragen
- **Attributes of providing individual attention to patrons** *Positiv*: Begleitung zum Regal; *Negativ*: Vage Handzeichen als Verweis auf einen Standort

Die Aufstellung von Verhaltensstandards bewertet Murfin¹⁴⁰ recht kritisch, da viele andere Faktoren (wie die Betriebsamkeit am Auskunftsort oder die Zeit, die der Kunde zu investieren bereit ist¹⁴¹) außer Acht gelassen werden, die ein Auskunftsgespräch beeinflussen. Nach einer umfassenden Bestandsaufnahme vorliegender Evaluationen ist für Murfin die positive Wirkung der meisten Verhaltensweisen nicht ausreichend belegt. Dennoch sind folgende Verhaltensweisen, die allgemein immer wieder betont werden, auch für sie „bewiesene Faktoren“:

- **Paraphrasieren der Frage**: Verifizieren, was der Kunde eigentlich gemeint hat, indem man die Frage mit eigenen Worten wiederholt.
- **Fragen nach Feedback**: Einzige Form der „Absicherung“, ob der Kunde tatsächlich die Information gefunden hat, die er benötigte.

¹³⁸ vgl. Larson, Jeanette; Totten, Herman L.: Model Policies for Small and Medium Public Libraries. New York: Neal-Schuman, 1998, S. 2

¹³⁹ Tyckoson, David A.: Wrong Questions, Wrong Answers: Behavioral vs. Factual Evaluation of Reference Service. In: Blandy, Susan G. (u.a.): Assessment and Accountability in Reference Work. New York: Haworth Press, 1992, (The Reference Librarian ; No. 38) S. 168-173.

¹⁴⁰ vgl. Murfin, Marjorie E.: Evaluation of Reference Service by User Report of Success. In: Library Users and Reference Services. Ed.: Jo Bell Whitlatch. Haworth Press, 1995, S. 231-235

¹⁴¹ vgl. Whitlatch, Jo Bell: Customer Service: Implications for Reference Practice. In: Library Users and Reference Services. Ed.: Jo Bell Whitlatch. Haworth Press, 1995, S. 7-8

Abgesehen von der Begrüßung beginnt mit dem Paraphrasieren der Frage das **Auskunftsinterview**, welches mit der Bitte um Feedback endet. In diesem werden der Informationsbedarf des Kunden und seine „tatsächliche“ Fragestellung ermittelt, die sich auch hinter einer einfachen Orientierungsfrage verbergen kann.

Verdeckte Tests kombiniert mit Beobachtung zeigen, dass sich die Testpersonen bei der Beurteilung von für sie hilfreichen und hinderlichem Verhalten der Mitarbeiter vorwiegend „auf vorhandene oder nicht vorhandene kommunikative und Interviewkompetenz“¹⁴² beziehen. Dies unterstreicht die Notwendigkeit, mit Hilfe eines Standards die Aufmerksamkeit auf das Auskunftsgespräch zu lenken.¹⁴³

Als Beispiel für Standards zum Auskunftsgespräch soll auf die „Reference Policy“ der Dorchester County Public Library verwiesen werden.¹⁴⁴ Im Vergleich mit den übrigen vorliegenden deutschen Beispielen wird in der Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen am ausführlichsten auf das Auskunftsgespräch eingegangen.¹⁴⁵

Eine gute Zusammenfassung vorbildlicher Verhaltensweisen bietet „The Maryland Model Reference Behaviors Ohio Reference Excellence on the Web“¹⁴⁶, ein in Module aufgebauter Online-Kurs für Bibliotheken in Ohio, der auch darüber hinaus viele Anregungen gibt. Ansonsten kann man sich bei der Entwicklung von Verhaltensstandards an den „Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers“¹⁴⁷ der RUSA orientieren.

- **Kategorie Qualitätskriterien und Leistungsziele**

Unbedingt mit aufgenommen werden sollte der Standard, dass der Auskunftsdienst evaluiert wird. Erst so können die übrigen Standards überprüft werden. Die Funktion des Auskunftsdienstkonzeptes insgesamt und der Standards im Besonderen als Messgrößen für Evaluationen wurde bereits früher hervorgehoben.

¹⁴² Spribille: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek..., a.a.O., S. 110

¹⁴³ vgl. Ross; Nilsen; Dewdney, a.a.O., S. 223

¹⁴⁴ Dorchester County Public Library, Maryland: Reference Policy. URL: <http://www.dorchesterlibrary.org/library/refpolicy.html> Zugriff am: 16.09.2004

¹⁴⁵ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 12

¹⁴⁶ Ohio Library Council: Model Behaviors: The Maryland Model Reference Behaviors Ohio Reference Excellence on the Web. URL: <http://www.ollc.org/ore/3model.htm> Zugriff am: 08.08.2004

¹⁴⁷ RUSA: Guidelines for Behavioral Performance..., a.a.O.

Die folgende Darstellung von Qualitätskriterien und Leistungszielen ist in ihrer Einteilung angelehnt an Whitlatch¹⁴⁸:

- **Aspekte der Prozessqualität** („assessments of the service process“): Kundenzufriedenheit mit dem Ablauf der Interaktion und dem Verhalten des Auskunftspersonals (Interesse; Umfang der Hilfe, auch aufgewendete Zeit des Auskunftspersonals;...). Ein für Öffentliche Bibliotheken in Großbritannien aufgestellter Standard lautet: „95% aller Bibliotheksbenutzer sollten die Hilfsbereitschaft der Bibliotheksmitarbeiter mit ‚gut‘ oder ‚sehr gut‘ bewerten“.¹⁴⁹

- **Aspekte der Ergebnisqualität** („assessments of service outcomes“): Genauigkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit der Antworten. Als Leistungskennzahl kann die Anzahl korrekt beantworteter Fragen, eventuell differenziert nach verschiedenen Fragekategorien oder Formen der Anfrage, erhoben werden. Ein angestrebter Standard kann zum Beispiel sein, dass 75% aller Kunden des Auskunftsdienstes die von ihnen gewünschten Informationen auch erhalten haben.¹⁵⁰

- **Aspekte der Produktivität** („economic assessments“): Als Indikator für das Verhältnis von Angebot und Nachfrage ist es wichtig, Nutzungszahlen zum Auskunftsdienst zu erheben. Obwohl Bestandsgröße und Ausleihzahlen selbstverständlich zu den im Jahresbericht veröffentlichten Kennzahlen gehören, spiegelt sich in diesen Angaben nicht die gesamte Leistungskraft der Bibliothek wieder. Deshalb sollten diesen Zahlen ergänzende Informationen zur Präsenznutzung hinzugefügt werden. Gezählt werden können zum Beispiel die Teilnehmer der Schulungen oder das Frageaufkommen pro Stunde und damit die Auslastung des Auskunftspersonals. Ziele könnten sein, die Inanspruchnahme des Auskunftsdienstes bis zum Jahresende um x% zu steigern¹⁵¹ oder die Wartezeit für die Kunden zu verringern.

- **Aspekte der Informationsangebote** („assessments of the quality of resources“): Ansprüche an die Informationsangebote können sich zum Beispiel auf ihre Aktualität, deren zielgruppengerechte Auswahl und Gestaltung (Handzettel; Informationsdesign der Linksammlungen;...) beziehen. Standards können für Aufbau und Lektorierung des Auskunftsbestandes (Erneuerungsquote; Zielbestand;...) und der Linksammlungen entwickelt werden.

¹⁴⁸ vgl. Whitlatch: Evaluating Reference Services, a.a.O., S. 8-12

¹⁴⁹ vgl. Gabel, a.a.O., S. 822

¹⁵⁰ vgl. Gabel, a.a.O., S. 822

¹⁵¹ vgl. Ulatowski, Penny: Der Auskunftsdienst im Konzept des Total Quality Management. Diplomarbeit. Stuttgart: HdM, 2001, S. 25

Standards zum Detailkonzept Zielgruppen

Um das Leistungsspektrum des Auskunftsdienstes an ihren Bedürfnissen ausrichten zu können, ist eine genaue Kenntnis der Zielgruppen notwendig (Anzahl der durchgeführten Kundenbefragungen pro Jahr; Anzahl der interviewten internen Kunden pro Jahr; Anzahl der berücksichtigten Kundenwünsche und Vorschläge¹⁵²). Zum Ziel kann die Rekrutierung neuer Kundengruppen erklärt werden. Ebenso kann eine Steigerung der Kundenzufriedenheit bis Jahresende um x % angestrebt werden, oder dass 95% aller Kunden des Auskunftsdienstes die Fachkompetenz des Personals mit „gut“ oder „sehr gut“ bewerten sollen.¹⁵³

Standards zum Detailkonzept Personal

Die notwendige kontinuierliche Weiterbildung in Bezug auf fachliche und kommunikative Kompetenzen sollte nicht allein der Verantwortung der einzelnen Mitarbeiter obliegen, sondern in Standards gefordert werden: Jeder Mitarbeiter des Auskunftsdienstes sollte x Fortbildungstage pro Jahr absolvieren.¹⁵⁴ In den Auskunftsstandards der Stadtbibliothek Duisburg heißt es:

„Wichtig für einen guten Auskunftsdienst ist die kontinuierliche Schulung der Auskunftgebenden. Dies gilt sowohl für die interne Schulung (z.B. neue Nachschlagewerke, PC- und Internetnutzung) als auch für externe Schulungen (z.B. Auskunftsgespräch, Umgang mit KundInnen, Verhalten in Stress-Situationen).“¹⁵⁵

Teamwork und Kollegialität sind Prinzipien der internen Kommunikation, die in feste Strukturen eingebunden werden sollen, indem regelmäßig Meetings (zur Besprechung nicht beantworteter Auskunftsfragen; Bericht über Fortbildungen) stattfinden.

Standards zum Detailkonzept Organisation und Infrastruktur

Anforderungen an die Infrastruktur sind folgendem Zitat aus den „Guidelines for Information Services“ der ALA zu entnehmen:

“The library should provide appropriate equipment in adequate quantities and in good working order for the convenient, efficient consultation of local and remote information resources by staff and the public.”

¹⁵² Ulatowski, a.a.O., S. 38

¹⁵³ vgl. Gabel, a.a.O., S. 822

¹⁵⁴ Ulatowski, a.a.O., S. 25

¹⁵⁵ Ergebnis. AG „Standards im Auskunftsdienst der Zentralbibliothek Duisburg“, a.a.O.

*This includes communications hardware and software to receive and answer queries for information from users.*¹⁵⁶

Ausgehend von den Ergebnissen der Ist-Analyse kann sich die Frage ergeben, ob die Organisationsform grundsätzlich geändert, oder der Personaleinsatz neu festgelegt werden soll. Entsprechende Maßnahmen können als Ziele ins Konzept aufgenommen werden.

„Die Auskunftsplätze sollen möglichst zu den gesamten Öffnungszeiten mit ausreichend qualifiziertem Personal besetzt sein“ - wird ein derartiger Standard in das Konzept aufgenommen, hat die Besetzung Priorität vor anderen Aufgaben in der Bibliothek, die entsprechend umorganisiert werden müssen. Außerdem kann sich von diesem Anspruch ein Mindeststandard von x Stunden täglich abzuleistendem Auskunftsdienst ableiten. Dadurch wird gewährleistet, dass die Mitarbeiter die notwendige Routine entwickeln.

3.3.4 Entwicklung von konkreten Verfahrensregeln

Bei den Verfahrensregeln handelt es sich um relativ einfach zu entwickelnde Konzeptinhalte, wenn sie von den Mitarbeitern formuliert werden, die mit den jeweiligen Abläufen vertraut sind.

Gute Verfahrensregeln sind ausreichend detailliert, so dass auch Vertretungen oder neue Mitarbeiter damit zurechtkommen, und folgen einer linearen, logischen Struktur.¹⁵⁷

Idealerweise wird eine Prozessanalyse durchgeführt, in der häufige Aufgaben und Situationen in ihre Bestandteile zerlegt werden. Dadurch kann der Arbeitsablauf auf sein Optimierungspotential hin überprüft werden und die Vorgehensweise festgelegt werden.

Angelehnt an ein von Nelson und Garcia vorgestelltes Schema folgt ein Beispiel für die Vorgehensweise bei der Entwicklung einer Verfahrensregel:

- „*What action starts the Step?*“

Ein Kunde ruft an und möchte sich ein bestimmtes Medium zurücklegen lassen.¹⁵⁸

Im Katalog wird überprüft, ob das Medium im Bestand ist.

¹⁵⁶ RUSA: Guidelines for Information Services, a.a.O.

¹⁵⁷ Nelson; Garcia, a.a.O., S. 212

¹⁵⁸ Zur Vereinfachung wird davon ausgegangen, dass sich Kunden alle Medientypen zurücklegen lassen können.

- „*What are the possible responses to the action?*“
 - „*Response 1*“: Medium ist im Bestand und verfügbar.
“*What to do*“: Am Regal überprüfen, ob das Medium tatsächlich da ist. Falls ja wird es zurückgelegt und dem Kunden erklärt, bis wann er es wo abholen kann. Falls nein sollte man kurz suchen und das letzte Rückgabedatum ermitteln, um herauszufinden, ob es vielleicht vermisst wird...
 - „*Response 2*“: Medium ist im Bestand und ausgeliehen.
“*What to do*“: *Gegebenenfalls Vormerkung anbieten...*
 - „*Response 3*“: Medium ist nicht im Bestand
“*What to do*“: *Gegebenenfalls Fernleihe anbieten...*

Bereits existierende Anleitungen können in die Sammlung von Verfahrensregeln aufgenommen werden. Hilfreich ist es, (exemplarisch ausgefüllte) Formulare, die im Auskunftsdienst verwendet werden, ebenfalls zu integrieren.¹⁵⁹ Je nach Umfang können diese in einem Anhang zum eigentlichen schriftlichen Auskunftsdienstkonzept gebündelt werden, sie sollten aber in jedem Fall griffbereit sein.

¹⁵⁹ Nelson; Garcia, a.a.O., S. 97

4 Faktoren für den Erfolg

4.1 Umsetzung

Die Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes, die mit der in Kapitel 3.3 beschriebenen Festlegung der Inhalte endete, kann nicht als isoliertes Projekt betrachtet werden. Vielmehr schließt sich ein kontinuierlicher Prozess der praktischen Arbeit mit dem Konzept an.

Probleme bei der Umsetzung bestehen dabei hauptsächlich in der Kluft zwischen Theorie und Praxis.¹⁶⁰ Deshalb ist es von entscheidender Bedeutung, sich die Akzeptanz der Mitarbeiter bereits in der Entstehungsphase des Konzeptes zu sichern. Wer in die Entwicklung einbezogen wurde oder wer zumindest ausreichend über die Inhalte und deren Ziel und Zweck informiert wurde, wird sich mehr an die Einhaltung der Regelungen gebunden fühlen.

Jeder Mitarbeiter muss täglich aufs Neue seinen Beitrag zum Erfolg leisten, das heißt sich im Denken und Handeln stets auf die allgemeinen Ziele und Grundsätze der Auskunftsdienstphilosophie ausrichten, die Standards einhalten und die Verfahrensregeln befolgen. Dazu gehört ebenso, dass jeder Einzelne offen für Anregungen von den Kunden ist, auf sein Verhalten achtet und bereit ist, regelmäßig Verbesserungsvorschläge einzubringen.

Falls sich durch das aufgestellte Konzept andere Zuständigkeiten in der Aufgabenverteilung oder Neuerungen im Bereich Informationsangebote und Dienstleistungen ergeben, müssen entsprechende Fortbildungen angeboten werden. Gleiches gilt für anhand der Ist-Analyse identifizierte Schwachstellen, zum Beispiel im Umgang mit unzufriedenen Kunden.

Praktische Übungseinheiten zu derartigen Konfliktsituationen bieten den Vorteil, dass individuelles Feedback gegeben werden kann, während der Auskunftsdienst bei der Bestandsaufnahme als Gesamtes betrachtet und analysiert wurde, nicht aber Einzelleistungen der Mitarbeiter. Schulungen im Allgemeinen tragen zur Qualitätssicherung und –verbesserung bei und sind somit Erfolgsfaktoren.

¹⁶⁰ vgl. Nelson, Garcia, a.a.O., S. 6

4.2 Öffentlichkeitsarbeit

Zu einer erfolgreichen Umsetzung gehört der transparente Umgang mit den Konzeptinhalten, die sowohl nach innen als auch nach außen vertreten werden müssen.

Für den internen Gebrauch ist eine Veröffentlichung des gesamten Konzeptes notwendig. Es muss für jeden Mitarbeiter frei zugänglich sein, damit dieser über die Zielsetzungen informiert wird und Anleitung darin findet.

Entsprechend dem kontinuierlichen Prozess der Weiterentwicklung, dem das Konzept unterworfen ist, muss der Informationsfluss langfristig gesichert sein. Die Mitarbeiter sollen über Ergebnisse weiterer Besprechungen in Kenntnis gesetzt werden. Hierfür bieten sich unter anderem interne Informationsblätter, Sitzungsprotokolle, Artikel in Mitarbeiterzeitschriften oder Rundschreiben per E-Mail an. Wird das Konzept ins Intranet gestellt, hat dies den Vorteil, dass es an verschiedenen Arbeitsplätzen verfügbar ist und mit geringem Aufwand aktualisiert werden kann.¹⁶¹

Die Veröffentlichung dient der internen Fortbildung und kann ihren Teil zur Qualitätssicherung beitragen, indem die Vereinbarungen fortgesetzt ins Bewusstsein gerufen und die Mitarbeiter an deren Einhaltung erinnert werden.

