

Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Band 61

Evaluation und Qualitätskontrolle bibliothekarischer
Auskunft

oder:

„Bitte recherchieren Sie selbst im Google“

Barbara Dietrich, Ulrike Großardt, Kristin Rütjes und Kerstin Wittmann

Weitere Projektteilnehmerinnen: Nicole Offhaus, Ina Reißler und
Sabine Röttgen

Dezember 2011

Fachhochschule Köln

Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften

Institut für Informationswissenschaft

Evaluation und Qualitätskontrolle bibliothekarischer Auskunft
oder: „Bitte recherchieren Sie selbst im Google“
Barbara Dietrich, Ulrike Großardt, Kristin Rütjes, Kerstin Wittmann
Köln: Fachhochschule Köln,
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften,
Institut für Informationswissenschaft, 2011
(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft;
61)

ISSN (elektronische Version) 1434-1115

Die Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft berichten über aktuelle Forschungsergebnisse des Instituts Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Veröffentlicht werden sowohl Arbeiten der Dozentinnen und Dozenten als auch herausragende Arbeiten der Studierenden. Die Kontrolle der wissenschaftlichen Qualität der Veröffentlichungen liegt bei der Schriftleitung.

Jeder Band erscheint in elektronischer Version (über unsere Homepage:

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/arbeitspapiere.php>).

Fachhochschule Köln
Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften
Institut für Informationswissenschaft
Claudiusstr.1 D-50678 Köln
Tel.: 0221/8275-3376, Fax: 0221/3318583
E-Mail: schriftenreihe@fbi.fh-koeln.de

Schriftleitung: Prof. Dr. Hermann Rösch, Kerstin Wittmann
© FH-Köln 2011

INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG.....	5
2	ENTWICKLUNG DES KRITERIENKATALOGS UND BEWERTUNGSSYSTEMS	7
2.1	Der Kriterienkatalog.....	7
2.2	Bewertungssystem.....	8
2.3	Auswertungsbogen	10
3	ERSTELLUNG DER TESTFRAGEN	17
3.1	Hintergrund – Methode	17
3.2	Die Testfragen	18
3.3	Testphase	21
4	AUSWERTUNG.....	23
4.1	Ergebnisse der einzelnen Testfragen.....	23
4.1.1	Verhalten und Kommunikation.....	23
4.1.2	Organisation des Auskunftsprozesses/Ablauf Auskunftsinterview	30
4.1.3	Qualität der Antwort.....	37
4.1.4	Umfang des Auskunftsangebots.....	40
4.1.5	Welche Fragetypen werden beantwortet?	41
4.1.6	Welche Auskunftsarten werden in der Bibliothek angeboten?.....	41
4.1.7	Wie ist die zeitliche Erreichbarkeit der Auskunft?	45
4.2	Ergebnisse des Auskunftsinterviews.....	47
4.3	Ergebnisse der einzelnen Bibliothekstypen.....	49
4.4	Ergebnisse der einzelnen Kommunikationskanäle.....	51
4.5	Gesamtergebnis aller Kommunikationskanäle und Bibliotheken	54
5	FAZIT	55
6	LITERATURVERZEICHNS	56
7	ANHANG	57
7.1	Anzahl der vier Auskunftsfragetypen und Bibliothekstypen.....	57
7.2	Klausurbewertungsschema.....	59
7.3	Erfahrungsberichte	59
7.4	Auswertungsbögen zu den vier Auskunftskanälen	66
7.4.1	Auswertungsbogen der Persönliche Auskunft	66
7.4.2	Auswertungsbogen der E-Mailauskunft.....	73
7.4.3	Auswertungsbogen der telefonischen Auskunft.....	80
7.4.4	Auswertungsbogen der Chatauskunft	87

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: War der Arbeitsplatz aufgeräumt?	23
Abbildung 2: Verhielt sich der Bibliothekar wertfrei?	24
Abbildung 3: Wurde die Diskretion gewährleistet?	25
Abbildung 4: War der Sprachstil angemessen?	25
Abbildung 5: Hatte der Bibliothekar ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild?	26
Abbildung 6: Wurde vom Bibliothekar Gesprächsbereitschaft signalisiert?	27
Abbildung 7: War eine Identifikation des Bibliothekars/der Bibliothek möglich?	27
Abbildung 8: Hörte der Bibliothekar aktiv zu?	28
Abbildung 9: War der Bibliothekar freundlich und höflich?	29
Abbildung 10: Wie wurde das Gespräch geführt?	29
Abbildung 11: Fand eine Kontaktaufnahme statt?	30
Abbildung 12: Sicherte der Bibliothekar sein Verständnis für die Frage?	31
Abbildung 13: Welche Art von Auskunft wurde erteilt?	32
Abbildung 14: Bewies der Bibliothekar Ressourcenkompetenz?	32
Abbildung 15: Wurde ein Auskunftsinterview geführt?	33
Abbildung 16: Konnte der Kunde an der Recherche teilhaben?	34
Abbildung 17: Wurde ein Follow up durchgeführt?	35
Abbildung 18: War die Auskunft leicht zu finden?	35
Abbildung 19: War die Wartezeit angemessen?	36
Abbildung 20: Wurde die gesuchte Information ermittelt?	37
Abbildung 21: Falls bei der Beantwortung auf Wikipedia und Google zurückgegriffen wurde, wie wurde damit umgegangen?	38
Abbildung 22: Wurden die Quellen genannt?	39
Abbildung 23: War die Antwort objektiv?	40
Abbildung 24: Gibt es eine Begrenzung des zeitlichen Aufwandes?	42
Abbildung 25: Muss der Kunde einen Kostenbeitrag leisten?	43