Im Jahresbericht, der ein wichtiges Instrument der Leistungsdokumentation ist, und, falls vorhanden, anhand eines Produkt- und Leistungsplanes, kann der Unterhaltsträger über die Entwicklungen im Auskunftsdienst und die Bedeutung der Dienstleistungen für die Bürger informiert werden.

Was den externen Gebrauch angeht, so wird in den "Guidelines for Information Services" der ALA Folgendes gefordert:

*"The library should develop and make available to the public a statement of its reference service policy"*¹⁶²

Jedoch eignen sich einzelne Konzeptabschnitte, wie im Kapitel 3.3 verschiedentlich erwähnt, in unterschiedlichem Maße für eine externe Veröffentlichung:

Während sich die Auskunftsdienstphilosophie und eine Darstellung der Informationsangebote und Dienstleistungen im Gesamten an die Kunden richten können, sind Standards nur teilweise von öffentlichem Interesse und Verfahrensregeln generell nicht für Externe bestimmt.

¹⁶¹ vgl. Nelson; Garcia, a.a.O., S. 111

¹⁶² RUSA: Guidelines for Information Services, a.a.O.

Die Wahl der Medienform, die Gestaltung und der Sprachstil sind auf die jeweils angesprochene Zielgruppe auszurichten.

Beispielsweise kann die Vermittlung von Konzeptinhalten die Form einer „Customer Charta“ annehmen. So integrierte die Stadtbücherei Stuttgart in ihre Customer Charta einzelne Aussagen zum Auskunftsdienst, unter anderem die folgende:

„Als modernes Dienstleistungsunternehmen versprechen wir Ihnen, [...] daß wir Ihnen Einrichtungen und Berater nennen, falls wir einmal eine Frage nicht lösen können“¹⁶³

Für die Informationsangebote und Dienstleistungen des Auskunftsdienstes kann auch in Newslettern und auf der Homepage der Bibliothek, möglichst an prominenter Stelle, geworben werden. Wie Informationen speziell zum Auskunftsdienst präsentiert werden können, soll exemplarisch die Broschüre „Information pur“ der Stadtbücherei Würzburg in Anlage III zeigen.¹⁶⁴

Insgesamt sollten nicht nur die besonderen Dienstleistungen wie beispielsweise der Recherchedienst beworben, sondern der Auskunftsdienst in seiner gesamten Vielfalt und Qualität präsentiert werden, um die die Kunden im Allgemeinen nicht wissen.

4.3 Bewertung und Kontrolle

Nur durch ständige Aktualisierung des Konzeptes kann der dynamische Prozess der Weiterentwicklung fortgesetzt werden. Voraussetzungen hierfür sind regelmäßige Bewertungen und Kontrollen, bei denen unter anderem Folgendes überprüft werden muss:

- Aktualität und Relevanz der einzelnen Konzeptinhalte
- Einhaltung der Standards und Guidelines
- Praktikabilität der Standards und Guidelines sowie der Verfahrensregeln
- Erreichung der Leistungsziele
- Akzeptanz des Konzeptes bei Mitarbeitern und Kunden

Gleichzeitig ist eine Einschätzung erforderlich, ob mit dem Auskunftsdienstkonzept die im Vorfeld angestrebten Ziele verwirklicht werden konnten. In einem zweiten Schritt

¹⁶³ Stadtbücherei Stuttgart: Customer Charta, 2000. URL: <http://www.stuttgart.de/stadtbuecherei/druck/customercharta.htm> Zugriff am 30.10.2004

¹⁶⁴ StB Würzburg – Broschüre „Information pur“, Stadtbücherei Würzburg (o.J.), Anlage III

müssen aufgedeckte Schwachstellen überarbeitet und das Konzept an inzwischen erfolgte Neuerungen und an eventuell veränderte Kundenbedürfnisse angepasst werden. Festgelegt werden muss, in welchen zeitlichen Abständen, auf welche Art und Weise¹⁶⁵ und von wem die Überprüfung vorgenommen werden soll. Sie kann gegebenenfalls auch in das Controlling der Gesamtbibliothek integriert werden.

Eine Selbsteinschätzung durch den jeweiligen Auskunftsbibliothekar ergibt kein wirklich objektives Bild, inwieweit die Standards eingehalten werden. Daher ist es wichtig, dass in einer kollegialen Arbeitsatmosphäre Schwachstellen und Problematiken offen angesprochen werden können, welche durch die gegenseitige Beobachtung der Mitarbeiter oder gegebenenfalls sogar durch eine eigens dafür zuständige Person aufgedeckt wurden.¹⁶⁶ Die in vielen Bibliotheken inzwischen eingeführten Mitarbeitergespräche bieten nicht nur die Gelegenheit, Kritik anzubringen, sondern sollen auch durch Lob motivieren.

Es empfiehlt sich, eine Arbeitsgruppe in Form eines Qualitätszirkels¹⁶⁷ zu bilden, die sich mit dem Fortgang der Umsetzung befasst und die Aufgabe hat, den Auskunftsdienst im Sinne des Qualitätsmanagements ständig weiterzuentwickeln. Dabei übernimmt sie die auch die Funktion, die jeweiligen Ergebnisse den anderen Mitarbeitern mitzuteilen und das Auskunftsdienstkonzept zu aktualisieren.

¹⁶⁵ vgl. Kapitel 3.2.3

¹⁶⁶ vgl. Nelson; Garcia, a.a.O., S. 122-123

¹⁶⁷ vgl. Bruhn, a.a.O., S. 208-212

5 Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen

Anhand des vorgestellten Leitfadens wurde die Frage beantwortet, wie eine Bibliothek vorgehen kann, um ein Auskunftsdienstkonzept zu entwickeln. Wie das in einem konkreten Fall tatsächlich aussehen kann, soll nun am Beispiel der Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen gezeigt werden. An dieser Stelle muss noch einmal ausdrücklich betont werden, dass diese Konzeption nicht mit Hilfe des Leitfadens entwickelt wurde. Im Gegenteil sind praktische Bezüge zu erkennen, da Erfahrungen aus der Mitarbeit an dieser Konzeption in den Leitfaden einfließen konnten. Es handelt sich bei diesem Teil der Arbeit um eine Art Erfahrungsbericht. Dieser soll anderen Bibliotheken zusätzlich Hinweise geben, wie sie ihr eigenes Auskunftsdienstkonzept entwickeln können.

Die Konzeption im Gesamten wurde mit freundlicher Genehmigung der Stadtbibliothek Reutlingen in die Anlage I zu dieser Arbeit aufgenommen.

5.1 Ausgangssituation und Start

Zum Überblick zunächst Eckdaten allgemein zur Stadtbibliothek Reutlingen (Stand: 2003¹⁶⁸):

Bibliothekssystem: Hauptstelle mit zehn Zweigstellen

Einwohner: 111.915

Gesamtbestand: 291.056 Medieneinheiten

Die Optimierung des Auskunftsdienstes mit Hilfe einer Bestandsaufnahme, der Entwicklung eines Konzeptes und der Festlegung von Standards war Teil der für 2003 geplanten operationalen Ziele der Stadtbibliothek Reutlingen. Da es bisher weder formulierte Leistungsziele noch Standards für den Auskunftsdienst gab, war es wichtig, zunächst mit einer Konzeption überhaupt erst einmal ein Standpunktpapier als Arbeitsgrundlage zu schaffen, das dann in der Zukunft sukzessive fortgeschrieben und weiter entwickelt werden soll. Ziel war es vor allem, eine Vereinheitlichung der Qualität des Auskunftsdienstes durch die Aufstellung und Einhaltung von Standards zu erreichen.

¹⁶⁸ Die genannten Zahlen beziehen sich, falls nicht anders gekennzeichnet, alle auf den Jahresbericht 2003 intern, Stadtbibliothek Reutlingen, unveröff. Papier.

Die Projektleitung lag bei der Leiterin des Benutzungsdienstes Diplom-Bibliothekarin Frau Goldbrunner, die Planung und Erstellung der Konzeption wurde mir, der damaligen Halbjahrespraktikantin, übertragen. Mitte Oktober 2003 wurde mit ersten konzeptionellen Überlegungen begonnen, vorgestellt wurde das Gesamtpapier als Entwurf Ende Februar 2004. Nachdem die Mitarbeiter Gelegenheit hatten, Rückmeldungen zu machen wurde die Konzeption am 23.03.2004 verabschiedet.

Auf das konkrete Projekt bezogen stand fest, dass außer einer Sichtung der Fachliteratur zunächst in einer Serviceanalyse die derzeitige Praxis in der Hauptstelle und den Zweigstellen erhoben und dokumentiert werden sollte. Worauf in der Ausgangssituation zurückgegriffen werden konnte, zeigt folgende Zusammenstellung:

- Aus dem Jahr 1995 lagen die Ergebnisse einer Zählung von Besucherkontakten an den Auskunftsplätzen der Hauptstelle vor.¹⁶⁹ Ansonsten werden die schriftlichen Anfragen inklusive der E-Mail-Anfragen gesammelt. Die Nutzung der Schulungen und Einführungen wird statistisch erfasst, nicht aber die Nutzung der Präsenzbestände, deren Anteil am Gesamtbestand 4,42 Prozent beträgt.
- Es bestanden organisatorische Regelungen zum Einsatz des Personals, der jeweils nur an einem Auskunftsplatz nach entsprechenden Dienstplänen erfolgt.
- Im November 2002 war eine allgemeine Besucherbefragung durchgeführt worden. Auch wenn keine Fragen speziell auf den Auskunftsdienst bezogen waren, wurde zum Beispiel nach dem Grund für den Bibliotheksbesuch gefragt. 12 Prozent der Befragten gaben hierzu an: „Um eine Information zu erfragen“.

Neben einer Auswertung dieser Unterlagen sollten als Teil der Bestandsaufnahme Anfragen an den Auskunftsplätzen protokolliert und die Mitarbeiter befragt werden.

5.2 Ist-Analyse: Methoden und Ergebnisse

5.2.1 Protokollierung von Anfragen

Zwei Wochen lang, vom 6.-19.11.2003, wurden an den vier Auskunftsplätzen der Hauptstelle (Kinderbibliothek; Studienkabinett mit den Bereichen WirtschaftsInfo, Stadt-Info Reutlingen, JobInfo, LernInfo und einem Großteil der Präsenzbestände; Erwachsenenbibliothek mit den Bereichen Schöne Literatur und Sachliteratur; Musikbibliothek)

¹⁶⁹ Dafür wurden im April, Juli und Oktober Anfragen in den Kategorien Abspielungen, telefonische Anfragen, technische Anfragen, allgemeine Informationen, Vormerkungen, Fernleihe und Bestand gestrichelt und je Auskunftsplatz die durchschnittlich für eine Anfrage zur Verfügung stehende Zeit ausgerechnet.

und an der Theke/Auskunft der vier hauptamtlichen Zweigstellen die Kundenanfragen protokolliert. Pro Anfrage wurde ein Fragebogen¹⁷⁰ ausgefüllt, der speziell für diesen Zweck konzipiert worden war. Wie in Anlage II zu dieser Arbeit zu sehen ist, sollte die Fragestellung mit eigenen Worten notiert werden. Ansonsten wurden Kategorien zum Ankreuzen vorgegeben, um den Fragebogen möglichst zügig ausfüllen zu können und die Auswertung zu erleichtern.

Insgesamt wurden in der Hauptstelle und den Zweigstellen 2880 Anfragen protokolliert. Zur besseren Darstellung wurden bei der Auswertung Diagramme erstellt. Eine Auswahl davon soll dazu dienen, an Beispielen einzelne Ergebnisse und ihre Konsequenzen aufzuzeigen. Alle Angaben beziehen sich auf die Auskunftsplätze der Hauptstelle. Es ist stets zu berücksichtigen, dass nicht jede Frage protokolliert werden konnte.

Frageaufkommen

In der Hauptstelle ist von einem Frageaufkommen von mindestens 1350 Anfragen pro Woche auszugehen.¹⁷¹ Die insgesamt 2719 protokollierten Anfragen verteilen sich folgendermaßen auf die Auskunftsplätze:

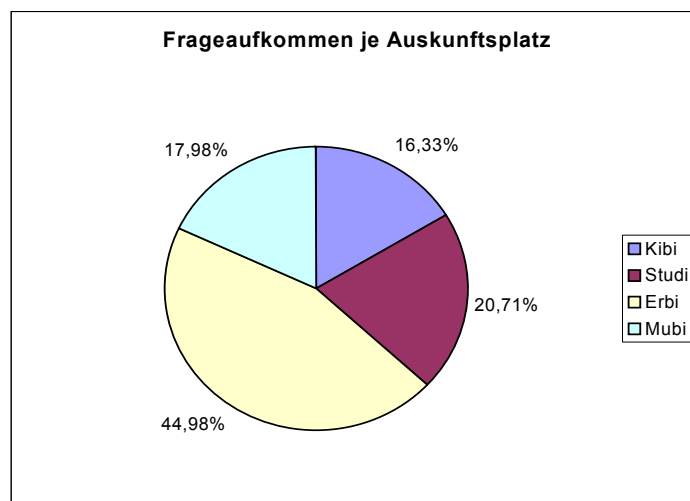


Abbildung 1: StB Reutlingen – Frageaufkommen

Der Hauptanteil der Anfragen entfällt auf die Erwachsenenbibliothek. Dort ist der Zeitdruck mit durchschnittlich 3,8 Minuten, die für eine Anfrage zur Verfügung stehen mit Abstand am höchsten.¹⁷²

¹⁷⁰ StB Reutlingen - Fragebogen Serviceanalyse Auskunftsdienst, Stadtbibliothek Reutlingen 2003, unveröff. Papier, Anlage II

¹⁷¹ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 12

¹⁷² Bei in insgesamt 78 Auskunftsstunden und 1223 protokollierten Anfragen. Da gerade in der Erwachsenenbibliothek aufgrund des starken Andrangs davon auszugehen ist, dass etliche Anfragen nicht protokolliert wurden, ist der reale Zeitdruck entsprechend höher anzusetzen.

Die Ergebnisse bestätigten den bekannten Bedarf einer Doppelbesetzung an diesem Auskunftsplatz oder zumindest eines Einsatzes von Springern. Dies wurde als mittelfristiges Ziel in die Konzeption aufgenommen, obwohl die Realisierung angesichts der angespannten Personalsituation schwierig werden wird.¹⁷³

Fragearten

Die Kategorisierung nach Fragearten ergab folgendes Bild:

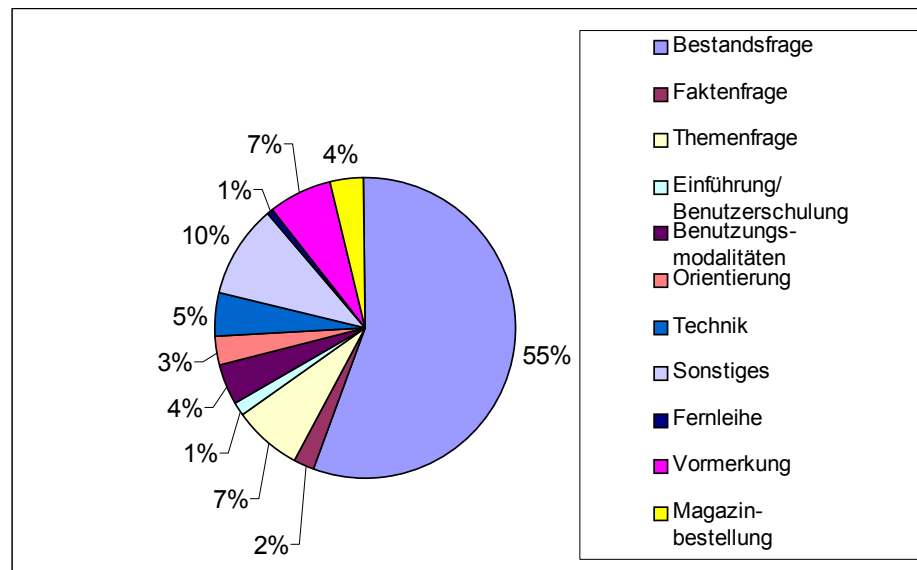


Abbildung 2: StB Reutlingen – Fragearten

Über die Hälfte der Anfragen waren Bestandsfragen. Weitere Dienstleistungen wie die Beantwortung von Faktenfragen und die Vermittlung von Medienkompetenz werden wenig genutzt und sind möglicherweise noch zu wenig bekannt. Deshalb sollen diese Bereiche bei der Werbung für die Services des Auskunftsdienstes (mittelfristiges Ziel¹⁷⁴) hervorgehoben werden. Mit dem Ziel, den Anteil der an den Auskunftsplätzen für die Kunden vorgenommenen Vormerkungen zu reduzieren, wurde der Standard „Der Kunde soll vor allem auch ermuntert werden, seine Vormerkungen selbst anzulegen“¹⁷⁵ in die Konzeption aufgenommen.

¹⁷³ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 16

¹⁷⁴ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 16.

Dass Werbung nötig ist zeigte die allgemeine Besucherbefragung von 2002, die ergab, dass mehr als die Hälfte der Befragten den Auskunftsdienst selten oder nie in Anspruch nimmt.

¹⁷⁵ Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 21

Zielgruppen

Welcher Zielgruppe die anfragende Person angehörte, konnte nur vermutet werden. Gesicherte Aussagen wären nur durch eine Befragung der Kunden möglich gewesen. Die Kategorien der Zielgruppen verknüpfen zwei Faktoren: Das Alter und ob die Anfrage in erster Linie für private Zwecke oder für die Schule, das Studium, beziehungsweise den Beruf gestellt wurde. Erkenntnisse über die vorhandenen Zielgruppen sind die Voraussetzung dafür, dass bei künftigen Entscheidungen oder bei der Einführung neuer Dienstleistungen die Altersstruktur und der Informationsbedarf berücksichtigt werden können. Bisher wurden in der Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen keine besonderen Schwerpunkte auf bestimmte Zielgruppen gesetzt. Die Anteile der einzelnen Zielgruppen sind dem Diagramm zu entnehmen.