Abbildung 26: Gibt es eine Policy für die Auskunft?	44
Abbildung 27: Wird der Datenschutz gewährleistet?	45
Abbildung 28: Wie ist die räumliche Erreichbarkeit der Auskunft?	46
Abbildung 29: Gibt es eine Feedbackmöglichkeit extra für die Auskunft?	47
Abbildung 30: Notenverteilung des Auskunftsgesprächs per Telefon	48
Abbildung 31: Notenverteilung des Auskunftsgesprächs für die persönliche Auskunft	48
Abbildung 32: Notenverteilung der wissenschaftlichen Spezialbibliotheken – alle Kommunikationskanäle	49
Abbildung 33: Notenverteilung der Öffentlichen Bibliotheken – alle Kommunikationskanäle	50
Abbildung 34: Notenverteilung der Wissenschaftlichen Bibliotheken – alle Kommunikationskanäle	50
Abbildung 35: Notenverteilung der Chatauskunft	51
Abbildung 36: Notenverteilung der Mailauskunft	52
Abbildung 37: Notenverteilung der Telefonauskunft	52
Abbildung 38: Notenverteilung der Persönlichen Auskunft	53
Abbildung 39: Notenverteilung aller Kommunikationskanäle	54

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1 Kriterienkatalog	11
Tabelle 2 Fragen mit Angabe der Anforderungen und Bewertung	16
Tabelle 3: Auskunftsfragen/Webformular bzw. E-Mail Auskunft	57
Tabelle 4: Auskunftsfragen/Chat	57
Tabelle 5: Auskunftsfragen/persönliche Auskunft	58
Tabelle 6: Auskunftsfragen/Telefon	58
Tabelle 7 Klausurbewertungsschema	59

1 EINLEITUNG

Der vorliegende Bericht ist das Ergebnis einer Projektarbeit von Studierenden am Institut für Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln im Studiengang Bibliothekswesen.

Im Rahmen der von Herrn Prof. Dr. Hermann Rösch angebotenen Projektlehrveranstaltung „Evaluation und Qualitätskontrolle bibliothekarischer Auskunft“ untersuchten sieben Studierende während des Sommersemesters 2011 die bibliothekarische Auskunft anhand eines zu diesem Zwecke erstellten Kriterienkatalogs.

Im Folgenden werden der Projektverlaufsplan sowie der Test bibliothekarischer Auskunft und dessen Ergebnisse und Erkenntnisse vorgestellt.

Die Methode der Untersuchung ist an das in der Literatur bezeichnete „Mystery Shopping“¹ angelehnt. Die sieben Studierenden testeten die Bibliotheken über vier verschiedene Auskunftskanäle (Webformular und E-Mail Auskunft wurden im Rahmen dieser Arbeit zusammengefasst und nicht unterschieden):

- Chat
- Persönliche Auskunft
- Telefonische Auskunft
- Webformular/E-Mail-Auskunft

Die Ergebnisse der Untersuchung werden durch einen erstellten Kriterienkatalog objektivierbar.

Ziel der Untersuchung war es, Erkenntnisse darüber zu gewinnen, inwieweit die erarbeiteten idealtypischen Kriterien in der Praxis umgesetzt werden. Es wurden 55 Tests an 46 Bibliotheken durchgeführt, einige wenige Bibliotheken sind also über mehrere Auskunftskanäle evaluiert worden.

Auch wenn für diese Untersuchung nur eine begrenzte Anzahl von Bibliotheken befragt wurde, sind dennoch interessante Aussagen und Rückschlüsse zum Stand der Qualität bibliothekarische Auskunft in Deutschland möglich.

Neben 43 deutschen getesteten Bibliotheken wurden aus Vergleichsgründen ein dänischer Bibliotheksverbund und je eine Bibliothek aus Österreich und der Schweiz einbezogen.

Für die Tests wurden als Fragetypen Orientierungsfragen, Faktenfragen, Sachverhaltsfragen und bibliographische Fragen gewählt.

Auf den nachfolgenden Seiten folgt zunächst ein Überblick über den geplanten Verlauf des gesamten Projektes, die praktische Durchführung der Untersuchung und die Projektergebnisse.

In Kapitel 2 werden der Kriterienkatalog und dessen Anforderungen sowie der Bewertungsbogen für die Tests vorgestellt. Beide bilden die Grund-

¹ Siehe dazu auch: Weng, Anja, 2010

lage für alle weiteren Schritte. In Kapitel 3 steht die Erarbeitung der Testfragen im Fokus, die zur Bewertung des Auskunftsprozesses gestellt wurden. Es wird eine quantitative Übersicht aller Fragen pro Auskunftskanal und Bibliothekstyp gegeben. Anschließend werden die gestellten Testfragen aufgelistet und erläutert. Zudem werden die Erfahrungen des Pretests sowie die Testphase erläutert. Die Auswertung der gesamten Untersuchung erfolgt im 4. Kapitel. Die Analysen und Ergebnisse werden jeweils durch Torten- oder Säulendiagramme visualisiert. Fazit und Ausblick runden die Ergebnispräsentation ab. Im Anhang befinden sich eine Auflistung der Auskunftstypen und Bibliothekstypen, das zu Grunde liegende Notenschema, die Auswertungsbögen sowie zwei Erfahrungsberichte der Auskunft jeder Studierenden.

2 ENTWICKLUNG DES KRITERIENKATALOGS UND BEWERTUNGSSYSTEMS

Die Entwicklung des Kriterienkatalogs war die wichtigste Vorbereitung, auf die die weiteren Aspekte des Projektes aufgebaut wurden. Zunächst mussten folgende im Mittelpunkt stehenden Fragen geklärt werden:

- Was soll mit dem Kriterienkatalog erreicht werden?
- Was soll anhand welcher Kriterien überprüft werden?

Der Kriterienkatalog und der zugehörige Auswertungsbogen hatten zum Ziel, den bestehenden bibliothekarischen Auskunftsdienst, also den IST-Stand zu bewerten und Defizite aufzuzeigen.

2.1 Der Kriterienkatalog

Mit Hilfe eines Brainstormings und dem Exzerpieren einschlägiger Fachliteratur², wurden erste Kriterien, die im weiteren Verlauf genauer definiert und differenziert wurden, festgelegt und in vier Bereiche eingeteilt. Dabei dienten die in der Literatur gewonnenen Erkenntnissen der Gruppe als Diskussionsgrundlage und wurden nicht genau übernommen sondern auf dieser Basis vervollständigt, genauer definiert und angepasst.