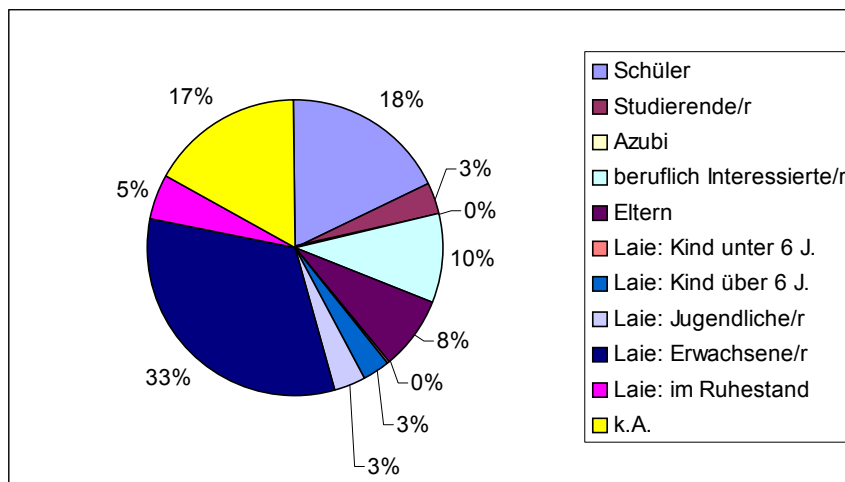


Abbildung 3: StB Reutlingen – Zielgruppen

Zum Vergleich: Die 24-44jährigen bilden laut einer 2002 durchgeführten Besucherbefragung die größte Besuchergruppe vor den jungen Erwachsenen und den Jugendlichen.¹⁷⁶

Erledigung der Anfragen

Die Einschätzung, ob eine Kundenanfrage zufriedenstellend, nicht ganz zufriedenstellend oder nicht zufriedenstellend erledigt wurde, erfolgte aus Sicht der Auskunftgebenden. Womit sich die jeweilige Einordnung begründete, konnte nur in Einzelfällen anhand der konkreten Fragestellungen sowie den im Bemerkungsfeld gemachten Angaben nachvollzogen werden.

¹⁷⁶ Kinder sind hierbei unterdurchschnittlich erfasst, da sie erst ab 12 Jahren den Fragebogen ausfüllen durften.

Demzufolge ergab sich Unzufriedenheit häufig aus einer mangelnden Verfügbarkeit der Medien. Dass diese zum Beispiel durch eine Verkürzung der Ausleihfrist verbessert werden soll, war bereits als Ergebnis¹⁷⁷ der Besucherbefragung von 2002 festgehalten worden und wurde nicht als Ziel in die Konzeption aufgenommen. Es kam nicht zum Ausdruck, inwieweit das eigene Empfinden des Auskunftgebenden, das bei dieser Protokollierung letztlich der (subjektive) Maßstab war, auch durch die Zufriedenheit mit dem Auskunftsprozess an sich (zum Beispiel ob man die „richtigen“ Fragen gestellt hatte und ob die Kommunikation mit dem Kunden erfolgreich war) beeinflusst wurde.

Durch eine Protokollierung der Anfragen können weder die Korrektheit der Antworten noch die Zufriedenheit mit der Erledigung der Anfrage aus Kundensicht gemessen werden. Deshalb wurde als mittelfristiges Ziel eine regelmäßige Evaluierung der Serviceleistungen zum Beispiel durch Kundenbefragungen oder Tests festgelegt.¹⁷⁸

Bei den im folgenden Diagramm dargestellten Ergebnissen muss davon ausgegangen werden, dass zwischen der Selbsteinschätzung der Auskunftgebenden und einer (in diesem Falle nicht erfolgten) Kundenbeurteilung eine Diskrepanz vorliegen würde. Ergebnisse des „Wisconsin-Ohio Reference Evaluation Program“¹⁷⁹, in dem zu jeder Auskunftssituation sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeitersicht erhoben wird, besagen, dass in Öffentlichen Bibliotheken Kunden durchschnittlich in 74% der Fälle der Einschätzung der Bibliothekare, die Antwort sei gefunden worden, zustimmten.¹⁸⁰

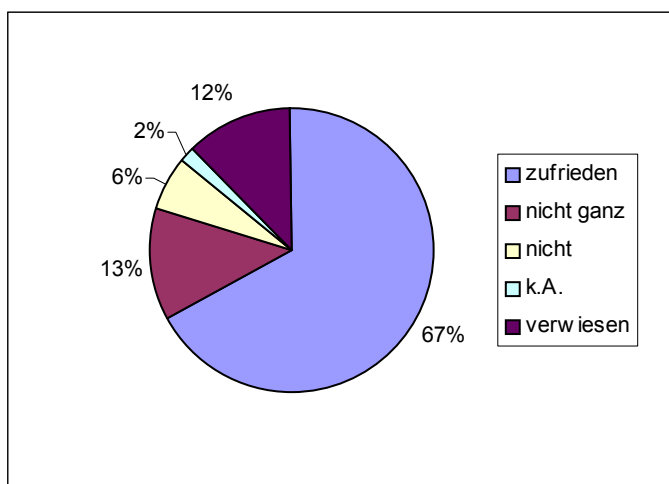


Abbildung 4: StB Reutlingen – Erledigung der Anfragen

¹⁷⁷ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 13

¹⁷⁸ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 16

¹⁷⁹ für nähere Informationen vgl. Wisconsin-Ohio Reference Evaluation Program (WOREP)
URL: <http://worep.library.kent.edu/about.html> Zugriff am: 16.08.2004

¹⁸⁰ vgl. Murfin: Evaluation of Reference Service..., a.a.O., S. 231-232

Auf die Fragearten bezogen, war an allen Auskunftsplätzen der Anteil der nicht ganz zufriedenstellend oder nicht zufriedenstellend erledigten Anfragen bei den Themenfragen am höchsten. Aufgrund dieser Ergebnisse und der Tatsache, dass bei der Suche selten mehr als ein Hilfsmittel benutzt wurde, wurde das Ziel gesetzt, mittelfristig eine Verbesserung der Recherchekompetenz durch interne Schulungen anzustreben.¹⁸¹

Wie an den Beispielen gezeigt wurde, ergaben sich aus der Protokollierung nicht nur statistische Werte, die zum Vergleich mit künftigen Evaluierungen herangezogen werden können, sondern auch Konsequenzen für den Inhalt von Zielen und Standards der Konzeption.

Einige Einschränkungen, die bei der Anwendung dieser Methode und bei der Auswertung der Ergebnisse bedacht werden mussten, wurden bereits angedeutet. Allgemein steht fest, dass nicht jede Anfrage erfasst werden konnte. Denn auch wenn versucht wird, sofort alles zu dokumentieren, erinnert man sich nicht an alles.

Besonders in Bezug auf die Erledigung der Anfragen wurde der subjektive Eindruck abgefragt. Um eine möglichst einheitliche Verwendung der Kategorien zu erreichen, war es sehr wichtig, dass diese im Vorfeld mit allen, die Auskunft geben, abgestimmt worden waren.

Der Stressfaktor, den der Fragebogen zusätzlich zur „normalen“ Auskunftsarbeit bedeutete, ist nicht zu unterschätzen und die Protokollierung war nur durch das hohe Engagement der Mitarbeiter zu realisieren. Stress entstand besonders aufgrund der Vielzahl an Aspekten, die pro Anfrage abgefragt wurden.

Dies erlaubte jedoch eine differenzierte Bestandsaufnahme, auch für die einzelnen Abteilungen, und eine detaillierte Auswertung, die Bezüge zwischen einzelnen Kategorien erkennen ließ (wie viele und welche Hilfsmittel werden für welche Frageart benutzt; was sind die zeitaufwändigsten Fragen;...). Dennoch war der Aufwand der Auswertung so hoch, dass aus meiner Sicht bei einer erneuten Protokollierung von Anfragen eine Konzentration auf einzelne Aspekte überlegt werden sollte. Auch ist davon auszugehen, dass die innerhalb einer Woche protokollierten Anfragen eine ausreichende Datenmenge ergeben würden.

¹⁸¹ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 16

5.2.2 Befragung der Mitarbeiter

In Gesprächen mit den Mitarbeitern im Auskunftsdienst wurde Verschiedenes erhoben:

Welche Tätigkeiten umfasst der Auskunftsdienst in den einzelnen Abteilungen genau?¹⁸² Wie werden verschiedene Situationen, zum Beispiel in Bezug auf die Priorität der persönlichen vor den telefonischen Anfragen, von einzelnen Mitarbeitern derzeit gehandhabt? In welchen Bereichen besteht Diskussions- oder Regelungsbedarf?

Um ein besseres Verständnis dieser Dinge zu bekommen, wurden verschiedene Mitarbeiter während ihrer Auskunftsstunden von mir begleitet. Zusätzlich wurden Fragebögen an alle im Auskunftsdienst eingesetzten Mitarbeiter verteilt, auf denen sie ihre persönliche Meinung zum Auskunftsdienst (Defizite, Wünsche, Verbesserungsvorschläge, Positives;...) notieren konnten. Die Befragung war besonders wichtig, da so die speziellen Gegebenheiten der einzelnen Abteilungen besser erfasst und die Mitarbeiter persönlich einbezogen werden konnten. Zu den angesprochenen Themen, die in der Konzeption schließlich als Ziele formuliert oder als Standards aufgenommen wurden, gehörten unter anderem:

- Unklarheiten im Umgang mit ausführlichen (Internet-)Recherchen, vor allem das Verweisen von Anfragen der anderen Auskunftsplätze an das Studienkabinett
- Wunsch nach Veränderung der Auskunftsmöbel; Beschriftung der Auskunftsplätze
- Verstärkte Nutzung des Intranets für den Auskunftsdienst

Nach der Erhebungsphase, zu der außer der Protokollierung von Anfragen, der Befragung der Mitarbeiter und der Auswertung vorhandener Unterlagen¹⁸³ auch an den Auskunftsplätzen gemachte Beobachtungen gehörten, wurden die Ergebnisse in die Konzeption unter „II. Analyse des derzeitigen Auskunftsdienstes“ eingearbeitet.¹⁸⁴ Unterteilt in die Aspekte Organisation, Interne Kommunikation, Ressourcen und Services, liegt damit nun gleichzeitig eine Beschreibung der Grundstrukturen des Auskunftsdienstes vor.

Der Ist-Analyse konnten Anhaltspunkte für verschiedene zu formulierende Ziele und Standards entnommen werden. Wie die Regelungen letztendlich aussehen sollten, wurde vor der schriftlichen Formulierung mit der Bibliotheksleitung und in einer Besprechung mit allen Diplom-Bibliothekaren diskutiert.

¹⁸² vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 23

¹⁸³ vgl. Kapitel 5.1

¹⁸⁴ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 5-14

5.3 Konzeption

Abgesehen von der Ist-Analyse besteht die Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen aus drei Teilen: Leitlinien, die sich aus allgemeinen Grundsätzen und Aufgaben zusammensetzen, beschreiben einen Idealzustand. Dieser soll mit Hilfe der beiden anderen Teile, den Zielen und den Standards, stufenweise erreicht werden. Im Folgenden wird auf diese Bereiche näher eingegangen.

5.3.1 Zielbestimmung: Leitlinien für den Auskunftsdienst¹⁸⁵

Das übergreifende Ziel ist der individuelle und freie Zugang zu Information. Auf die Dienstleistungen des Auskunftsdienstes bezogen, wird die Erfüllung der Informationsbedürfnisse der Kunden angestrebt, „optimal und in einheitlicher Qualität“. Dies zeigt ebenso wie der Grundsatz, alle Arten von Fragen „schnell, umfassend, verständlich, objektiv und freundlich“ zu beantworten, dass in den Leitlinien Ansprüche formuliert sind, die der Auskunftsdienst an seine Mitarbeiter stellt. Dazu gehört, dass die Mitarbeiter „Verantwortung für die Qualität ihrer Auskunft“ übernehmen und sich kontinuierlich fortbilden.

Im Kontrakt der Stadt Reutlingen ist unter anderem festgelegt:

- „Die Stadtbibliothek Reutlingen mit ihren Zweigstellen soll [...]*
- professionelle Informationsvermittlung leisten;*
- Medienkompetenz vermitteln und stärken;*
- Lotse durch den Datenschwung und virtuelle Welten sein; [...]“¹⁸⁶*

Da dies Zielsetzungen sind, die der Auskunftsdienst direkt für sich beanspruchen und damit auch für seine Legitimierung verwenden kann, wurden sie in die Leitlinien übernommen. Außerdem bot sich das Bild des Lotsen als plakative Beschreibung der Rolle der Auskunftsbibliothekare an, das durch die Wahrnehmung des Kunden als „Partner im Auskunftsprozess“ ergänzt wird.

Dass der Auskunftsdienst dazu beiträgt, den im Kontrakt beschriebenen Auftrag zu erfüllen, betont bereits seine wichtige Position. Der Stellenwert innerhalb der Bibliothek wird zusätzlich hervorgehoben, indem dem Auskunftsdienst „hohe Priorität in der Bibliotheksarbeit“ eingeräumt wird.

¹⁸⁵ vgl. zu diesem Abschnitt: Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 3-4. Falls nicht anders angegeben, sind die in den Text dieses Abschnittes eingefügten Zitate diesen Seiten entnommen.

¹⁸⁶ Verwaltungshaushalt 2004: Einzelpläne 0-9. Teilbudget Stadtbibliothek, Unterabschnitt 3520. In: Stadt Reutlingen: Haushaltsplan 2004, S. 248

Das Gesamtkonzept der Stadtbibliothek Reutlingen als Hybride Bibliothek wird für den Auskunftsdienst aufgegriffen, der „reale und virtuelle Informationen und Dienstleistungen“ umfasst. Außerdem wird deutlich, dass für die Stadtbibliothek Reutlingen Auskunft und Beratung, aber auch Hilfestellung für eine „selbständige Bibliotheksbenutzung“ zum Auskunftsdienst gehören.

Besonders an ihrem letzten Punkt wird deutlich, dass es sich bei den Leitlinien um allgemeine Grundsätze und Aufgaben handelt, die teilweise erst noch verwirklicht werden müssen. Dort heißt es: „Die Dienstleistungen des Auskunftsdienstes werden während der gesamten Öffnungszeiten in allen Abteilungen auf allen Übermittlungswegen angeboten“. Doch der Auskunftspunkt in der Kinderbibliothek ist nicht während der gesamten Öffnungszeiten besetzt und im Erdgeschoss und damit in der Jugendbibliothek gibt es keinen Auskunftspunkt. Um die Vorgaben der Leitlinien künftig umsetzen zu können, wurden entsprechende Ziele in die Konzeption aufgenommen.

5.3.2 Stufen zur Umsetzung: Nahziele, mittelfristige Ziele, Fernziele¹⁸⁷

Verschiedene Ziele wurden bereits im Zusammenhang mit der Ist-Analyse genannt, aus deren Ergebnissen sie abgeleitet worden waren. Insgesamt geht es darum, Maßnahmen festzulegen, die dafür sorgen, dass die Vorgaben der Leitlinien, das Soll, erfüllt werden können und die zu einer Optimierung des Auskunftsdienstes in verschiedenen Bereichen führen.

Dazu gehören unter anderem:

Die Steigerung des Bekanntheitsgrades der Dienstleistungen durch Werbung. Die Weiterentwicklung des Auskunftsdienstes durch die Einführung neuer Dienstleistungen (gebührenpflichtige Premium-Services; proaktive Dienste zur gezielten Information nach vorher definierten Profilen) oder aber durch die Verbesserung bestehender Dienstleistungen (Thematische Einführungen zu Schwerpunktbereichen; E-Mail-Auskunft). Die Erhöhung und Sicherung der Auskunftsqualität durch interne Schulungen des Personals sowie durch regelmäßige Evaluationen.

In diesen soll auch die Kundensicht berücksichtigt werden, da als Fernziel die Steigerung der Kundenzufriedenheit und des Anteils der zufriedenstellend erledigten Anfragen in die Konzeption aufgenommen wurde. Außerdem möchte man die Werte in der Beurteilung der Kunden, was die Freundlichkeit und die Fachkompetenz der Mitarbeiter betrifft, erhöhen.

¹⁸⁷ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 16-17

Für die genannten qualitativen Faktoren ist die Definition quantitativer Maßstäbe ebenso schwierig, wie es problematisch ist, sie zu messen.

Dessen war man sich in der Stadtbibliothek Reutlingen bewusst. Dennoch sollten die Ziele durch die Aufnahme von Prozentzahlen konkretisiert werden, da als Vergleichswerte die Ergebnisse der allgemeinen Besucherbefragung von 2002 dienen konnten. Diesen wurden die anzustrebenden Prozentzahlen, die den Standards für Öffentliche Bibliotheken in Großbritannien¹⁸⁸ entsprechen, gegenübergestellt.¹⁸⁹

Die jährliche Zielplanung der gesamten Bibliothek setzt sich aus den Vorhaben der verschiedenen Abteilungen zusammen. Für den Auskunftsdienst bilden die in der Konzeption festgelegten Ziele die Planungsgrundlage, die entsprechend fortgeschrieben werden soll. Das jährlich durchgeführte Controlling bietet Anlass zur Überprüfung der Ziele, sowohl was die inhaltliche Umsetzung betrifft, als auch die Einhaltung des Zeitplans.