1. Verhalten und Kommunikation
2. Organisation des Auskunftsprozesses/Ablauf des Auskunftsgesprächs
3. Qualität der Antwort
4. Umfang des Auskunftsangebotes

Allen 32 Kriterien wurden Anforderungen zugewiesen, die für die Überprüfung der Auskunft herangezogen wurden. Beispielsweise wurde das Kriterium „Aktives Zuhören“ durch die Anforderungen „ausreden lassen“ und „Signalisierung von Interesse durch Nicken“, Äußerungen wie „Ja“ oder „Nein“ genauer beschrieben.

Entstandene Probleme, die im Zuge der Arbeit auftraten, werden im Folgenden beschrieben.

Die Frage nach der Freundlichkeit der Auskunftsperson ist mit Einzelkriterien nur begrenzt beurteilbar. Kriterien wie Hilfsbereitschaft und Höflichkeitsfloskeln wurden berücksichtigt, weil sie wichtig sind. Dennoch bleibt die Bewertung dieser Frage zum Teil subjektiv.

Die Kommunikationskanäle Persönliche Auskunft, Chat, Telefon und Webformular wurden abgedeckt.

² Siehe Literaturverzeichnis.

Die Gleichsetzung von Webformular- und E-Mail-Auskunft erfolgte, da die angebotenen Webformulare einiger Bibliotheken nicht alle Merkmale eines Webformulars erfüllen.

Nicht alle in dem Kriterienkatalog beschriebenen und festgelegten Kriterien treffen auf jeden Kommunikationskanal zu. Beispielsweise kann nur bei der persönlichen Auskunft bewertet werden, ob der Arbeitsplatz aufgeräumt ist. So entstanden vier den Kommunikationskanälen entsprechende Auswertungsbögen mit unterschiedlichen Höchstpunktzahlen.

2.2 Bewertungssystem

Bei der Festlegung des Bewertungssystems fiel die Entscheidung für eine Dreierskala, weil dies eindeutige Entscheidungen erleichterte.

Das Bewertungssystem sieht wie folgt aus:

- Wurden 100% der Anforderungen erfüllt = Sehr gut
- Wurde die Mehrzahl der Kriterien erfüllt = Gut (Variiert, da es abhängig von der Anzahl der Anforderungen ist; meist 2 von 3)
- Wurde 1 bzw. 0 Kriterien erfüllt = Nein bzw. nicht erfüllt (mangelhaft)

Teilweise war es erforderlich, auf ein zweistufiges Modell (Ja/Nein) zu wechseln, z.B. bei Frage 3.4 „War die Antwort objektiv?“. Bei diesen Fragen gab es keine Zwischenstufe. Nach der Einteilung der Fragen wurden neun Fragen zweistufig und 13 Fragen dreistufig bewertet.

Ab Frage 2.6 findet teilweise ein Wechsel in der Bewertungsart statt. Es wurde nicht mehr festgelegt, wie viele Kriterien zur Erfüllung gegeben sein müssen, sondern welche Kriterien wie bewertet werden, z.B. Frage 2.6 „Konnte der Kunde an der Recherche teilhaben?“. Hier wurden die Kriterien wie folgt bewertet: Nein = keine Teilnahme, Gut = Teilnahme und Sehr gut = Teilnahme und Erklärungen.

Die Frage nach der Art der Auskunft und zu den Fragetypen beschreibt lediglich die Ist-Situation und geht nicht mit in die Bewertung ein.

Die Option „keine Angabe“ wurde in der ersten Planung nicht aufgenommen, da befürchtet wurde, dass bei Unsicherheiten und nicht bewertbaren Fragen die Möglichkeit „keine Angabe“ zu häufig angekreuzt werden würde.

Im Auswertungsbogen wurde ein Bemerkungsfeld hinzugefügt, das in solchen Fällen genutzt werden sollte, um die Entscheidung nachvollziehbar zu machen. Die Bemerkungen wurden mit in die Auswertung einbezogen.

Nach der Testphase wurde jedoch deutlich, dass ein Feld „keine Angabe“ notwendig ist. Bei einigen Fragen konnte keine Auswertung stattfinden, weil eine Bewertung der Frage nicht immer möglich war. Beispielsweise bei Frage 3.2 „Falls bei der Beantwortung auf Wikipedia und Google zurück-

gegriffen wurde, wie wurde damit umgegangen?“, denn teilweise gaben die Bibliothekare keine Auskunft darüber, wie sie gesucht haben.

Um eine nachvollziehbare und vergleichbare Bewertung der verschiedenen Auskunftssituationen zu gewährleisten, wurde auf folgende Art und Weise vorgegangen:

Zunächst wurden alle Fragen drei verschiedenen Kategorien zugeteilt. Diese Kategorien sind: Grundfragen, Fragen der mittleren Kategorie und Fragen der höchsten Kategorie. Den Kategorien wurden verschiedene Punkte zugeordnet, um die Fragen unterschiedlich gewichten zu können. So wurden Grundfragen mit 5 Punkten bewertet (bzw. 3 Punkten bei „Gut“), Fragen der mittleren Kategorie mit 6 Punkten (bzw. 4 Punkten bei „Gut“) und Fragen der höchsten Kategorie mit 7 Punkten (bzw. 5 Punkten bei „Gut“). Bei „Nein“ bzw. „mangelhaft“ wurden keine Punkte vergeben.

Die Fragen, die in den Schwerpunkt der gesamten Befragung fielen (siehe hierzu auch Kapitel 4.2), wurden der höchsten Kategorie zugeordnet. Grundfragen waren Fragen, die zu den grundsätzlichen Anforderungen gehören. Die restlichen Fragen wurden der mittleren Kategorie zugeordnet.

Zwei Fragen stellen eine Ausnahme dar: die Fragen 3.2 und 3.4. Diese Fragen wurden negativ bewertet, um eine neutrale Antwort zu ermöglichen. Ein „Sehr gut“ bekam in diesem Fall keine 7 Punkte, sondern 0 und ein „Nein“ bzw. „mangelhaft“ bekam 7 Punkte abgezogen, damit Bibliotheken, bei denen der Sachverhalt nicht auftrat, nicht benachteiligt wurden.

Nach der Einteilung der Fragen in Kategorien wurde eine Höchstpunktzahl für jeden einzelnen Kommunikationskanal errechnet.