Die in der Konzeption vorliegende Form der Zielplanung ist für die Umsetzung der einzelnen Maßnahmen selbstverständlich nicht ausreichend. Eine detaillierte Ausarbeitung der nur in Nahziele, mittelfristige Ziele und Fernziele eingeteilten und inhaltlich nicht weiter konkretisierten Zielsetzungen ist nötig. Für die Einrichtung eines E-Mail-Auskunftsdienstes, um nur ein Beispiel zu nennen, sind Dinge notwendig wie die Regelung der Bearbeitung der Anfragen, die Konzipierung eines Web-Formulars, eine entsprechende Präsentation und Platzierung auf der Homepage und vieles andere mehr. Um eine möglichst einheitliche Qualität zu sichern, bestünde auch die Möglichkeit, die Konzeption um Standards für die Beantwortung der E-Mails zu erweitern. Die Umsetzung der bereits in der Konzeption festgelegten Standards wurde als Nahziel definiert.

5.3.3 Definition von Standards

Von Beginn an war die Festlegung von Standards erklärtes Ziel. Dies begründete sich in Unregelmäßigkeiten oder Problemen im Arbeitsablauf, die auftraten, wenn bestimmte Dinge wie das Zurücklegen von Medien immer wieder unterschiedlich gehandhabt wurden. Dasselbe Beispiel wurde in Kapitel 3.3.4 verwendet, um zu erläutern, was unter konkreten Verfahrensregeln verstanden wird. In der hier vorliegenden Konzeption wird allerdings weder zwischen Standards und konkreten Verfahrensregeln noch zwischen Standards und Guidelines unterschieden. Die Standards sind in Verhaltensstandards, Formale und Inhaltliche Standards eingeteilt.

¹⁸⁸ vgl. Gabel, a.a.O., S. 822

¹⁸⁹ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 17

Für verschiedene Standards war somit schon länger eine einheitliche Regelung erforderlich. Die Notwendigkeit für andere Standards war zum einen bei der Ist-Analyse aufgezeigt worden, zum anderen wurden sie aufgenommen, da sie wichtige Faktoren für einen erfolgreichen Auskunftsdienst ansprechen.

Zwar wären einzelne Standards auch für die Kunden interessant (welche Fragen werden beantwortet; über welche Zugangswege können Anfragen gestellt werden; Beantwortungszeit für schriftliche Anfragen), aber die Standards sind eindeutig, auch in ihren Formulierungen, auf die fachlich geschulten Mitarbeiter ausgerichtet, denen sie Orientierung, Tipps und Rückhalt geben sollen.

Die Standards beziehen sich auf grundsätzliche Dinge, die im Auskunftsdienst zu beachten sind, und auf häufig auftretende Situationen. Sie können problemlos erweitert werden, wie das im vorherigen Abschnitt angesprochene Beispiel der E-Mail-Auskunft zeigt.

5.3.3.1 Verhaltensstandards¹⁹⁰

Die Standards zum Verhalten der Mitarbeiter beziehen sich auf die Arbeit an den Auskunftsplätzen, im Allgemeinen und auf den Kundenkontakt im Speziellen.

Um die angestrebte einheitliche Handhabung zu erreichen, werden für wiederkehrende problematische Situationen Standards definiert, zum Beispiel für das Zusammentreffen von persönlichen und telefonischen Anfragen oder für den Umgang mit Warteschlangen am Auskunftsplatz. Auch Gewohnheiten der Mitarbeiter wie die Erledigung anderer Tätigkeiten am Auskunftsplatz wie Lektoratsarbeit oder aber Lesen anbetreffend werden angesprochen. Hierbei wird deutlich, dass der Kunde im Mittelpunkt stehen muss. Dasselbe gilt für den Standard zur Miteinbeziehung des Kunden in den Suchprozess.

Es geht bei diesen Standards auch um das Image, das durch das Verhalten der Mitarbeiter und die Situation am Auskunftsplatz vermittelt wird. Zu einer angenehmen Auskunftsatmosphäre tragen außerdem ein ordentliches Erscheinungsbild auf der Etage bei und besonders die verbale und nonverbale Kommunikation. Indem in den Standards auch Verhaltensweisen beschrieben werden, wird konkret erläutert, wie dabei das Prinzip der Kundenorientierung zum Ausdruck gebracht werden soll.

¹⁹⁰ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 18-19

5.3.3.2 Formale Standards¹⁹¹

Unter dieser Überschrift wurden Standards für bestimmte Arbeitsabläufe zusammengefasst. Sie bilden den formalen Rahmen für die Erbringung der Dienstleistungen.

Detaillierte Anweisungen beantworten die Frage, was zu tun ist, wenn Vormerkungen aufgrund der noch nicht bezahlten Jahresgebühr nicht angelegt werden können, wenn Medien zurückgelegt werden, wenn die Ergebnisse einer ausführlichen Recherche vorliegen oder wenn der Kunde in eine andere Abteilung verwiesen wird. Außerdem ist in den Formalen Standards festgelegt, über welche Zugangswege zu welchen Zeiten Anfragen an den Auskunftsdienst gestellt werden können und in welcher Frist diese bearbeitet werden.

Die angebotenen Dienstleistungen sind kostenlos. Deshalb ist nur vermerkt, dass gegebenenfalls Gebühren für Fernleihe, Vormerkungen oder Ausdrucke anfallen. Für letztere wurden die Angaben präzisiert, da diese Vereinbarung bisher nur in mündlicher Absprache getroffen war. Es ist denkbar, dass bei einer als Fernziel geplanten Einführung von Premium-Services die Gebühren in den Formalen Standards geregelt werden, auch um sie von den kostenlosen Dienstleistungen abzugrenzen.

5.3.3.3 Inhaltliche Standards¹⁹²

In den Inhaltlichen Standards ist zunächst festgelegt, welche Arten von Anfragen beantwortet werden und dass die Mitarbeiter des Auskunftsdienstes keine Auskünfte zu Benutzerdaten geben, obwohl selbstverständlich auch an den Auskunftsplätzen Fragen dazu gestellt werden. Dies entspricht der Ansicht, dass hierfür die Mitarbeiter an der Ausleihe die Experten sind, an die verwiesen wird.

Andere in diesem Abschnitt getroffene Regelungen gehen genauer darauf ein, wie die Anfragen bearbeitet werden und sind damit konkrete Arbeitshilfen für die Mitarbeiter. Es werden Standards für Aspekte definiert, die bei der Protokollierung der Anfragen abgefragt worden waren: Für die Nutzung von Hilfsmitteln beziehungsweise Informationsressourcen und für den Umfang des Services. Dieser Standard lautet: „Wie weit der Service im Einzelfall geht ist unterschiedlich und richtet sich nach den Bedürfnissen des jeweiligen Kunden“. Auch wenn daraufhin erläutert wird, dass „in der Regel“ die Begleitung zum Regal beziehungsweise zum PC erfolgt, beschreibt der Standard an sich ein sehr weit gefasstes Verständnis von der Hilfestellung, die der Auskunftsdienst grundsätzlich bereit ist, zu leisten.

¹⁹¹ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 20

¹⁹² vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 21-22

Demgegenüber werden im Standard für die Bearbeitung der Recherchen die bestehenden Grenzen zumindest angedeutet: „Je nach zeitlicher Kapazität“ heißt es darin einschränkend, gehören kürzere Internetrecherchen zum Umfang dessen, was sofort am Auskunftsplatz erledigt werden kann. Weiter legt dieser Standard fest, wie mit ausführlichen Recherchen zu verfahren ist und weist besonders dem Auskunftsplatz im Studienkabinett die Aufgabe der Bearbeitung von sehr zeitaufwändigen Anfragen zu.

Es wurde Wert darauf gelegt, in den Inhaltlichen Standards nicht nur zu vereinbaren, dass ein Auskunftsinterview geführt wird, sondern einige praktische Tipps für die erfolgreiche Bearbeitung der Anfragen zu integrieren. So werden die wichtigsten Vorgehensweisen in Kürze zusammengefasst und den Mitarbeitern die Bedeutung des Auskunftsinterviews verdeutlicht.

In weiteren Standards werden die Förderung des Interesses der Kunden an eigenständiger Recherche, die besondere Bedeutung der Personalkenntnisse in den Bereichen Kommunikation und Recherchekompetenz sowie der Nutzen von Erfahrungen aus dem Auskunftsdienst für den Bestandsaufbau betont.

5.4 Erfahrungen und Bewertung

Insgesamt ist es gelungen, mit der Konzeption sowohl für die Planung und Weiterentwicklung als auch für die tägliche Praxis des Auskunftsdienstes der Stadtbibliothek Reutlingen eine gute Arbeitsgrundlage vorzulegen.

Meiner Einschätzung nach fassen die Leitlinien die wichtigsten Prinzipien relativ kompakt zusammen und machen deutlich, wohin man mit dem Auskunftsdienst strebt. Mit den Zielen stehen Planungsgrundlagen zur Verfügung und konnten Verbesserungen auf den Weg gebracht werden. Die Standards schaffen Voraussetzungen für eine einheitliche Erbringung der Dienstleistungen und fungieren mit ihren konkreten Erläuterungen und eingefügten Beispielen als Arbeitshilfe. Es hätten sehr viel mehr Standards festgelegt werden können, doch viele der Standards konzentrieren sich auf klare Regelungen für bisherige Problempunkte und auf die Beantwortung von Fragen als die im Vordergrund stehende Dienstleistung.

Während die Ziele deutlich abzugrenzen waren, erwies sich die Trennung der Standards von den Leitlinien teilweise als gar nicht so einfach. Bei der Formulierung bestand die Schwierigkeit vor allem darin, das richtige Maß zwischen (zu) allgemeinen und (zu) konkreten Ausführungen zu finden.

Die spezifische Ausprägung des Auskunftsdienstes in den Zweigstellen konnte nur in geringem Umfang in der Ist-Analyse¹⁹³ berücksichtigt werden, ohne dass sie sich sonst in eigenen Konzeptinhalten widerspiegelt.

Die Planung und Erstellung der Konzeption war anspruchsvoll und besonders die Durchführung und Auswertung der Ist-Analyse mit hohem Arbeitsaufwand verbunden, obwohl sie nicht so differenziert erfolgte, wie in Kapitel 3.2 vorgeschlagen.

Als wichtiges Ergebnis der Ist-Analyse und des gesamten Prozesses der Konzeptionsentwicklung ist hervorzuheben, dass die Mitarbeiter bewusster über ihre Auskunftstätigkeit und die Bedeutung des Auskunftsdienstes mit seinen verschiedenen Aspekten nachdachten. In Verbindung mit der im gleichen Zeitraum von Frau Professor Simon durchgeführten Fortbildungsveranstaltung „Kommunikation im Auskunftsdienst“ und der schließlich verabschiedeten Konzeption ergab sich durch diesen Reflexionsprozess eine Aufwertung des Themas Auskunftsdienstes innerhalb der Bibliothek. Gerade solche Fortbildungen, in denen sich die Mitarbeiter auch in praktischen Übungen mit in der Konzeption dargestellten Inhalten wie Verhaltensweisen und Auskunftinterview auseinandersetzen, sind sehr wichtig, um den entscheidenden Schritt von der theoretischen Vereinbarung der Standards zu ihrer tatsächlichen Umsetzung zu schaffen.

Die Gespräche mit den Mitarbeitern, die an sie verteilten Fragebögen sowie die Diskussion einzelner Konzeptionsbestandteile in Besprechungen spielten eine wichtige Rolle. Sie konnten meiner persönlichen Ansicht nach den Prozess der Meinungsbildung innerhalb einer Arbeitsgruppe allerdings nur teilweise ersetzen. Eine weitergehende Einbeziehung der Mitarbeiter wäre vor allem für die Fortentwicklung der Konzeption überlegenswert.

Dass bei einer Neuauflage einer Image-Broschüre, in der sich die verschiedenen Abteilungen der Stadtbibliothek Reutlingen präsentieren, mit der Konzeption als Basis den Kunden der Auskunftsdienst vorgestellt werden könnte, wurde bisher nur angedacht. Dies würde die momentan im Vordergrund stehenden internen Funktionen der Konzeption als auf die Mitarbeiter ausgerichtete Planungs- und Arbeitsgrundlage um eine externe Komponente sinnvoll ergänzen.

Entscheidend für eine Bewertung ist es, das vorliegende Papier als Ausgangspunkt zu betrachten: Die Konzeption ist eine wichtige Grundlage. Doch um darauf aufbauend letztendlich die angestrebte Optimierung des Auskunftsdienstes zu erzielen, für die in der Konzeption die Vorgaben der Leitlinien stehen, kommt es auf verschiedene Faktoren an. Zunächst ist es unbedingt erforderlich, dass die Standards eingehalten werden,

¹⁹³ vgl. Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen, Anlage I, S. 14-15

was ausschließlich auf der Selbstverpflichtung der Mitarbeiter beruht. Wie die Ziele konkret ausgearbeitet werden und inwieweit sie realisiert werden können, spielt ebenfalls eine wichtige Rolle. Außerdem ist entscheidend, dass Evaluationsmethoden angewendet werden und die Konzeption fortgeschrieben wird. Dazu ist anzumerken, dass keine Evaluation vorausging, die als Vergleich dienen könnte.

Alle mittelfristigen Ziele der Konzeption wurden in die Planung der gesamten Bibliothek für 2005 aufgenommen.¹⁹⁴ Bereits eingerichtet wurde eine neue Adresse für die Auskunft per E-Mail. Dass diese Vorstufe eines explizit angebotenen E-Mail-Auskunftsdienstes kaum genutzt wird, unterstreicht die Bedeutung einer entsprechenden Platzierung auf der Homepage und die Notwendigkeit von Öffentlichkeitsarbeit. Während die Besetzung des Auskunftsplatzes in der Kinderbibliothek über die gesamten Öffnungszeiten hinweg inzwischen realisiert werden konnte, ist eine Doppelbesetzung des Auskunftsplatzes in der Erwachsenenbibliothek derzeit personell nicht möglich.

Insgesamt steht in der vorliegenden Konzeption die Standortbestimmung und eine stufenweise Verbesserung der bestehenden Angebote und Strukturen im Vordergrund, es geht nicht um eine Neudefinition des Auskunftsdienstes. Eine solche könnte in einem zweiten Schritt über die Realisierung der Ziele folgen, wenn sich zum Beispiel mit der Einführung von Premium-Services das Dienstleistungsprofil ändert, insofern sind mit den Zielen bereits perspektivische Konzepte angelegt.

Die Arbeitsgrundlage für die nächsten Handlungsschritte, für neue Zielsetzungen und darauf abgestimmte neue Standards ist in Zukunft die Konzeption.

¹⁹⁴ Auskunft durch Frau Renate Goldbrunner, Stadtbibliothek Reutlingen. E-Mail vom 03.08.04

6 Fazit

Die Entwicklung eines schriftlichen Auskunftsdienstkonzeptes wurde in der Einleitung als Herausforderung bezeichnet. In der Tat wurde im Verlauf der Arbeit deutlich, dass der Aufwand für ein solches Projekt nicht unbeträchtlich ist.

Der Aufwand ist jedoch gerechtfertigt, wenn er im Verhältnis zu dem längerfristigen Nutzen, den das Konzept hat, gesehen wird. Indem das Konzept Grundsätze festlegt und Situationen regelt, werden wiederkehrende Diskussionen über die jeweiligen Ansichten und Handhabungen hinfällig. Am Beispiel der Stadtbibliothek Reutlingen hat sich außerdem gezeigt, dass den Mitarbeitern mit der schriftlichen Fixierung eines Auskunftsdienstkonzeptes eine wegweisende Arbeitsgrundlage gegeben ist. Dies gilt sowohl für die alltägliche Praxis am Auskunftspunkt, als auch für die strategische Planung.

Mit dem Konzept als Basis kann professionell, das heißt planvoll, in Abstimmung mit den Vorgaben der Auskunftsdienstphilosophie sowie einheitlich und qualitätsorientiert durch die Einhaltung von Standards, auf neue Herausforderungen für den Auskunftsdienst reagiert werden. Professionell bedeutet zudem, dass man das Konzept nicht als starres Konstrukt begreifen darf. Vielmehr erfordert die Arbeit damit ein hohes Maß an Flexibilität: Immer wieder sind Ist-Analysen durchzuführen, um einen aktuellen Status quo festzulegen. Hierbei müssen Ziele abgeglichen und neu definiert werden, da sich mit den technischen Möglichkeiten auch neue Wege der Informationsvermittlung entwickeln, auf die die vorhandenen Standards häufig nicht anzuwenden sind. Die sich daraus ergebende Aufgabe der Aktualisierung und der konzeptionellen Weiterentwicklung des Auskunftsdienstes kann sinnvollerweise ein Qualitätszirkel übernehmen.

Der Blick auf amerikanische Beispiele kann deutschen Bibliotheken Anregungen liefern und war die Voraussetzung dafür, dass in der vorliegenden Arbeit ein Grundmuster für ein Konzept entwickelt werden konnte. Wie sich Bibliotheken innerhalb dieser Grundstruktur Inhalte erarbeiten können, wurde anhand eines Leitfadens aufgezeigt.

Bei dessen Umsetzung ist darauf zu achten, dass ein individuelles Profil für den Auskunftsdienst erstellt wird. Dieses kann viel deutlicher ausgeprägt sein und akzentuiert werden, als es bei amerikanischen Beispielen, die einander doch sehr ähneln, zum Ausdruck kommt. Vielleicht ist es ja als Vorteil anzusehen, dass es in Deutschland keine Modellbeispiele und damit keine vorformulierten Inhalte gibt. Denn daraus kann die Chance erwachsen, dass das Konzept erkennbar auf die einzelne Bibliothek abgestimmt ist.

Während der Mitarbeiter aktiv am Entwicklungsprozess teilnimmt und daraus Verhaltenstipps und Anleitung für die Praxis gewinnt, ist für den Kunden die Umsetzung des Konzeptes entscheidend. Dazu gehört eine aktive Öffentlichkeitsarbeit: Erst durch sie weiß der Kunde um das Auskunftsdienstkonzept und dessen Nutzen für ihn. Dieser besteht vor allem darin, dass dem Kunden die Informationsangebote und Dienstleistungen klar und verständlich präsentiert werden und er diese dann konkret anfordert und in Anspruch nimmt. Das Image des Auskunftsdienstes als kompetenter Partner in Sachen Information wird durch die Öffentlichkeitsarbeit mitgestaltet.

Der Stellenwert qualitätsvoller und kundenorientierter Informationsvermittlung ist in Deutschland als noch zu gering zu erachten. An dieser Stelle kann gerade ein schriftliches Konzept ansetzen und seinen Beitrag zur Aufwertung des Auskunftsdienstes leisten.

Quellenverzeichnis

A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines. Standards Committee, RASD, ALA, 1979. In: Reference and Online Services Handbook: Guidelines, Policies, and Procedures for Libraries. Bd. 1. Hrsg. Bill Katz (u.a.). New York: Neal-Schuman, 1982, S. 8-16

Advisory Council on Libraries: Proposed Revision of the Public Library Standards, 2004. URL: http://www.libplans.ws/consultation_draft.pdf Zugriff am: 16.09.2004

ALA: Code of Ethics of the American Library Association, 1995.
URL: <http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/codeofethics/codeethics.htm>
Zugriff am: 08.08.2004

Arbeitshilfen zum Auskunftsdienst 3. Statistik im Auskunftsdienst. In: Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland. Hrsg. Komm. d. Dt. Bibliotheksinstitut f. Auskunftsdienst ... Berlin 1986, (DBI-Materialien / Deutsches Bibliotheksinstitut ; 56), Anlage III

Der Auskunftsdienst an öffentlichen Bibliotheken: Texte zu Theorie u. Praxis. Hrsg.: Edwin Klingner. Bad Honnef : Bock + Herchen, 1985. (Bibliothek und Gesellschaft)

Auskunftsstandards. Städtische Bibliotheken Dresden, September 2003, unveröff. Papier.

Betriebsvergleich an Öffentlichen Bibliotheken. Band 2. Hrsg. Bettina Windau. Gütersloh: Verl. Bertelsmann Stiftung, 1997

Bibliotheken `93. Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg. v. d. BDB, Berlin, Göttingen: Dt. Bibliotheksinst., 1994

Bruhn, Manfred: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Grundlagen, Konzepte, Methoden. 4., verb. Aufl., Berlin, Heidelberg: Springer, 2003

Dewdney, Patricia; Ross, Catherine Sheldrick: Flying a Light Aircraft: Reference Service Evaluation from a User`s Viewpoint. In: RQ 34, no.2, (Winter 1994), S. 217-230

Dorchester County Public Library, Maryland: Reference Policy. URL: <http://www.dorchesterlibrary.org/library/refpolicy.html> Zugriff am: 16.09.2004

Driscoll, Alice: Back to Square One: The Writing of a Reference Policy Statement and Procedures Manual. In: Southeastern Librarian 31 (Fall 1981), S. 109-112

Durance, Joan C.: Reference success: Does the 55 Percent Rule Tell the Whole Story? In: Library Journal April 15, 1989, S. 31-36

Easley, Janet: Reference Service Policies. In: Reference Services Review Vol.13, No. 2 (Summer 1985), S. 79-82

Ergebnis. AG „Standards im Auskunftsdienst der Zentralbibliothek Duisburg“, Stadtbibliothek Duisburg, Oktober 2003, unveröff. Papier.

Ernestus, Horst: Auf dem Wege zum Auskunftsdienst. In: Die Öffentliche Bibliothek. Auftrag und Verwirklichung. Festschrift Wilhelm Schmitz-Veltin. Berlin: Dt. Bücherverband, 1968, S. 91-108

Gabel, Gernot U.: Großbritannien: Regierung legt Standards für Öffentliche Bibliotheken fest. In: Bibliotheksdienst 35. Jg. (2001), H. 7/8, S. 818-823

Galvin, Thomas J.: Reference services and libraries. In: Encyclopedia of library and information science, vol. 25, New York: Dekker, 1978, S. 210-226

Grodinsky, Deborah: Developing a Model Reference Policy. In: Illinois Libraries 73 (November 1991), S. 513-514

Grogan, Denis: Practical Reference Work. 2nd Ed. London: Library Association Pub., 1992

Guidelines for reference and information services in public libraries. Library Association Information Services Group. London : Library Association Pub., 1999

Heinrich, Kirsten: Amerika – hast Du es besser? Auskunftsdienst hüben und drüben. Das „Information Center“ der New Haven Free Public Library, Connecticut. In: BuB 50 (1998) 4, S. 230

Heinrich, Kirsten: „Auskunfts-Bibliothekar“ – “Bestands-Bibliothekar” oder Beruf zwischen Jammertal und Zukunftsangst. In: Von Gutenberg zum Internet. 7. Deutscher Bibliothekskongreß, 87. Deutscher Bibliothekartag in Dortmund 1997. Hrsg. von Sabine Wefers. Frankfurt a.M. 1997. (ZfBB Sonderheft 68), S. 255-264

Indiana State Library: Reference Policies. URL: <http://www.statelib.lib.in.us/www/isl/ldo/pol/reference.html> Zugriff am: 16.09.2004

Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland. Hrsg. Komm. d. Dt. Bibliotheksinstitut f. Auskunftsdienst ... Berlin 1986, (DBI-Materialien / Deutsches Bibliotheksinstitut ; 56)

Information Services Policy Manual: An Outline. Developed by the Management of Reference Services Committee, RASD, ALA. In: RQ Vol. 34, No.2, (Winter 1994), S. 165-172

Jahresbericht 2003 intern, Stadtbibliothek Reutlingen, unveröff. Papier.

Janes, Joseph: The Future of Reference Services Papers: What Is Reference For? URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/futureofref/whatreference.htm> Zugriff am: 16.08.2004

Katz, William A.: Introduction to Reference Work. Vol. I u. Vol.II: Reference Services and Reference Processes. 7. Aufl. New York (u.a.): McGraw-Hill, 1997

Kippes, Stephan: Der Leitbilderstellungsprozeß. In: Zeitschrift für Führung und Organisation 62 (1993), S. 184-188, zitiert nach Umlauf, Konrad: Leitbilder als Instrument der Profilierung... Abschnitt 5.7

URL: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55/leitbild_28-42.pdf

Zugriff am 18.08.2004

Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen. Stadtbibliothek Reutlingen, März 2004, unveröff. Papier.

Larson, Carole A.; Dickson, Laura K.: Developing Behavioral Reference Desk Performance Standards. In: RQ Vol. 33, No.3, (Spring 1994), S. 349-357

Larson, Jeanette; Totten, Herman L.: Model Policies for Small and Medium Public Libraries. New York: Neal-Schuman, 1998

Lewe, Brunhilde: Informationsdienst in öffentlichen Bibliotheken : Grundlagen für Planung und Praxis. Köln: Greven, 1999. (Kölner Arbeiten zum Bibliotheks- und Dokumentationswesen ; 25)

Massachusetts Regional Library Systems Policy Collection: Reference Service Policies. URL: <http://www.wmrls.org/policies/6regions/reference.html>

Zugriff am 16.09.2004

Meffert, Heribert: Marketing: Grundlagen marktorientierter Unternehmensführung; Konzepte, Instrumente, Praxisbeispiele. 9. überarb. u. erw. Aufl. Wiesbaden: Gabler, 2000

Model Reference Guidelines, NSLS. In: Thomsen, Elizabeth: Rethinking Reference: The reference librarian's practical guide for surviving constant change. New York: Neal-Schuman, 1999, S. 267-278

Murfin, Marjorie E.: Evaluation of Reference Service by User Report of Success. In: Library Users and Reference Services. Ed.: Jo Bell Whitlatch. Haworth Press, 1995, S. 229-241

Nelson, Sandra S.; Garcia, June: Creating policies for results: from chaos to clarity. Chicago: American Library Association, 2003

Nolan, Christopher W.: Closing the Reference Interview: Implications for Policy and Practice. In: RQ Vol. 31, No. 4 (Summer 1992), S. 513-523

North Suburban Library System, Wheeling, Illinois. URL: <http://www.nsls.info/>

Zugriff am: 16.08.2004

North Suburban Library System, Wheeling, Illinois: Trustee Training: Developing library policies. URL: http://www2.nsls.info/ce/trustees/mod_policies1.htm

Zugriff am: 16.08.2004

Öffentliche Bibliothek: Gutachten der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt). Berlin: Dt. Bibliotheksverband, 1973

Öffentliche Bibliotheken auf der Schwelle des Informationszeitalters: Zehn Thesen zur Funktion der Öffentlichen Bibliotheken. Hrsg. DBV, Landesverband Baden-Württemberg. Heidelberg, 1995

Ohio Library Council: Model Behaviors: The Maryland Model Reference Behaviors Ohio Reference Excellence on the Web. URL: <http://www.olc.org/ore/3model.htm>
Zugriff am: 08.08.2004

Ohio Library Council: Ohio Reference Excellence on the Web.
URL: <http://www.olc.org/ore/6policies.htm> Zugriff am: 08.08.2004

Die organisatorischen Voraussetzungen des Auskunftsdienstes. In: Papendieck, A.: Organisation des Auskunftsdienstes in Öffentlichen Bibliotheken. Berlin: Dt. Bibliotheksinst., 1982, (DBI-Lehrbriefe zur bibliothekarischen Fort- und Ausbildung; Lehrbriefe 1), S. 15-17

Papendieck, Andreas: Organisation des Auskunftsdienstes in Öffentlichen Bibliotheken. Berlin: Dt. Bibliotheksinst., 1982, (DBI-Lehrbriefe zur bibliothekarischen Fort- und Ausbildung; Lehrbriefe 1)

Petsch, Peter: Die Stärken-Schwächen-Analyse. In: Die effektive Bibliothek: Endbericht des Projekts „Anwendung und Erprobung einer Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken“. Berlin: Dt. Bibliotheksinst., 1992. Bd. 1 Texte, S. 91-103

Produkt- und Leistungsplan der Stadt Heidelberg: Stadtbücherei (45). Produkt 42.1.1.05 Bereitstellen von Informationsdiensten und Aggregieren von Information. Heidelberg, 2004

Das Raumprogramm Öffentlicher Bibliotheken. In: Bibliotheken `93. Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg. v. d. BDB, Berlin, Göttingen: Dt. Bibliotheksinst., 1994, S. 115-118

Reference and Online Services Handbook: Guidelines, Policies, and Procedures for Libraries. Bd. 1. Hrsg. Bill Katz (u.a.). New York: Neal-Schuman, 1982

Rösch, Hermann: Informationsdienst in Bibliotheken - das hat uns gerade noch gefehlt. Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: BuB 50. 1998, 4, S. 220-226

Rösch, Hermann: Lehrveranstaltungen Auskunftsdienst und Informationsvermittlung, Informationsdienstleistungen. Abschnitt 7.1 Umfang des Informationsdienstes. URL: http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/personen/roesch/Material_Roesch/ss03/Informationsdienst_roesch_ss03.htm Zugriff am: 30.10.2004

Ross, Catherine Sheldrick; Nilsen, Kirsti; Dewdney, Patricia: Conducting the Reference Interview: A How-To-Do-It Manual for Librarians. New York u.a.: Neal-Schuman, 2002. (How-To-Do-It Manual for Librarians ; no. 117)

RUSA: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers, revised June 2004.

URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>

Zugriff am: 16.08.2004

RUSA: Guidelines for Information Services, revised 2000.

URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm>

Zugriff am: 16.08.2004

RUSA: Reference Guidelines.

URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/referenceguidelines.htm>

Zugriff am: 08.08.2004

Spribille, Ingeborg: Auskunftsdienst. Unveröff. Skript, Wintersemester 2002/2003, HdM, Stuttgart.

Spribille, Ingeborg: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Arbeit zu bekommen ist „fifty-fifty“. In: Bibliothek 22, 1998. Nr.1, S. 106-110

Stadt Reutlingen Verwaltungshaushalt 2004: Einzelpläne 0-9. Teilbudget Stadtbibliothek, Unterabschnitt 3520. In: Stadt Reutlingen: Haushaltsplan 2004, S. 248

StB Reutlingen - Fragebogen Serviceanalyse Auskunftsdienst, Stadtbibliothek Reutlingen 2003, unveröff. Papier

Stadtbücherei Stuttgart: Customer Charta, 2000.

URL: <http://www.stuttgart.de/stadtbuecherei/druck/customercharta.htm>

Zugriff am 30.10.2004

StB Würzburg – Broschüre „Information pur“, Stadtbücherei Würzburg, (o.J.)

Themenschwerpunkt Auskunftsdienst in der Zeitschrift BuB 50 (1998):

- **Cordes, Heike:** Mit den Füßen fest auf dem Boden – mit dem Kopf in den Wolken. Der „Info-Dienst“ der Stadtbücherei Heidelberg. In: BuB 50. 1998, 4, S. 253-256
- **Daniel, Frank:** Servicestation auf der Datenautobahn / Die Abteilung „Beratung und elektronische Dienst“ der StadtBibliothek Köln. In: BuB 50. 1998, 4, S. 234-237
- **Heinrich, Kirsten:** Amerika – hast du es besser? Auskunftsdienst hüben und drüben: Das „information center“ der New Haven Free Public Library, Connecticut. In: BuBi 50. 1998, 4, S. 230-233
- **Hoefmann, Inge:** Auskunftsdienst in der Stadt- und Landesbibliothek Potsdam. In: BuB 50. 1998, 4, S. 248-252
- **Rabe, Roman:** Auskunfts- und Beratungsdienst bei den Städtischen Bibliotheken Dresden. In: BuB 50. 1998, 4, S. 244-247
- **Rösch, Hermann:** Informationsdienst in Bibliotheken - das hat uns gerade noch gefehlt. Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: BuB 50. 1998, 4, S. 220-226
- **Sauer, Christine-D., Ulrich, Paul S.:** Die Dienstleistungen der Allgemeinen Information in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. In: BuB 50. 1998, 4, S. 238-224

- **Thorn, Gerhard:** Jeder hat Fragen – Bibliotheken haben Antworten / der Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Wuppertal. In: BuB 50. 1998, 4, S. 226-229

Thomsen, Elizabeth: Rethinking Reference: The reference librarian's practical guide for surviving constant change. New York: Neal-Schuman, 1999

Tyckoson, David A.: Wrong Questions, Wrong Answers: Behavioral vs. Factual Evaluation of Reference Service. In: Blandy, Susan G. (u.a.): Assessment and Accountability in Reference Work. New York: Haworth Press, 1992, (The Reference Librarian ; No. 38) S. 168-173

Ulatowski, Penny: Der Auskunftsdienst im Konzept des Total Quality Management. Diplomarbeit. Stuttgart: HdM, 2001

Umlauf, Konrad: Bibliotheksmarketing. Berlin: IB, 1997 (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft und Bibliothekerausbildung; 34). Kapitel 4.1.2 und 4.1.3
URL: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h34/> Zugriff am: 30.10.2004

Umlauf, Konrad: Leitbilder als Instrument der Profilierung und kommunalpolitischen Verankerung Öffentlicher Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 1999. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft und Bibliothekerausbildung ; 55)

URL: <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55/>

URL: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55/leitbild_1-15.pdf

URL: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55/leitbild_16-27.pdf

URL: http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h55/leitbild_28-42.pdf

Für alle Links gilt: Zugriff am 18.08.2004

Umlauf, Konrad: Leiten + Bilden = Leitbild. Das Bibliotheksleitbild: Inhalt, Funktion, Anforderungen, Erstellung, Umsetzung. In: BuB 51. 1999, 2, S. 98-105

Unsere Service-Standards in der Stadtbibliothek Ludwigsburg. Stadtbibliothek Ludwigsburg (o.J.), unveröff. Papier.

Whitlatch, Jo Bell: Customer Service: Implications for Reference Practice. In: Library Users and Reference Services. Ed.: Jo Bell Whitlatch. Haworth Press, 1995, S. 5-24

Whitlatch, Jo Bell: Evaluating Reference Services: A Practical Guide. Chicago (u.a.): American Library Association, 2000

Wisconsin-Ohio Reference Evaluation Program (WOREP)

URL: <http://worep.library.kent.edu/about.html> Zugriff am: 16.08.2004

Wissmann, Anja: Dienstleistungen und Standards im amerikanischen und deutschen Auskunftsdienst, dargestellt anhand ausgewählter Beispiele in Öffentlichen Bibliotheken. Diplomarbeit. Stuttgart: Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen, 1999

Korrespondenz

Goldbrunner, Renate. Leitung Benutzungsdienst, Stadtbibliothek Reutlingen.
E-Mail vom 03.08.2004

Holler, Uwe. Leiter der Stadtbibliothek Duisburg. E-Mail vom 09.06.2004

Pörtl, Thomas. Leitung Katalogisierung & Bibliothekarischer Auskunftsdienst
Büchereien Wien. E-Mail vom 02.06.2004.