Die einzelnen Auskunftssituationen wurden nach diesem Schema bewertet. Es wurden eine Punktzahl und eine Note errechnet. Dadurch ergab sich eine Rangfolge der evaluierten Bibliotheken.

Die Noten wurden angelehnt an ein Klausurbewertungsschema errechnet (siehe Anhang). Die Teilnehmerinnen rechneten für die Vergleichbarkeit der Daten alles in Prozentangaben um.

Besonders erwähnt werden muss, dass bei den Orientierungsfragen der Bereich Auskunftsgespräch nicht bewertet wurde. Hierfür wurde ein gesondertes Bewertungsschema erstellt (siehe „Auswertungsbogen der Telefonischen Auskunft“ im Anhang).

2.3 Auswertungsbogen

Die Kriterien wurden für den Auswertungsbogen zu allgemeinen Fragen umformuliert, z.B. „Aktives Zuhören“ → „Hörte der Bibliothekar aktiv zu?“. Aus den Fragen und Anforderungen wurde schließlich der Auswertungsbogen erstellt. Dieser wurde in vier Bereiche unterteilt (siehe dazu 2.1) und die Fragen diesen zugeordnet.

Der Auswertungsbogen musste für jeden Auskunftskanal speziell angepasst werden, da, wie bereits erwähnt, nicht jede Frage auf jeden Kanal zutrifft. Durch eine farbliche Hervorhebung wurden die zutreffenden Fragen gekennzeichnet.

Nachfolgend werden in einer Tabelle die Gesamtzahl der Kriterien und deren Verteilung auf die vier Gruppen dargestellt.

1. Verhalten und Kommunikation	2. Organisation des Auskunftsprozesses	3. Qualität der Antwort	4. Umfang des Auskunftsangebotes
Arbeitsplatz Wertfreiheit Diskretion Sprachstil Erscheinungsbild Aufmerksamkeit Identifikation Aktives Zuhören Freundlichkeit	Begrüßung/Kontaktaufnahme Verständnissicherung des Bibliothekars Ressourcenkompetenz Auskunftsgespräch Teilnahme an Recherche Gesprächsführung Follow-up Art der Auskunft Auffindbarkeit der Auskunft Wartezeit	Ermittlung der Information Weiterführende Informationen/alternative Quellen Objektivität Quellennachweis	Fragetypen Auskunftsarten Zeitlicher Aufwand Kosten Policy Datenschutz Zeitliche Erreichbarkeit Räumliche Erreichbarkeit

Tabelle 1 Kriterienkatalog

Frage	Anforderungen	Anzahl der Anforderungen	Bewertung	Bemerkung
1.1 War der Arbeitsplatz aufgeräumt?	Freies Sichtfeld Direkter Einstieg in die Auskunft Sauberer Arbeitsplatz	3	1 oder 0 = nein 2 = gut 3 = sehr gut	
1.2 Verhielt sich der Bibliothekar wertfrei? → Achtung negierte Kriterien	Negative sprachliche/schriftliche Äußerungen	Persönliche Auskunft: 2 Telefon, Chat und E-Mail: 1	1 oder 2 = nein 0 = ja 1 = nein 0 = ja	
1.3 Wurde die Diskretion gewährleistet?	Angemessene Lautstärke Abstands-/Diskretionslinie oder Schild vorhanden	2	0 = nein 1 = gut 2 = sehr gut	Möglichkeiten wie die Diskretion eingehalten wird
1.4 War der Sprachstil angemessen?	Vermeidung von Fachjargon Siezen Angemessene Ausdrucksweise	3	0 oder 1 = nein 2 = gut 3 = sehr gut	Besonderheiten wie auffälliger Ausdruck oder Sprachstil
1.5 Hatte der Bibliothekar ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild?	Keine Wertenden Aussagen auf der Kleidung Saubere Kleidung Keine aufreizende/provokative Kleidung	3	0 – 2 = nein 3 = ja	
1.6 Wurde vom Bibliothekar Gesprächsbereitschaft signalisiert?	durch Mimik/ Körperhaltung Einstellung von Nebentätigkeiten	2	0 = nein 1 = gut 2 = sehr gut	

Frage	Anforderungen	Anzahl der Anforderungen	Bewertung	Bemerkung
1.7 War eine Identifikation des Bibliothekars/ der Bibliothek möglich?	Persönlich: Namens-/Mitarbeiterschild Chat: Bibliothekar nennt seinen Namen Web-Formular/Mail: Bibliothekar nennt seinen Namen und den Namen der Bibliothek	1	0 = nein 1 = ja	Nicht für Telefon, da enthalten in Frage 2.1
1.8 Hörte der Bibliothekar aktiv zu?	Ausreden lassen Signalisieren von Interesse durch Nicken, „Ja“, „Nein“	2	0 = nein 1 = gut 2 = sehr gut	
1.9 War der Bibliothekar freundlich und höflich	Kriterien ins Bemerkungsfeld-schreiben	(vom Pretest abhängig)		
1.10 Wie wurde das Gespräch geführt?	Laut genug Flüssiges Gespräch Moderation der einzelnen Schritte			
2.1 Fand eine Kontaktaufnahme statt?	Name der Einrichtung Name des Bibliothekars Begrüßung	2	0 = nein 1 = gut 2 = sehr gut	Ausnahme Telefon
2.2 Sicherte der Bibliothekar sein Verständnis für die Frage?	Durch Paraphrasieren Durch Rückfragen	2	0 = nein 1 oder 2 = ja	
2.3 Welche Art von Auskunft wurde erteilt?				