Rabe, Roman. Bibliothekarischer Fachdirektor, Städtische Bibliotheken Dresden.
E-Mail vom 18.08.2004

Stierle, Thomas. Leiter der Stadtbibliothek Ludwigsburg. E-Mail vom 07.08.2004

Yackle, Anna. Reference Service, North Suburban Library System, Wheeling, Illinois.
E-Mail vom 17.08.2004

“24/7-Project” - Chat-Auskunft: Boston Public Library, 01.06.2004.

URL: <http://www.247ref.org/portal/access3.cfm?lib=bostonpublic>

Anlagenverzeichnis

Anlage I: Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen	A
Anlage II: StB Reutlingen - Fragebogen Serviceanalyse Auskunftsdienst	B
Anlage III: StB Würzburg - Broschüre „Information pur“	C

Anlage I: Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen

Konzeption für den Auskunftsdienst
der Stadtbibliothek Reutlingen

Inhaltsverzeichnis

I. Leitlinien für den Auskunftsdienst	3
1. Allgemeine Grundsätze	3
2. Aufgaben des Auskunftsdienstes	4
II. Analyse des derzeitigen Auskunftsdienstes	5
1. Hauptstelle	5
2. Zweigstellen	14
III. Ziele	16
1. Nahziele (sofortige Umsetzung)	16
2. Mittelfristige Ziele (2004/2005)	16
2. Fernziele (ab 2006)	17
IV. Standards	18
1. Verhaltensstandards	18
2. Formale Standards	20
3. Inhaltliche Standards	21
Anhang	
Auskunftsdienst-Tätigkeiten in den einzelnen Abteilungen	23

I. Leitlinien für den Auskunftsdienst

1. Allgemeine Grundsätze

- Die Stadtbibliothek Reutlingen bietet individuellen und freien Zugang zu Information. Durch die Dienstleistungen des Auskunftsdienstes werden die Informationsbedürfnisse der Kunden optimal und in einheitlicher Qualität erfüllt.
- Die Informationen werden sowohl aus dem Bestand der Stadtbibliothek Reutlingen als auch aus externen Quellen bezogen. Gemäß dem hybriden Denken und Handeln werden dem Kunden reale und virtuelle Informationen und Dienstleistungen angeboten.
- Es werden alle Arten von Fragen in dem gewünschten Umfang und auf jedem Übermittlungsweg beantwortet. Die Antwort erfolgt schnell, umfassend, verständlich, objektiv und freundlich.
- Alle Mitarbeiter/-innen im Auskunftsdienst sind durch kontinuierliche Fortbildung auf einem aktuellen Wissensstand und übernehmen Verantwortung für die Qualität ihrer Auskunft.
- Der Auskunftsdienst ist durch die direkte Interaktion mit den Kunden entscheidend für deren positive Bibliothekserfahrung. Deshalb hat er neben dem Bestandsaufbau eine hohe Priorität in der Bibliotheksarbeit.
- Mit dem Auskunftsdienst erfüllt die Stadtbibliothek Reutlingen die im Kontrakt der Stadt Reutlingen festgelegten Ziele, indem sie professionelle Informationsvermittlung leistet, Medienkompetenz vermittelt und stärkt und als Lotse durch den Datenschwung und virtuelle Welten führt.

2. Aufgaben des Auskunftsdienstes

- Die Mitarbeiter/-innen des Auskunftsdienstes beantworten Bestands-, Themen-, Fakten- und Orientierungsfragen sowie Fragen zu Benutzungsmodalitäten mit dem Ziel, jede Anfrage positiv zu erledigen. Kann die Anfrage nicht zufriedenstellend beantwortet werden, so wird auf andere Möglichkeiten und Einrichtungen hingewiesen oder die Information extern eingeholt.
- Die Mitarbeiter/-innen des Auskunftsdienstes informieren über die Angebote der realen und virtuellen Bibliothek und geben Hinweise zu deren Benutzung. Dadurch ermöglichen sie dem Kunden eine selbstständige Bibliotheksbenutzung.
- Der Auskunftsdienst ist dezentral organisiert und wird in den verschiedenen Abteilungen mit den jeweiligen Schwerpunkten angeboten. Durch diese Spezialisierung ist ein optimaler Service gewährleistet.
- Der Kunde wird als Partner im Auskunftsprozess wahrgenommen, der alles fragen kann und individuell bedient wird. Es werden Auskunftsgespräche geführt, mit deren Hilfe der Informationsbedarf, der Kenntnisstand und das Suchverhalten des Kunden ermittelt wird. Je nach Bedarf führt dies im Einzelfall zu unterschiedlicher Auskunft und Beratung.
- Der Auskunftsdienst wird ständig optimiert, indem sich verändernde Informationsbedürfnisse der Kunden erkannt und berücksichtigt, neue Technologien eingesetzt und die Leistungen des Auskunftsdienstes regelmäßig evaluiert werden.
- Als Grundlage für einen optimalen Auskunftsdienst wird in ständigem Austausch mit dem Lektorat ein zielgerichteter Bestandsaufbau gewährleistet.
- Die Dienstleistungen des Auskunftsdienstes werden während der gesamten Öffnungszeiten in allen Abteilungen auf allen Übermittlungswegen angeboten.

Diese allgemeinen Grundsätze und Aufgaben stellen einen Idealzustand dar, der stufenweise erreicht werden soll. Zu diesem Zweck werden im Folgenden Ziele definiert (Teil III) und Standards festgelegt (Teil IV).

II. Analyse des derzeitigen Auskunftsdienstes

Den Angaben zur derzeitigen Situation des Auskunftsdienstes liegen Erkenntnisse aus einer 2002 allgemein durchgeführten Besucherbefragung sowie aus der 2003 durchgeführten Serviceanalyse Auskunftsdienst (Befragung des Auskunftspersonals und Protokollierung von Auskunftsfragen) zugrunde.

1. Hauptstelle

Die Hauptstelle bietet einen ausgebauten Auskunftsdienst für alle Zielgruppen, d.h. für Personen jeden Alters und Institutionen.

Am häufigsten stellen Erwachsene (ein Drittel; interessierte Laien) und Schüler (18%) Anfragen an das Auskunftspersonal. Der Anteil beruflich Interessierter beträgt geschätzt immerhin knapp 10%. In der Erwachsenenbibliothek ist das Kundenspektrum des Auskunftsdienstes gemischt. Innerhalb der Stadt Reutlingen nehmen Kulturamt und Stadtarchiv Auskunftsdienstleistungen (v.a. der Musikbibliothek sowie des Studienkabinetts) in Anspruch.

1.1 Organisation

Der Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen ist dezentral organisiert.

Die Auskunft ist an den einzelnen Auskunftsplätzen inhaltlich auf die jeweiligen Bereiche ausgerichtet und erfolgt einstufig, d.h. es gibt keine Trennung von Schnellauskunft, Fachauskünften und Recherchedienst.

Die vier Auskunftsplätze befinden sich in den Abteilungen Kinderbibliothek (UG), Studienkabinett (E1) mit den Bereichen WirtschaftsInfo, StadtInfo Reutlingen, Präsenzbestände, JobInfo, LernInfo, Erwachsenenbibliothek (1.OG) mit den Bereichen Schöne Literatur, Sachliteratur, fremdsprachige Literatur, LänderInfo, Zeitschriften und Musikbibliothek (2.OG).

Die Jugendbibliothek (EG) hat als einzige Abteilung keinen eigenen Auskunftsplatz¹.

Auch die Verbuchungstheke (EG) übernimmt Auskunftsfunktionen: Hier werden Orientierungsfragen sowie Fragen zu Anmeldung, Ausleihbedingungen und zum Konto beantwortet. Eine weitere Möglichkeit zur Erstorientierung bieten der HausInfo-PC (EG) und das Leitsystem. Laut der Besuchermfrage 2002 finden sich 94% der Befragten gut bis sehr gut in der Bibliothek zurecht.

Da es im Erdgeschoss keinen Auskunftsplatz gibt, nimmt das Studienkabinett durch seine Lage als erste Anlaufstelle teilweise Funktionen einer Schnellauskunft wahr.

Den vier Auskunftsplätzen ist jeweils ein festes Auskunftsteam zugeordnet. Diese Teams arbeiten eigenverantwortlich. Die Teamleiter übernehmen die Organisation der Dienstpläne (wöchentlich und vierteljährlich Samstagsdienste) und kümmern sich um Vertretungen und Urlaubsplanung. Für die Gesamtkoordination ist die Leitung des Benutzungsdienstes zuständig.

¹ Die technische Betreuung übernimmt das Studienkabinett, Anfragen werden hauptsächlich von der Kinderbibliothek, teilweise auch von der Erwachsenenbibliothek übernommen.

Jede/-r Kollege/-in ist an einem Auskunftsplatz eingesetzt, in der Regel zwei Stunden am Stück. Dieser abteilungsspezifische Personaleinsatz wurde aus Gründen der vereinfachten Organisation und im Hinblick auf den Vorteil einer Spezialisierung realisiert.

Nur bei Personalengpässen kommen Vertretungen aus anderen Abteilungen zum Einsatz.

Das Team in der Erwachsenenbibliothek wird für je zwei Stunden pro Woche von drei Kolleginnen aus den Zweigstellen verstärkt.

Die Auskunftsplätze im Studienkabinett, der Erwachsenenbibliothek und der Musikbibliothek sind während der Öffnungszeiten durchgehend besetzt (39 Stunden pro Woche). Die Auskunft in der Kinderbibliothek ist von Dienstag bis Freitag von 11-18 Uhr und samstags wie die anderen Plätze von 10-13 Uhr besetzt.

Zur Sicherung der Auskunftsqualität und Verringerung der Wartezeiten in der Erwachsenenbibliothek ist der Auskunftsplatz samstags sowie nach Schließzeiten doppelt besetzt.

1.2 Interne Kommunikation

In der wöchentlichen Kleinen Dienstbesprechung, an der alle Diplom-Bibliothekare/-innen teilnehmen, werden auch Fragen zum Auskunftsdienst angesprochen und diskutiert. Außerdem werden neue Medien aus dem Präsenzbestand vorgestellt und Erfahrungen aus Fortbildungen in Berichten und Präsentationen weitergegeben. Die im Auskunftsdienst tätigen Bibliotheksassistentinnen und Bibliotheksangestellten werden von den Teamleitern über Neuerungen informiert. Außerdem werden die Protokolle der Dienstbesprechungen am Schwarzen Brett und im Intranet veröffentlicht. Im Studienkabinett und in der Musikbibliothek finden regelmäßig Teambesprechungen statt, bei denen unter anderem Fragen zum Auskunftsdienst aufgegriffen werden. In der Kinderbibliothek findet durch das nahegelegene Büro des Auskunftsteams ein ständiger Austausch statt.

Neben den Besprechungen erfolgt die interne Kommunikation vor allem über E-Mail.

Der ständigen Weiterbildung aller Mitarbeiter/-innen dienen auch schriftliche Umläufe (Zeitschriften, Informationsmaterial) und die Veröffentlichung von Informationen im Intranet und per E-Mail. Nur teilweise wird das Intranet als Kommunikationsplattform für den Auskunftsdienst genutzt (Anleitungen, Recherchetipps etc.), vor allem in der Kinderbibliothek. Hauptsächlich werden Neuerungen und Informationen über Handzettel und Notizen am Auskunftsplatz mitgeteilt, was zu Lasten der Übersichtlichkeit geht.

Insgesamt gilt, dass Auskunftsfragen in keiner Abteilung speziell besprochen werden und nicht zufriedenstellend erledigte Anfragen nicht weiter bearbeitet werden. In der Regel wird versucht, Problemfälle und schwierige Anfragen sofort zu lösen, gegebenenfalls mit Hilfe von Kolleg/-innen.

1.3 Ressourcen

1.3.1 Ausstattung

Alle Auskunftsplätze sind Sitzplätze. Teilweise stehen kleine Hocker für die Kunden bereit, ansonsten erfolgt die Kommunikation mit den Kunden nicht auf Augenhöhe. Die Auskunftsplätze sind nicht beschildert.

Alle Auskunftsplätze sind mit denselben Grundressourcen ausgestattet (Katalog, Internetzugang, Intranet, Infopool mit CD-ROM-Datenbanken und Links, Lotus Notes; Telefon, Drucker), abteilungsspezifisch ergänzt durch einen kleinen Handapparat direkt am Auskunftsplatz sowie durch Ordner mit Informationen und Anleitungen.

Für die Kunden stehen insgesamt 37 PCs zur Verfügung. Die Ausstattung der einzelnen Abteilungen ist folgender Tabelle zu entnehmen.

Abteilung	Ausstattung
Kinderbibliothek	
	1 OPAC + Kidz-World (Themen-PC)
	2 Spiele-PCs
	Musikeinspielanlage, Abspielplätze, Sprechanlage
Jugendbibliothek/EG	
	1 OPAC
	2 Internet-PCs
	1 Spiele-PC
	1 HausInfo-PC
	2 JubilInfo-PCs
Studienkabinett	
	1 WirtschaftsInfo-PC
	1 JobInfo-PC
	1 StadtInfo-PC
	1 LernInfo-PC
	3 Internet-PCs mit Office
	Münzkopierer, Readerprinter, Microfichegerät, Schreibmaschinen, Leselupe
Erwachsenenbibliothek	
	8 OPACs
	1 MedienInfo-PC
	1 LänderInfo-PC
	5 Internet-PCs
	Münzkopierer
Musikbibliothek	
	1 OPAC
	2 Internet-PCs
	1 MusikInfo-PC
	Abspielanlage, -plätze, Sprechanlage

1.3.2 Informationsressourcen

Grundlagen für den Auskunftsdienst sind die Bestände an konventionellen Nachschlagewerken sowie der Zugang zu elektronischen Informationen (CD-ROM-Datenbanken und Quellen im Internet). Die elektronischen Ressourcen sind im Infopool gesammelt und über das Intranet an jedem Auskunftsplatz und an den Büroarbeitsplätzen zugänglich. Für die Kunden stehen Themen-PCs (WirtschaftInfo, JobInfo, StadtInfo, LernInfo, JugendInfo, KidzWorld, MusikInfo, LänderInfo, MedienInfo und HausInfo), Internet-PCs und Kataloge zur Verfügung.

Der Präsenzbestand wird zentral lektoriert und im Studienkabinett nach Sachgebieten gemäß der ASB aufgestellt.

Davon ausgenommen sind die Präsenzbestände der Musikbibliothek, der Kinderbibliothek sowie die in der Erwachsenenbibliothek aufgestellten Präsenzbestände der LänderInfo. Die Themen-PCs werden von den Lektoren/-innen dezentral betreut. Für die Mitarbeiter/-innen der Stadtbibliothek Reutlingen stehen eine Handbibliothek mit Fachliteratur sowie schriftliche Umläufe zur Verfügung.

Der Anteil des Präsenzbestandes am Gesamtbestand beträgt 4,42% (Statistik Jahresbericht 2003).

1.3.3 Personal

Besetzung und Qualifikation

Am Auskunftsdienst in der Hauptstelle und den vier hauptamtlichen Zweigstellen sind insgesamt 34 Personen beteiligt: 19 Diplom-Bibliothekar/-innen, 9 Bibliotheksassistentinnen/Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste, 4 Bibliotheksangestellte, 1 Musikwissenschaftler (MA), 1 Kunst- und Literaturwissenschaftlerin (MA).²

Am Auskunftsdienst in der Hauptstelle sind insgesamt 27 Mitarbeiter/-innen beteiligt: 18 Diplom-Bibliothekar/-innen, 6 Bibliotheksassistentinnen/Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste, 1 Bibliotheksangestellte, 1 Musikwissenschaftler (MA), 1 Kunst- und Literaturwissenschaftlerin (MA).

Die Mitarbeiter/-innen kommen aus verschiedenen Abteilungen und Arbeitsbereichen mit unterschiedlichen Kenntnissen. Im Auskunftsdienst der Musikbibliothek sind unter anderem Mitarbeiter/-innen mit speziellen musikwissenschaftlichen Zusatzqualifikationen beschäftigt.

Die Mitarbeiter/-innen sind mindestens 2 Stunden pro Woche im Auskunftsdienst eingesetzt, im Falle von Vertretungen bis zu maximal 14 Wochenstunden.

Das Auskunftspersonal trägt Namensschilder.

² Zweigstellenkolleginnen, die auch in der Hauptstelle am Auskunftsdienst beteiligt sind, wurden nur einmal mitgerechnet; Bibliotheksangestellte, die in den Zweigstellen an der Theke teilweise auch Auskunftsfragen beantworten, wurden mitgezählt.

Kompetenzen

Das Spektrum der Tätigkeiten im Auskunftsdienst ist besonders vielseitig. Der direkte Kontakt mit unterschiedlichen Kunden, die große Bandbreite von Kundenanfragen und -wünschen und die Eigenverantwortlichkeit im Team fördern einerseits die Motivation der Mitarbeiter und fordern andererseits eine Vielzahl von Kompetenzen. Neben den fachlichen Kompetenzen (gründliche Kenntnis des Bestandes, der gedruckten und elektronischen Informationsmittel, der Recherchestrategien etc.) und einer breiten Allgemeinbildung sind kommunikative und soziale Kompetenzen wie Kooperationsfähigkeit und Teamarbeit von zentraler Bedeutung. In beiden Bereichen wird Wert auf ständige Weiterbildung gelegt. So fand zum Beispiel Ende 2003/Anfang 2004 eine umfassende Fortbildung zum Thema Kommunikation im Auskunftsdienst statt.

Bei der Besucherbefragung 2002 wurde bei der Frage nach Beratung und Information von 50% der Befragten die Kompetenz der Mitarbeiter/-innen mit „gut“, von 36% sogar mit „sehr gut“ bewertet. Die Freundlichkeit wurde von 49% als „gut“ und von 42% als „sehr gut“ empfunden.