Frage	Anforderungen	Anzahl der Anforderungen	Bewertung	Bemerkung
2.4 Bewies der Bibliothekar Ressourcenkompetenz?	Nutzung von validen Informationsmitteln Aufbau einer Recherchestrategie Aufzeigen von Alternativen Erläuterung der Quellen	4	0 oder 1 = nein 2 oder 3 = gut 4 = sehr gut	
2.5 Wurde ein Auskunftsgespräch geführt?	Stellen von Rückfragen Nutzung von offenen und geschlossenen Fragen Klärung von Umfang und Zweck	3	0 oder 1 = nein 2 = gut 3 = sehr gut	
2.6 Konnte der Kunde an der Recherche teilhaben?	Anforderungen ergeben sich aus der Bewertung (hierzu siehe auch Kapitel 2.2)		keine Teilnahme = nein Teilnahme = gut Teilnahme und Erklärung = sehr gut	
2.7 Wurde ein Follow-up durchgeführt?	Rückfrage, ob die Frage beantwortet wurde Einladung wiederzukommen	2	0 = nein 1 = gut 2 = sehr gut	
2.8 War die Auskunft leicht zu finden?	Persönlich: Leitsystem, Platzierung Chat/ Webformular: Anzahl der Klicks Auskunft erkennbar	2	0 = nein 1 = gut 2 = sehr gut	
2.9 War die Wartezeit angemessen?	Anforderungen ergeben sich aus der Bewertung		5 oder kein Abheben = nein 4-5 mal Klingeln = gut 1-3 mal Klingeln = sehr gut	Für Telefon

Frage	Anforderungen	Anzahl der Anforderungen	Bewertung	Bemerkung
3.1 Wurde die gesuchte Information ermittelt?	Anforderungen ergeben sich aus der Bewertung		Keine Antwort und keine anderen Informationen = nein Einfache Antwort oder keine Antwort mit alternativen Informationen = gut Antwort mit zusätzlichen Informationen = sehr gut	
3.2 Falls bei der Beantwortung auf Wikipedia und Google zurückgegriffen wurde, wie wurde damit umgegangen?	Anforderungen ergeben sich aus der Bewertung		Ohne Erläuterung dieser Quellen = mangelhaft Mit Erläuterung mit Chancen und Gefahren = gut Angabe von zusätzlichen Informationsquellen = sehr gut	
3.3 Wurden die Quellen genannt?	Gedruckte Quellen: Titel Erscheinungsdatum Internetquellen: Bezeichnung URL Zugriffsdatum	Gedruckte Quellen: 2 Internetquellen: 3	0 = nein 1 = gut 2 = sehr gut 0 oder 1 = nein 2 = gut 3 = sehr gut	
3.4 War die Antwort objektiv?	Ausgewogene Antwort	1	0 = nein 1 = ja	
4.1 Welche Fragetypen werden beantwortet?				

Frage	Anforderungen	Anzahl der Anforderungen	Bewertung	Bemerkung
4.2 Welche Auskunftsarten werden in der Bibliothek angeboten?				
4.3 Gibt es eine Begrenzung des zeitlichen Aufwandes				Zeit die aufgewendet wird
4.4 Muss der Kunde einen Kostenbeitrag leisten				
4.5 Gibt es eine Policy für den Auskunftsdienst?				
4.6 Wird der Datenschutz gewährleistet?				Diese Frage gilt nur für Webformular/ E-Mailauskunft und Chatauskunft
4.7 Wie ist die zeitliche Erreichbarkeit der Auskunft?				
4.8 Wie ist die räumliche Erreichbarkeit der Auskunft?	Leitsystem Standort innerhalb der Bibliothek	2	0 = Mangelhaft 1 = gut 2 = sehr gut	
4.9 Gibt es eine Feedbackmöglichkeit extra für die Auskunft?	Anforderungen ergeben sich aus der Bewertung		Nicht vorhanden = nein Kunde findet sie selbst = gut Es wird extra darauf hingewiesen = sehr gut	Ausgenommen Telefon (keine Anonymisierung)

Tabelle 2 Fragen mit Angabe der Anforderungen und Bewertung

3 ERSTELLUNG DER TESTFRAGEN

In diesem Kapitel wird die Entwicklung der Testfragen erläutert. Zunächst erfolgt ein Überblick über die Methode, anschließend werden die eigentlichen Testfragen dargestellt und kommentiert.

3.1 Hintergrund – Methode

Die Testfragen wurden auf die vier Auskunftskanäle (Telefon, Chat, Webformular bzw. E-Mail und persönliche Auskunft) und die Fragetypen (Orientierungsfrage, Faktenfrage, bibliographische Frage und Sachverhaltsfrage) abgestimmt.

Die Zuordnung der entwickelten Fragen war vom Fächerkanon der Wissenschaftlichen Bibliotheken abhängig. Da der Schwerpunkt dieser Untersuchung auf den übrigen drei Fragetypen liegen sollte, wurden lediglich drei Orientierungsfragen zu Service und Öffnungszeiten telefonisch gestellt. Folgende drei Bibliothekstypen wurden im Rahmen dieser Untersuchung evaluiert:

- Öffentliche Bibliotheken
- Wissenschaftliche Universalbibliotheken
- Wissenschaftliche Spezialbibliotheken

Bezogen auf die einzelnen Auskunftskanäle wurden folgende Schwerpunkte festgelegt:

Für die Auskunft via Webformular/E-Mail wurden bevorzugt Sachverhaltsfragen ausgewählt. Im Vordergrund stand die Frage, wie die Auskunftsperson mit ausführlichen Sachverhaltsfragen umgeht und die Beantwortung durchführt. Bekannt ist, dass das Auskunftsgespräch per Webformular/E-Mail erschwert ist, da Rückfragen selten bzw. nicht die Regel sind. Dennoch wählten die Studierenden Sachverhaltsfragen, um Rückfragen zu provozieren (vgl. Tabelle 4).

Für die Chatauskunft lag der Schwerpunkt auf Faktenfragen und Sachverhaltsfragen. Bibliographische Fragen wurden ebenfalls gestellt. Auf Orientierungsfragen wurde verzichtet. Es bieten nur zehn Wissenschaftliche Bibliotheken und eine Öffentliche Bibliothek Chatauskunft an. Ein Chat war während der Testphase nicht erreichbar. Im Anhang befindet sich eine tabellarische Übersicht aller Fragetypen für die drei Bibliothekstypen (vgl. Tabellen 3-6 im Anhang).