Aufgabenverteilung

Die innerhalb des Auskunftsdienstes anfallenden Aufgaben werden von allen Auskunftsgewendenden der jeweiligen Abteilung erledigt. Ausnahmen bilden die Beantwortung von E-Mail-Anfragen und Benutzerschulungen. Für die verschiedenen Einführungen gibt es zuständige Teams, für Interneteinführungen einen externen Mitarbeiter.

1.4 Services

Das Angebot des Auskunftsdienstes umfasst Auskunft, Recherche und Beratung zu Anfragen aller Art sowie Hilfe zur Selbsthilfe im Umgang mit Medien, Katalog und Internet.

An allen Auskunftsplätzen beinhaltet der Auskunftsdienst folgende Services und Tätigkeiten:

- Beantwortung von Fragen zu Bestand, Themen und Fakten
- Beantwortung von Orientierungsfragen und Fragen zu Benutzungsmodalitäten
- Kurzeinführungen und Benutzerschulungen (Bibliotheksbenutzung; Katalogbenutzung; Hilfe beim Gebrauch von Medien; etc.)
- Verweisende Auskünfte inklusive Hinweise auf weiterführende Möglichkeiten außerhalb der Bibliothek

- Vorbestellungen und Bestellungen über den Internen Leihverkehr
- Magazinbestellungen

- Zurücklegen von ausleihbaren Medien
- Bearbeitung der Transportlisten
- Technische Betreuung und Hilfestellung (Kataloge; Themen-PCs; Internet-PCs; Kopierer; Abspielanlagen)

An den Auskunftsplätzen wird keine Auskunft zu Kundendaten erteilt. Diese Fragen werden an die Verbuchungstheke weitergeleitet - sowohl persönliche als auch telefonische Anfragen, von denen ein Großteil Fragen zu Benutzung und Konto sind und die hauptsächlich in der Erwachsenenbibliothek bei großem Besucherandrang einen zusätzlichen Stressfaktor bilden.

In den einzelnen Abteilungen kommen noch weitere Services wie z.B. Fernleihe und Kartenverkauf hinzu. Eine genaue Aufstellung der Tätigkeiten in den einzelnen Abteilungen ist im Anhang aufgeführt.

Die Angebote werden durch regelmäßige Bibliotheksführungen, Katalog-Einführungen sowie thematische Interneteinführungen für die Benutzer ergänzt. Außerdem finden je Themen-PC 1-3 Einführungen pro Jahr statt. Diese sind allerdings mit durchschnittlich 1-2 Teilnehmern nicht gut besucht. An den Einführungen in Katalog und MedienInfo-PC nahmen im Jahr 2003 durchschnittlich 2-3 Personen teil.

Zusätzlich gibt es folgende Angebote aus dem aktiven Informationsdienst:

- Gedruckte Auswahlverzeichnisse und Literaturlisten zu bestimmten Themen
- Themen-PCs
- LernInfo: Handapparate zu den Abiturthemen
- Pilotprojekt: BIBLIOTHECA WebOPAC Premium; Katalog mit erweiterten Funktionen, z.B. Abfrage einer Auswahl an neuen Medien, Erstellen und Speichern persönlicher Suchprofile

Bisher wird die Öffentlichkeit noch nicht systematisch über die Serviceangebote des Auskunftsdienstes der Stadtbibliothek Reutlingen informiert. Für den Auskunftsdienst wurden bisher keine Leistungsziele und Standards festgelegt.

Übermittlungswege

Anfragen können persönlich, telefonisch und schriftlich per E-Mail, Brief oder Fax gestellt werden.

Es wird keine gesonderte telefonische Auskunft angeboten, diese erfolgt an den Auskunftsplätzen während der Öffnungszeiten. Nur ein geringer Anteil der Anfragen wird telefonisch gestellt. Dabei werden meist Bestandsfragen und Fragen zu Öffnungszeiten und Benutzerkonten gestellt sowie sonstige Serviceleistungen (z.B. Kartenreservierung) erbeten.

Eine E-Mail-Auskunft wird noch nicht explizit angeboten, es werden jedoch alle Anfragen, die per E-Mail gestellt werden auch auf diesem Weg beantwortet. Bei einem Großteil der E-Mails wird nach konkreten Einzeltiteln gefragt und häufig um Verlängerungen bzw. Zurücklegen von Medien gebeten. Seltener sind Anfragen nach

einer Literaturzusammenstellung zu einem bestimmten Thema und umfassendere Fragen. E-Mail-Anfragen gehen zentral ein und werden an die jeweilige Abteilung weitergeleitet. Dort erfolgt die Bearbeitung durch ein Mitglied des Auskunftsteams.

Hilfsmittel

Die Anfragen werden in der Regel mit Hilfe des Katalogs und/oder aus dem Kopf beantwortet. Der Präsenzbestand wird vor allem bei Faktenfragen herangezogen, ebenso das Internet sowie beides in Kombination. Obwohl das Internet auch bei Themenfragen genutzt wird kommt es noch nicht sehr häufig zum Einsatz. Weitere Hilfsmittel sind z.B. Infopool, Themen-PCs, Buchhandelsverzeichnis im Internet, gedruckte Verzeichnisse sowie andere Bibliothekskataloge. Meist wird für die Beantwortung einer Anfrage nur ein Hilfsmittel genutzt.

Umfang des Services

In allen Abteilungen wird der Kunde in der Regel zum Regal/PC begleitet. Viele Anfragen können aber auch direkt am Auskunftsort erledigt werden. Manchmal werden Titel für den Kunden herausgesucht, ein weitergehender Service (Ausdrucke, Textstelle herausuchen oder ausführliche Recherche) ist selten. Ausführliche Recherchen werden bisher vor allem in der Musikbibliothek, der Kinderbibliothek und beim D-Bestand durchgeführt. Dabei wird in den verfügbaren CD-ROM-Datenbanken, jedoch nicht in kostenpflichtigen Datenbanken recherchiert. Insgesamt werden Suchaufträge nur auf Nachfrage durchgeführt bzw. ausführliche Recherchen nur im Einzelfall angeboten.

Zeitaufwand

Die meisten Anfragen können in bis zu drei Minuten erledigt werden. Der Anteil an Kurzauskünften überwiegt damit vor dem Aspekt der Beratung. Die zeitaufwändigsten Fragearten (Zeitaufwand häufiger über 5, 10 oder auch über 15 Minuten) sind: Fernleihe, Themenfragen, Technikfragen, Einführung/Benutzerschulung und Faktenfragen. Die Abteilung mit den zeitintensivsten Anfragen ist das Studienkabinett. Die Stärke des Auskunftsdienstes in dieser Abteilung besteht darin, dass in der Regel für die einzelne Anfrage mehr Zeit zur Verfügung steht und es deshalb möglich ist, besser auf die Kunden einzugehen bzw. umfangreichere (Internet-) Recherchen durchzuführen.

Frageaufkommen³

Der Hauptanteil der Anfragen fällt in der Erwachsenenbibliothek an (45%), es folgen Studienkabinett mit 21%, Musikbibliothek mit 18% und die Kinderbibliothek mit 16%⁴.

Durchschnittlich werden pro Wochentag knapp 300 Anfragen an den Auskunftsplätzen der Hauptstelle gestellt, zusammen mit den Anfragen an Samstagen kann man von mindestens 1350 Anfragen in der Woche ausgehen. Das tatsächliche Frageaufkommen dürfte noch um einiges höher sein, da bei der Serviceanalyse, auf deren Ergebnisse die genannte Zahl basiert, nicht alle Fragen protokolliert wurden. Einen Anhaltspunkt liefert eine 1995 durchgeführte Zählung von Kundenkontakten, die über 84.000 Anfragen pro Jahr verzeichnete und damit ein wöchentliches Frageaufkommen von ca. 1700 Anfragen.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich aus dem Vergleich der Besucherbefragungen 1993 und 2002 ein steigender Informationsbedarf ablesen lässt: Gaben 1993 8% der Befragten als Grund für den Bibliotheksbesuch „Informationen erfragen“ an so waren es 2002 12%.

Zur Nutzung der Präsenzbestände und Themen-PCs bzw. Linksammlungen liegen keine Zahlen vor.

Fragearten⁵

Über die Hälfte der Anfragen sind Bestandsfragen. Insgesamt ist der Auskunftsdienst in erster Linie auf Bestandsvermittlung ausgerichtet. Das Potential der weiteren Dienstleistungen wie die Beantwortung von Faktenfragen und die Vermittlung von Medienkompetenz wird noch zu wenig genutzt, diese Angebote sind möglicherweise auch noch zu wenig bekannt.

Die verschiedenen Anfragen nach „Sonstiges“⁶ machen zusammengenommen einen größeren Anteil als der an Themenfragen aus.

Technikfragen werden im Studienkabinett besonders oft gestellt.

Die Kunden können am Katalog selbstständig Medien vormerken, aber relativ viele Kunden nehmen diesen Service am Auskunftsplatz in Anspruch.

Es werden selten Faktenfragen gestellt, ihr Anteil ist im Studienkabinett am höchsten. Auch kurze Einführungen/Benutzerschulungen werden nicht sehr häufig nachgefragt.

Erledigung der Anfragen

Die Mehrheit der Anfragen wird aus Sicht der Auskunftsgewerben zufriedenstellend erledigt. Der Hauptgrund für Unzufriedenheit bei der Erledigung von Anfragen liegt beim Bestand bzw. der Verfügbarkeit der Medien („alles/vieles entliehen“; „Titel nicht im Regal“; „ist nicht im Bestand“, „vermisst“, „Mahnfall“, etc.).

³ Ergebnisse der Serviceanalyse 11/2003

⁴ dabei ist zu berücksichtigen, dass die Auskunft der Kinderbibliothek 8 Stunden pro Wochen weniger besetzt ist

⁵ Ergebnisse der Serviceanalyse 11/2003

⁶ z.B. Kartenverkauf, PC-Reservierung, Geld wechseln

Diesen bei der Serviceanalyse 2003 aus Sicht des Auskunftspersonals genannten Gründen entsprechen auch die Ergebnisse der Besucherbefragung 2002: 34% der Befragten gaben an, dass die gesuchten Medien „sehr oft“ entliehen sind; 49% finden, dass die Medien „manchmal“ entliehen sind.

Das größte Optimierungspotential liegt in allen Abteilungen bei der Erledigung von Themenfragen.

2. Zweigstellen

Der Auskunftsdienst in den Zweigstellen ist durch eine persönlichere Beratung, bei der mehr Zeit für die einzelnen Anfragen als in der Hauptstelle zur Verfügung steht, charakterisiert. Hauptsächlich nehmen Schüler und Eltern die Auskunft in Anspruch.

2.1 Organisation

In den Zweigstellen sind Auskunft und Beratung in die Tätigkeiten an der Verbuchungstheke integriert. Es gibt keinen gesonderten Auskunftsplatz.

2.2 Ressourcen

Die PCs an der Theke werden auch für die Auskunft genutzt und sind mit denselben Grundressourcen ausgestattet wie die der Hauptstelle (Katalog, Internetzugang, Intranet, Infopool mit CD-ROM-Datenbanken, Lotus Notes; Telefon, Drucker).

Für die Kunden stehen je Zweigstelle mindestens 1 Katalog und 1 Internet-PC zur Verfügung und mit Ausnahme von Sondelfingen auch ein Multimedia-PC (Spiele-PC) mit fest installierten CD-ROMs.

Die Ausstattung der einzelnen Zweigstellen ist der folgenden Tabelle zu entnehmen.

Zweigstelle	Ausstattung
ZW Betzingen	
	Insg. 4 Benutzer-PCs
	1 Multimedia-PC
	2 OPAC
	1 Internet-PC
ZW Orschel-Hagen	
	Insg. 3 Benutzer-PCs
	1 OPAC
	1 Multimedia-PC
	1 Internet-PC
ZW Rommelsbach	
	Insg. 4 Benutzer-PCs
	1 OPAC
	1 Multimedia-PC
	1 Internet-PC
	1 Spiele-PC
ZW Sondelfingen	
	Insg. 2 Benutzer-PCs
	1 OPAC
	1 Internet-PC

In den Zweigstellen stehen keine Themen-PCs zur Verfügung. Deren Links sind für die Kunden nur zugänglich, wenn sie an den Internet-PCs, deren Nutzung kostenpflichtig ist, die Homepage der Stadtbibliothek Reutlingen aufrufen. Der Zugriff auf die in der Hauptstelle lokal auf den Themen-PCs installierten CD-ROMs ist nicht möglich.

Für die Auskunft stehen in begrenztem Umfang Präsenzmedien zur Verfügung, die in den Ausleihbestand integriert nach Interessenkreisen aufgestellt sind. Umso wichtiger ist das Internet als Hilfsmittel für die Beantwortung von Anfragen.

2.3 Services

Auch in den Zweigstellen gilt, dass der Auskunftsdienst Auskunft, Beratung und Hilfe zur Selbsthilfe umfasst.

Die Serviceangebote werden in den Zweigstellen in geringerem Umfang als in der Hauptstelle mit den vorhandenen Ressourcen angeboten. Anfragen werden je nach personeller Kapazität beantwortet.

Einfachere Anfragen werden sofort an der Verbuchungstheke beantwortet. Bei komplexeren Anfragen wird, je nach personeller Besetzung, die Bibliothekarin aus dem Büro geholt bzw. wird an die Hauptstelle oder andere Institutionen verwiesen.

Je nach personeller Besetzung und Besucherfrequenz tritt die Auskunftstätigkeit hinter der Verbuchung zurück.

Der Hauptanteil der Fragen sind Bestandsfragen. Besonders von Eltern und Schülern werden jedoch auch häufig Themenfragen gestellt. Durch die Kombination Theke/Auskunft werden viele Fragen zu Benutzungsmodalitäten gestellt.

Der Zeitaufwand ist in den Zweigstellen pro Anfrage höher als in der Hauptstelle, weniger Zeitdruck ermöglicht eine persönlichere Auskunft und Beratung. Besonders Themenfragen, aber auch Einführungen und die Beantwortung von Fragen zu Benutzungsmodalitäten sind zeitintensiv.

Der Service in den Zweigstellen geht weiter als in der Hauptstelle. Meist werden den Kunden die entsprechenden Titel herausgesucht.

III. Ziele

1. Nahziele (sofortige Umsetzung)

- Umsetzung der unter IV festgelegten Standards
- Als Vorstufe einer explizit angebotenen E-Mail-Auskunft soll auf der Homepage eine spezielle E-Mail-Adresse für die Auskunft eingerichtet werden.

2. Mittelfristige Ziele (2004/2005)

- Beschilderung der Auskunftsplätze
- Besetzung des Auskunftsplatzes in der Kinderbibliothek während der gesamten Öffnungszeiten
- Doppelbesetzung oder Einsatz von Springern in der Erwachsenenbibliothek
- Verbesserung der Recherchekompetenz der Auskunftsgewährenden durch interne Schulungen
- Werbung für die Services des Auskunftsdienstes, wobei die Beantwortung von Faktenfragen und die Vermittlung von Medienkompetenz hervorgehoben werden soll
- Teilnahme am Bibliotheksportal für Baden-Württemberg des BSZ Konstanz
- Nutzung der Deutschen Internetbibliothek -> im Zusammenhang damit soll eine Verbesserung der Infopool-Nutzung angestrebt werden
- Einrichtung eines E-Mail-Auskunftsdienstes (eine Auskunft per Chat ist vorerst nicht geplant, die weitere technologische Entwicklung wird aber im Auge behalten)
- Teilnahme an der Mailing-Liste RABE (Auskunftsfragen, die man selbst nicht oder nur unzureichend beantworten kann, werden auf die Liste gesetzt)
- Thematische Einführungen zu Schwerpunktbereichen: unterschiedliche Informationsressourcen und Recherchemöglichkeiten zu einem Thema werden vorgestellt (z.B. Thema Reisevorbereitung -> LänderInfo-PC, thematische Internet-Recherche, C-Bestand, Reisevideos)
- Einrichtung von Foren im Intranet für die einzelnen Abteilungen, in denen ein Austausch bezüglich der Auskunftsfragen stattfinden kann. Hier können auch kurzfristige Informationen für die Kollegen/-innen eingetragen werden
- Beteiligung des Auskunftsdienstes an proaktiven Diensten (z.B. durch Werbung für die E-Mail-Auskunft in den allgemeinen Newsletters der Bibliothek oder durch gezieltes Informieren ausgewählter Zielgruppen zu bestimmten Themen)
- Regelmäßige Evaluation der Serviceleistungen (in Form von Statistiken, Kundenbefragungen, Tests durch Studenten, etc.) und Aufnahme der Leistungen des Auskunftsdienstes in den Jahresbericht

3. Fernziele (ab 2006)

- Einrichtung eines Auskunftsplatzes in der Jugendbibliothek
- Umgestaltung/Neumöblierung der Auskunftsplätze
- Einführung gebührenpflichtiger Premium-Services
- Entscheidung bezüglich integrierter Bestandsaufstellung
- Bereitstellung von bisher nur lokal verfügbaren Services an mehreren Plätzen (Digitalisierung des GEA; Kombination von Themen-PCs mit Office-Programmen, um Weiterbearbeitung der Daten zu ermöglichen; Zugang zu CD-ROMs über das Netzwerk; Annahme von Fernleihbestellungen)
- Ziel bei der nächsten Besucherbefragung⁷:
 - 95% aller Kunden sollen die Fachkompetenz mit gut oder sehr gut beurteilen (Ist-Stand: 86%, 2002);
 - 95% aller Kunden sollen die Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft mit gut oder sehr gut beurteilen (Ist-Stand: 91%);
 - die Kundenzufriedenheit soll auf 95% gesteigert werden (Ist-Stand: 88%)
 - der Anteil zufriedenstellend erledigter Anfragen soll 75% betragen