Für die persönliche Auskunft lag der Schwerpunkt sowohl auf den Sachverhaltsfragen als auch auf den bibliographischen Fragen. Für beide Fragetypen ist unter Umständen eine ausführliche Recherche nötig. Die Fragen wurden auch hier meist so gewählt, dass ein Auskunftsgespräch notwendig wurde, um den präzisen Informationsbedarf des Fragenden zweifelsfrei zu ermitteln. Bibliographische Fragen, ein sehr häufiger Fragetyp in Bibliotheken

ken, sollten ebenfalls Schwerpunkt der Untersuchung sein. Hierbei war interessant zu erfahren, welche Art von Auskunft (referenzierende, übernehmende oder Ablehnung der Auskunft) erteilt wird (vgl. Tabelle 5).

Für die telefonische Auskunft wurden überwiegend Faktenfragen gewählt. Alle anderen Fragetypen wurden weniger häufig gestellt. Dieser Fragetyp wurde bevorzugt gestellt, da geprüft werden sollte, ob Bibliotheken am Telefon Informationsmittel einsetzen und die Fragen zielführend beantworten können (vgl. Tabelle 6).

Die Auskunftsfragen wurden bewusst allgemein gehalten, da Benutzer auch dann allgemeine Fragen stellen wenn sie ein konkretes Anliegen haben. Zudem sollte damit ein Auskunftsgespräch provoziert werden.

An folgender Frage soll dies anschaulich dargestellt werden:

Die Frage lautete nicht „Wie kann man Dielenböden aufarbeiten?“, sondern „Haben Sie etwas zur Restauration von Holz?“. Zusatzinformationen wurden nur bei der Webformular/E-Mailauskunft gegeben, bei der persönlichen Auskunft, der telefonischen Auskunft und der Chatauskunft nur auf explizite Nachfrage der Auskunftsperson.

Für die spätere Auswertung der Tests erarbeiteten die Teilnehmerinnen die Recherchestrategie und mögliche Quellen (siehe dazu auch 3.2). Für die Beantwortung lag das Hauptaugenmerk auf den Sachverhalts- und den Faktenfragen. So wurde für die jeweiligen Fragen ein Hintergrund entworfen.

3.2 Die Testfragen

Folgende Testfragen wurden entwickelt:

Öffentliche Bibliotheken – Orientierungsfragen:

1. Wie sind die Öffnungszeiten der Bibliothek?
2. Gibt es Internetarbeitsplätze?
3. Ich bin neu in der Stadt, wie bekomme ich einen Bibliotheksausweis?

Öffentliche Bibliotheken - Faktenfragen:

1. Haben Sie etwas über Allergien?
Hintergrund/Zweck: Es besteht eine Nickelallergie, gesucht werden Informationen, worin Nickel enthalten ist.
Mögliche Quellen: Ratgeber, Zeitschriften, Gesundheitsamt, Bundesministerium für Gesundheit.
2. Woran erkennt man Bio-Lebensmittel?
Hintergrund/Zweck: gesucht wird eine Auflistung der Kennzeichnungen.
Mögliche Quellen: Bundesministerium für Ernährung, Zeitschriften, Stiftung Warentest.

-
3. Ich suche ein Werk von Friedrich Hardenberg.
Hintergrund/Zweck: wird für die Schule benötigt. Im Katalog wurde nichts gefunden.
Lösung: Autor schrieb unter Pseudonym Novalis.
Mögliche Quellen: Personendatenbanken, DNB Normdaten.
 4. Ich suche ein Buch von einem gewissen Traxler.
Hintergrund/Zweck: unbekannt ist Titel und ob er der Autor ist. Bekannt ist nur, dass es ein Kinderbuch ist und etwas mit Literatur zu tun hat.
Lösung: „Ich bin so guter Dinge: Goethe für Kinder“ von Peter Härtling.

Wissenschaftliche Universalbibliotheken - Faktenfragen:

1. Wo ist der Hauptsitz der UNESCO und wie lautet die Adresse?
Hintergrund/Zweck: Studierende der Bildungswissenschaften der Fernuniversität Hagen. Wunsch bei der UNESCO ein Praktikum zu absolvieren.
Mögliche Quellen: Homepage der Institution, Adressliste größerer Institutionen.
2. Wie viele Flüchtlinge sind bis heute durch die Unruhen im arabischen Raum in Europa gelandet?
Hintergrund/Zweck: aus aktuellem Interesse, zur eigenen Einschätzung.
Mögliche Quellen: Tagespresse, Europäisches Amt für Statistik.
3. Welche deutschen Kolonien gab es zu Zeiten des Deutschen Kaiserreiches?
Hintergrund /Zweck: gemeint ist Namibia zur Zeit des 1. Weltkrieges (1914-1918), Student der Geschichte, der sich mit diesem Thema aus persönlichem Interesse auseinandersetzt.
Mögliche Quellen: CIA World Factbook, Internetseite der Zs „Der Spiegel“, Fischer Weltalmanach, Munzinger.
4. Welche Länder sind Mitglieder in der Gruppe der G20?
Hintergrund/Zweck: eigenes Interesse.
Mögliche Quellen: Auswärtiges Amt.

Wissenschaftliche Spezialbibliotheken - Faktenfragen:

1. Warum hat Dänemark es abgelehnt, die Dänische Krone durch den Euro abzulösen?
Hintergrund/Zweck: es wird für Studienzwecke benötigt.

Öffentliche Bibliotheken – Sachverhaltsfragen:

2. Warum dürfen nicht alle Strophen der Nationalhymne gesungen werden?

-
- Hintergrund/Zweck: Hausaufgabe/Referat, es wird nur noch die 3. Strophe vom Lied der Deutschen gesungen.
Mögliche Quellen: Literatur, Webressourcen (bspw. Nationalhymne.de, Bundestag).
3. Warum wurde die NPD bisher nicht verboten?
Hintergrund/Zweck: Vorhaben von Sachsen-Anhalt, erneut einen Verbotsantrag zu stellen, politisches Interesse.
Mögliche Quellen: Bundesverfassungsgericht (Urteilsbegründung), Zeitschriften, Pressearchive.
 4. Ich suche Informationen zu Goethe und seinen Frauen.
Hintergrund/Zweck: gewünscht sind Informationen über Goethes Verhältnisse und ob/wie er diese in seinen Werken verarbeitet hat.
Mögliche Quellen: Literatur (literaturwissenschaftliche Literatur, Biographien).
 5. Ich suche Informationen zu Ökostrom.
Hintergrund/Zweck: Überlegungen zu einem Wechsel des Anbieters, gewünscht sind auch Pro und Kontra zu Ökostrom.
Mögliche Quellen: Verbraucherzentrale, Bund der Energieverbraucher, Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Stellungnahmen der Parteien.

Wissenschaftliche Universalbibliotheken – Sachverhaltsfragen:

1. Haben Sie etwas über Inhaltsstoffe in Fertigprodukten?
Gemeint ist: Auflistung der E-Stoffe in Lebensmitteln und eine Ausarbeitung, welche davon potenziell gesundheitsgefährdend bzw. krebserregend und deklarierungspflichtig sind.
Hintergrund/Zweck: Studierende im 1. Semester Oecotrophologie (Haushalts- und Ernährungswissenschaften) und testen im Labor Tütensuppen unterschiedlicher Marken.
Mögliche Quellen: Katalogsuche, Zeitschriften (Aufsätze), ToC-Datenbanken, ViFa, Med Pilot, Bundesministerium für ELV, Verbraucherzentrale.
2. Haben Sie etwas über die Restauration von Holz?
Gemeint ist: Restaurierung eines Dielenbodens, Prozess der Aufbereitung, Arbeitsmittel (Chemikalien, Werkzeug). Woher bekommt man Informationen über Chemikalien und Inhaltsstoffe?
Hintergrund/Zweck: neue Wohnung, Holzboden soll selbstständig restauriert werden, da wir kein Geld für einen Restaurator aufbringen können und möchten.
Mögliche Quellen: Katalogsuche, Zeitschriften, ViFa, Datenbank, (InetBib-) Linkliste, Hobbybücher (hierbei wäre ein Verweis auf eine ÖB erwünscht).
3. Ich würde mich gerne über Gründe und Vorbehalte gegen bzw. für Atomkraftwerk informieren.
Gemeint ist: Ausgewogenheit der Gegenüberstellung, Neutralität

Hintergrund/Zweck: eigenes Interesse aus aktuellem Anlass
Mögliche Quellen: Tagespresse, Datenbank (Energie-, Umweltbereich), Bundesministerium für Gesundheit, Hinweise zu Gruppierungen, die unterschiedliche Meinungen vertreten, ViFa Umwelt, ToC – Datenbanken, aktueller Stand hinsichtlich Entscheidungen des Bundestages.

4. Warum lagen die Frauen Adolf Hitler zu Füßen?

Hintergrund/Zweck: Studierende der Geschichte, Aufgabe Erstellung eines Psychogramms von Adolf Hitler mit dem Schwerpunkt: Frauen, die ihm zu Füße lagen. Bisher haben wir nur Biographien über Adolf Hitler und Bücher über seine politische Autorität gefunden. Gesucht wird nach Informationsquellen, die sich mit dem genannten Schwerpunkt auseinandersetzen.

Mögliche Quellen: Monographien, die den Schwerpunkt behandeln, Literaturliste, mit online einsehbaren Literaturverzeichnissen, Fachportal Geschichtswissenschaften (bspw. Clio online), ViFa, ToC-Datenbanken, Munzinger, herausragende Biographen (bspw. Joachim Fest), Fachzeitschriften, die sich mit dem 3. Reich beschäftigen.

Wissenschaftliche Universal- und Spezialbibliotheken - Bibliographische

Fragen:

1. Gesucht werden Informationen bzw. Literatur zu katholischen Studentenverbindungen in Köln.
2. Benötigt wird eine Literaturzusammenstellung zum Thema „Produktpiraterie“.
3. Gesucht wird nach dem Katalog und Informationen zur Weltausstellung in Paris (1900).
4. Gesucht werden Informationen zur Bibliothekslandschaft in der Schweiz (bspw. Vernetzung, Zusammenarbeit) oder alternativ die Bibliothekslandschaft eines Kantons. Des Weiteren werden Informationen zur geschichtlichen Entwicklung der Bibliothekstypen in der Schweiz (bspw. Landes- oder Universitätsbibliothek) gesucht.
(Hintergrund/Zweck: Studierende des 6. Semesters Bibliotheksweisen)
5. Ich such nach Literatur zur Einführung in die Medienpädagogik.

3.3 Testphase

Die Projektteilnehmer entschieden sich für einen Pretest, um den Auswertungsbogen auf dessen Durchführbarkeit und Vollständigkeit zu überprüfen. Pro Auskunftskanal wurde ein Test, bei dem je zwei Fragen an Öffentliche und Wissenschaftliche Universalbibliotheken gestellt wurden, durchgeführt.

Nach dem Pretest ergaben sich keine umfangreichen Änderungen, sodass die Ergebnisse des Pretests in die Gesamtbewertung einfließen konnten. Drei Änderungen resultierten aus dem Pretest:

1. Für das Telefon wurde die Frage 2.6 hinzugenommen. Es ist zwar schwierig, dem Kunden am Telefon den Researchweg zu erläutern, aber gerade weil der Kunde keine schriftlichen Informationen aus dem Gespräch mitnehmen kann, ist es von Bedeutung.
2. Bei Frage 1.9 konnten sich die Studierenden auch nach dem Pretest nicht vollständig auf Anforderungen einigen. Daher entschieden sie sich dazu, eine Begründung für die Beantwortung dieser Frage im Bemerkungsfeld einzutragen, um allzu persönliche Bewertungen zu minimieren und die Objektivität zu wahren.
3. Des Weiteren wurde unter Punkt ‚Verhalten und Kommunikation‘ eine neue Frage zur Gesprächsführung aufgenommen: „Wie wurde das Gespräch geführt?“. Die Anforderungen sind Lautstärke, Moderation der einzelnen Schritte und Flüssigkeit des Gesprächs.

Die Tests wurden innerhalb einer Woche durchgeführt. Für die persönliche Auskunft wählten die Studierenden Bibliotheken, die für sie gut erreichbar waren um den zeitlichen Aufwand für die Durchführung der Tests einzugrenzen.

4 AUSWERTUNG

In diesem Kapitel werden die einzelnen Ergebnisse sowie deren Interpretation vorgestellt. Die Ergebnisse gliedern sich wie folgt auf:

1. Ergebnisse der einzelnen Testfragen
2. Ergebnisse des Auskunftsinterviews
3. Ergebnisse der einzelnen Bibliothekstypen
4. Ergebnisse der einzelnen Kommunikationskanäle
5. Gesamtergebnis aller Kommunikationskanäle und Bibliotheken

Da die Studierenden sich dafür entschieden, die Resultate in ganzen Werten anzugeben, können bei den Ergebnissen Rundungsfehler auftauchen.

Bei allen Ergebnissen fiel auf, dass die Noten im schlechten Bereich auf ein gar nicht oder nur unzureichend durchgeführtes Auskunftsinterview zurückzuführen sind. Dementsprechend konnten gute bzw. sehr gute Ergebnisse nur von Bibliotheken erzielt werden, die Auskunftsinterviews einsetzen.

4.1 Ergebnisse der einzelnen Testfragen

Im Nachfolgenden werden die einzelnen Kriterien aus dem Auswertungsbogen graphisch dargestellt und kurz erläutert. Einzelne Fragen in diesem Abschnitt werden ohne Graphik vorgestellt und erläutert.

4.1.1 Verhalten und Kommunikation

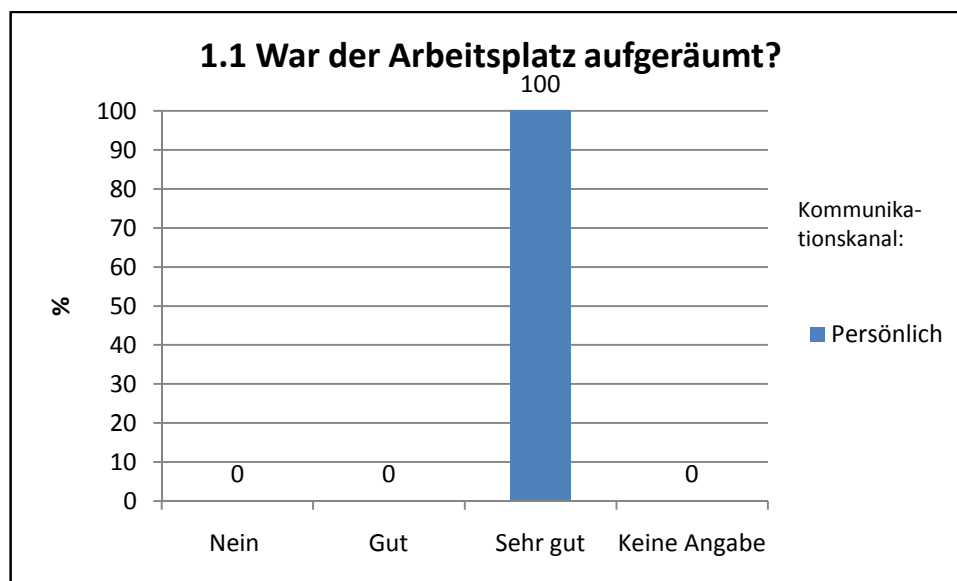


Abbildung 1: War der Arbeitsplatz aufgeräumt?

Die Frage 1.1 „War der Arbeitsplatz aufgeräumt?“ wurde nur bei der persönlichen Auskunft evaluiert, da der Auskunftsort bei den anderen Auskunftskanälen nicht beurteilt werden kann.

Der Arbeitsplatz wurde in 100% der Fälle aufgeräumt angetroffen, d.h., dass alle drei Anforderungen („freies Sichtfeld“, „direkter Einstieg in die Auskunft“, „sauberer Arbeitsplatz“) erfüllt wurden.

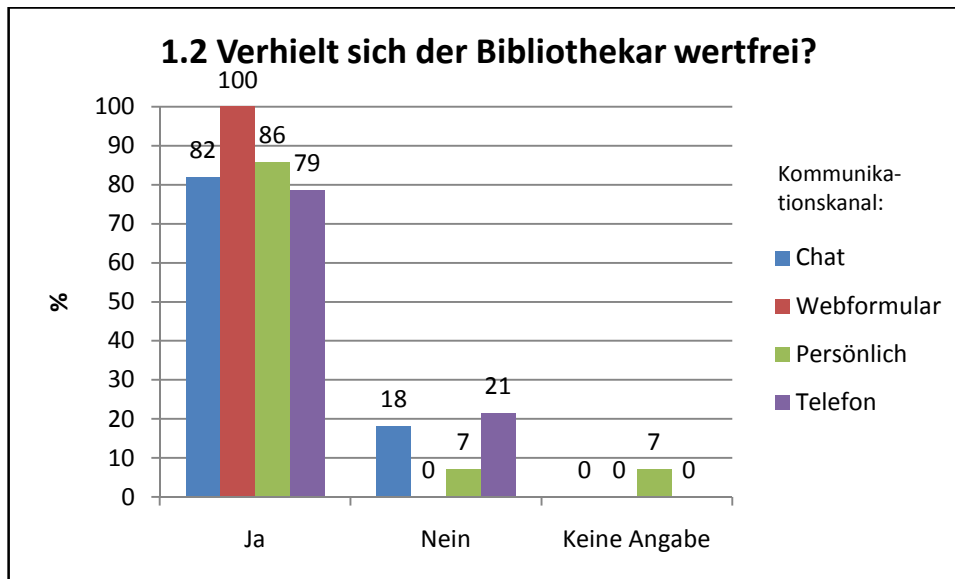


Abbildung 2: Verhielt sich der Bibliothekar wertfrei?

Die Frage 1.2 „Verhielt sich der Bibliothekar wertfrei?“ ist für alle Kommunikationskanäle relevant und wurde auch getestet.

Positiv fällt auf, dass beim Webformular zu 100% die Frage mit „Ja“ beantwortet wurde, also keine negativen sprachlichen Äußerungen vorkamen. Auch bei den anderen Kommunikationskanälen fiel das Ergebnis mit mindestens 79% überwiegend positiv aus. Bedenklich ist, dass bei 18% (Chat) bzw. 21% (Telefon) keine Wertfreiheit gegeben war und damit die Anforderungen „Negative sprachliche/schriftliche Äußerungen“ gegeben waren.