⁷ Die Prozentzahlen entsprechen Standards in öffentlichen Bibliotheken in Großbritannien

IV. Standards

1. Verhaltensstandards

- Der Kunde vor Ort hat Vorrang vor telefonischen Anfragen.
Während eines Auskunftsgesprächs lässt man das Telefon klingeln.
Führt man ein Telefonat, wird einem herantretenden Kunden signalisiert, dass man ihn wahrgenommen hat.
- Dem Kunden wird ständige Ansprechbereitschaft signalisiert.
Solange nicht der Eindruck entsteht, man sei zu beschäftigt und der Kunde würde stören, können auch andere Tätigkeiten wie z.B. Lektoratsarbeit am Auskunftsplatz erledigt werden. Alle Tätigkeiten, die nebenbei gemacht werden, müssen sofort unterbrochen werden, wenn ein Kunde an den Auskunftsplatz herantritt.
Der/die jeweilige Mitarbeiter/-in ist im Auskunftsbereich präsent und bietet nicht nur am Auskunftsplatz Hilfestellung. Außer zu Auskunftszwecken wird der Platz jedoch nicht für längere Zeit verlassen. In Ausnahmefällen (z.B. IT-Problem) wird kurzfristig eine Vertretung organisiert.
- Die Situation am Auskunftsplatz wirkt sachlich und professionell.
Während des Auskunftsdienstes sollten keine Bücher und Zeitschriften (Ausnahme: Fachzeitschriften) gelesen und auch nicht gegessen werden. Getränke sind unauffällig zu deponieren.
- Dem Kunden wird die volle Aufmerksamkeit geschenkt und man zeigt keine Ungeduld, auch nicht wenn andere Kunden warten.
Grundsätzlich wird bei Schlangenbildung der vor einem stehende Kunde bedient; es kann jedoch mit dem wartenden Kunden kurz abgeklärt werden, was er möchte und diese Antwort kann, wenn sie schnell zu erledigen ist, dazwischengeschoben werden.
- Die verbale und nonverbale Kommunikation schafft eine angenehme Auskunftsatmosphäre.
Der Kunde wird freundlich begrüßt. Durch eine offene Körperhaltung und Blickkontakt wird er ermuntert, sein Anliegen zu formulieren. Dabei lässt man ihn vollständig ausreden, bevor man mit der Bearbeitung der Anfrage beginnt.
In interessiertem Ton geht man auf die Bedürfnisse des Einzelnen ein, bleibt dabei objektiv und bemüht sich, sich verständlich auszudrücken, d.h. Fachbegriffe möglichst zu vermeiden bzw. zu erklären.
Es wird sowohl auf Diskretion geachtet als auch die Vertraulichkeit der Anfragen respektiert.

- Der Kunde wird in den Suchprozess miteinbezogen.
Jeder Kunde wird individuell bedient, sein Informationsbedarf, der Kenntnisstand und das Suchverhalten werden berücksichtigt.
Der Kunde soll in den Bildschirm mit einsehen können (dabei ist jedoch darauf zu achten, dass keine Benutzerdaten sichtbar sind).
Das Vorgehen bei der Suche wird erklärt/kommentiert.
- Bei schwierigen Anfragen, die man selbst nicht mehr beantworten kann, werden Kollegen/-innen um Rat gefragt bzw. wird an andere Möglichkeiten und Institutionen verwiesen.
- Der Kunde wird ausdrücklich auf folgende Möglichkeiten hingewiesen: Vormerkung, Interner Leihverkehr, Fernleihe, Magazinbestellung, telefonische Magazinbestellung (wenn er im Moment die Bestellung nicht abholen kann), Zurücklegen von Medien.
- Die Mitarbeiter/-innen im Auskunftsdienst tragen immer ihr Namensschild.
- Jede/-r Mitarbeiter/-in meldet sich am Telefon mit „Stadtbibliothek Reutlingen“ und ihrem/seinem Namen.
- Durch regelmäßige kurze Rundgänge wird für ein ordentliches Erscheinungsbild auf der Etage gesorgt (herumliegende Zettel werden entfernt, Stühle zu den Tischen zurückgestellt, etc.).

2. Formale Standards

- Ausdrücke aus Katalogen und Verzeichnissen sind bis zu 3 Seiten kostenlos, was darüber hinaus geht kostet 0.10 EUR pro Seite.
- Kann eine Vormerkung am Auskunftspult nicht gemacht werden, weil die Jahresgebühr noch nicht bezahlt ist, muss der Kunde nicht noch einmal an den Auskunftspult zurückkommen.
Die Ausweisnummer und der Medienwunsch werden notiert. Unter dem Vorbehalt, dass die Gebühr bezahlt ist, versucht man später, die Vormerkung anzulegen - spätestens am nächsten Tag. Ist der Ausweis auch dann noch wegen der fehlenden Gebühr gesperrt, wird nichts weiter unternommen, die Vormerkung entfällt.
- Alle Arten von Medien können zurückgelegt werden: Im 1. OG maximal 2 Tage, in den anderen Abteilungen maximal 1 Woche; DVDs werden nur einen Tag zurückgelegt.
Es wird ein Zettel in das Medium gelegt, auf dem vermerkt wird, für wen und bis wann das Medium zurückgelegt wird.
Bei Medien, die aufgrund telefonischer Anfragen zurückgelegt werden wird zuerst das Medium aus dem Regal geholt und dann dem Leser bestätigt, dass es zurückgelegt wird. Ihm wird ausdrücklich der Ort erklärt, an dem das Medium zurückgelegt wird.
- Bei ausführlichen Recherchen erfolgt die Rückmeldung durch die Bibliothek.
Die Rückmeldung erfolgt in der Regel per E-Mail oder Telefon (E-Mail-Adresse oder Telefonnummer des Kunden muss erfragt werden). Die Rechercheergebnisse werden – so weit sie nicht auf diesen Wegen übermittelt werden können – vom Kunden in der Bibliothek abgeholt.
- Die angebotenen Services sind kostenlos, gegebenenfalls fallen Gebühren für Fernleihe, Vormerkungen oder Ausdrücke an.
- Wird der Kunde zur Weitersuche in eine andere Abteilung geschickt, so wird kurz in der betreffenden Abteilung angerufen oder die bisherige Suchstrategie auf einem Formular dokumentiert.
- Anfragen an den Auskunftsdienst können zu den Öffnungszeiten persönlich oder telefonisch, rund um die Uhr per E-Mail, Brief oder Fax gestellt werden. Persönliche und telefonische Anfragen werden nach Möglichkeit sofort erledigt, E-Mails und Anfragen per Brief oder Fax werden innerhalb von zwei Öffnungstagen beantwortet.

3. Inhaltliche Standards

- Die Mitarbeiter/-innen des Auskunftsdienstes beantworten Bestands-, Themen-, Fakten- und Orientierungsfragen sowie Fragen zu Benutzungsmodalitäten. Es werden keine Auskünfte zu Benutzerdaten gegeben.
- Es wird ein Auskunftsgespräch geführt.
Für eine erfolgreiche Bearbeitung der Anfrage müssen folgende Faktoren beachtet werden:
 - Wie viel Information wird benötigt? (1 Buch oder mehrere, Lexikonartikel, bibliographische Angaben...)
 - Welche Art von Information bzw. von Medien wird benötigt? (Bücher, Video, Zeitschriften, Bilder, Fakten...; zum Ausleihen oder einsehen bzw. kopieren...)
 - Wer stellt die Frage? (Experte/-in, Laie; Erwachsene/-r, Schüler/-in...)
 - Wie dringend wird die Information benötigt? (Sofort, morgen...)
 - Wofür wird die Information benötigt? (Referat, persönliches Interesse, berufliche Zwecke...)
Um nicht neugierig zu erscheinen, sollte man erklären, dass es hilfreich sein könnte, mehr über den Zweck zu erfahren, um die Anfrage den Bedürfnissen entsprechend erfolgreich beantworten zu können.

Mit dem Ziel, diese Fragen zu beantworten, wird das Auskunftsgespräch geführt.

Um sich zu vergewissern, dass man die Frage richtig verstanden hat, fasst man sie nochmals kurz zusammen. Hilfreich ist es, die Frage zuerst mit offenen Fragen dann mit geschlossenen zu spezifizieren. Daraufhin folgt der Suchprozess. Der Kunde bekommt die Anfrage in der Ausführlichkeit beantwortet, in der er es wünscht. Um sicherzustellen, dass das Ergebnis der Suche die Anfrage zufriedenstellend erledigt, wird abschließend nachgefragt: „Beantwortet das vollständig Ihre Frage?“, „Ist das alles, was Sie benötigen?“.

- Aktive Benutzerschulung wird in das Auskunftsgespräch integriert.
Interesse der Kunden an eigenständiger Recherche wird gefördert. Der Kunde soll vor allem auch ermuntert werden, seine Vormerkungen selbst anzulegen. Kurze Einführungen in den Katalog werden sofort gegeben, ansonsten wird gezielt auf das Schulungsangebot der Bibliothek hingewiesen.
- Wie weit der Service im Einzelfall geht ist unterschiedlich und richtet sich nach den Bedürfnissen des jeweiligen Kunden.
Kennt sich der Kunde schon gut aus, genügt es, die Signatur mitzugeben bzw. den Weg zu zeigen. In der Regel geht der/die Mitarbeiter/-in jedoch mit zum Regal bzw. zum PC. Das Heraussuchen eines bestimmten Titels

oder einer Textstelle bzw. eine zusätzliche Recherche im Internet sind möglich. Eine ausführliche Recherche kann angeboten werden.

- Alle Arten von Informationsressourcen werden für die Auskunft genutzt. Besonders das Internet ist in die Recherche mit einzubeziehen. Auch bei elektronischen Ressourcen wird Wert auf eine qualitative Auswahl gelegt, wie sie im Infopool getroffen wurde.
- Recherchen werden folgendermaßen bearbeitet:
 1. Nach Möglichkeit werden die Anfragen sofort an dem Auskunftsort erledigt, an dem sie gestellt werden. Dabei werden die Ressourcen der jeweiligen Abteilung ausgeschöpft. Je nach zeitlicher Kapazität gehören dazu auch kürzere Internetrecherchen. Ist die Anfrage einer anderen Abteilung zuzuordnen, wird dorthin verwiesen.
 2. Kann die Anfrage nicht sofort zufriedenstellend erledigt werden, wird dem Kunden eine ausführliche Recherche angeboten. Der Kunde wird in diesem Fall von der Bibliothek innerhalb von zwei Öffnungstagen benachrichtigt.
 3. Bei Anfragen in der Erwachsenenbibliothek, für die eine ausführliche Recherche vor allem im Internet nötig ist, wird der Kunde ins Studienkabinett weiter verwiesen. Zuvor wird durch einen Anruf im Studienkabinett geklärt, ob dort Zeit für eine ausführliche Recherche ist. Ist dies nicht möglich, so wird dem Kunden in der Erwachsenenbibliothek eine ausführliche Recherche mit Rückmeldung durch die Bibliothek angeboten.
Kann der Kunde in das Studienkabinett verwiesen werden, so wird dort versucht, die Anfrage gleich zu beantworten. Ist dies aus zeitlichen oder anderen Gründen nicht möglich, wird auch hier dem Kunden eine ausführliche Recherche mit Rückmeldung durch die Bibliothek angeboten.
- Der Auskunftsdienst wird von qualifiziertem Personal geleistet, das sich regelmäßig fortbildet. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf den Bereichen Kommunikation und Recherchekompetenz.
- Erfahrungen aus dem Auskunftsdienst fließen in den Bestandsaufbau ein. Kundenbedürfnisse werden über das Wunschbuch sowie anhand der Wunschkarten gesammelt und an die Lektoren/-innen weitergegeben.

Die Konzeption für den Auskunftsdienst wird sukzessive fortgeschrieben. Die stufenweise Erreichung der Ziele wird im jährlichen Controlling überprüft.

23.03.2004 / Zi /Go

Anhang

Zusätzlich zu den in Teil II 1.4 genannten Services umfasst der Auskunftsdienst in den einzelnen Abteilungen folgende Tätigkeiten:

1 Kinderbibliothek

- Beantwortung von Anfragen zu Themenkisten, Klassensätzen und Diabilderbüchern
- Beantwortung von Anfragen zur Jugendbibliothek
- Anmeldung zu Kinderveranstaltungen
- Führen des Belegungsplanes für die Spiele-PCs und deren Betreuung
- Betreuung der PCs in der Jugendbibliothek
- Zurücklegen von Medien: erfolgt i.d.R. an der Verbuchungstheke, da der Auskunftspult nicht zu den gesamten Öffnungszeiten besetzt ist. Bei größeren Mengen erfolgt dies jedoch auch am Auskunftspult.
- Betreuung der Abspielanlage
- Abholung der AV-Medien von der Verbuchungstheke und Rücksortierung

2 Studienkabinett

- Reservierung und Betreuung der PC-Plätze und der Kabinen.
- Fernleihe: persönlich und auch bei telefonischer Anfrage; Bestellung und Abholung sowie Fernleihverlängerungen.
- Längere, differenziertere (Internet-)Recherchen; auch sehr spezielle Fragen (z.B. StadtInfo)
- Nicht ausleihbare Medien aus dem Magazin können hier eingesehen werden.
- Verbraucherinformation
- Ein Großteil an telefonischen Anfragen wird hier entgegengenommen.
- Betreuung und Einführung bzw. Hilfestellung am ReaderPrinter.
- Bearbeiten von Nahmagazin-Bestellungen; inkl. Filme (GEA)
- Zurücklegen von Medien hinter der Auskunftstheke
- Kassieren von Gebühren für Ausdrucke: Eintrag ins Gebührenkonto bzw. per Quittung
- Betreuung der PCs in der Jugendbibliothek: Einschalten sowie Zuständigkeit bei Problemen während der Öffnungszeiten.

3 Erwachsenenbibliothek

- Heute zurückgebuchte AV-Medien (außer Sachtonträger) werden um 12, 15 und 17 Uhr von der Verbuchungstheke geholt.
- Ein Großteil an telefonischen Anfragen wird hier entgegengenommen.
- (kürzere) Internetrecherchen
- Beantwortung von Anfragen zur Jugendbibliothek
- Beantwortung von Anfragen zum Markt
- Zurücklegen von Medien: Regal hinter dem Auskunftspult
- Ausgabe des Fotomagazins gegen Hinterlegung des Ausweises

4 Musikbibliothek

- Fernleihe speziell für den Musikbereich; persönlich und auch bei telefonischer Anfrage
- Kartenvorverkauf und –reservierung bzw. Anmeldung zu Veranstaltungen
- Durchsagen für das ganze Haus
- Internetrecherchen
- Auslage von Handzetteln und Informationsbroschüren / Plakaten
- Vermitteln und Verbuchung von Noten Grischkat-Bibliothek
- Heute zurückgebuchte AV-Medien werden laufend einsortiert
- Abspielungen (LPs und CDs)
- Zurücklegen von Medien: an der Auskunftstheke oder im Abholfach im Schrank
- Anlaufstelle für das Sekretariat bzw. die Verwaltung

Anlage II: StB Reutlingen – Fragebogen Serviceanalyse Auskunftsdienst

Stadtbibliothek Reutlingen: Serviceanalyse Auskunftsdienst

Datum: _____ Zeitraum: _____ Auskunftsort: _____ Kürzel*: _____

Fragestellung (konkreter Service):

Umfang des Services:

- Weg gezeigt/beschrieben
- Signatur gegeben
- Begleitung zum Regal/PC
- Titel am Regal herausgesucht
- konkrete Textstelle herausgesucht
- Ausdruck für Kunden gemacht
- ausführliche Recherche mit Rückmeldung durch:
 - Bibliothek
 - Kunde
- Sonstiges

(vermutete) Zielgruppe: männl. weibl.

- Schüler/in
- Studierende/r
- Azubi
- beruflich Interessierte/r
- Eltern
- _____
- interessierter Laie
- Kind unter 6 J.
- Kind über 6 J.
- Jugendliche/r
- Erwachsene/r
- im Ruhestand

Zeitaufwand:

Zeit war:

- 0-1
- 1-3
- 3-5
- 5-10
- 10-15
- 15-∞
- ausreichend
- zu wenig
- viel zu wenig

Kontakt:

- persönlich
- telefonisch

Art des Services/der Auskunftsfrage:

- Bestandsfrage
- (kurze) Faktenfrage
- (umfassende) Themenfrage

- Einführung/Benutzerschulung
- Benutzungsmodalitäten
- Orientierungsfrage
- Technik
- Sonstiges

Hilfsmittel:

- "Kopf"
- Katalog (Stadtbibliothek Reutlingen)
- Katalog (andere Bibliothek)
- Buchhandelsverzeichnis im Internet
- Benutzerkonto
- Infopool
- Internet
- Präsenzbestand
- Telefon
- Kollege/in
- Themen-PC; welcher: _____
- gedrucktes Verzeichnis; welches: _____
- Sonstiges: _____

Kundenanfrage:

- zufriedenstellend erledigt
- nicht ganz zufriedenstellend erledigt
- nicht zufriedenstellend erledigt

verwiesen an:

- Hauptstelle
- Zweigstelle
- Verbuchungstheke
- Kinderbibliothek
- Jugendbibliothek
- Markt
- Studienkabinett
- Erwachsenenbibliothek
- Musikbibliothek
- konkrete Adresse im Internet
- andere Institution
- Sonstiges; und zwar: _____

Bemerkung:

11/03 Go/Zi

Anlage III: StB Würzburg – Broschüre „Information pur“

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift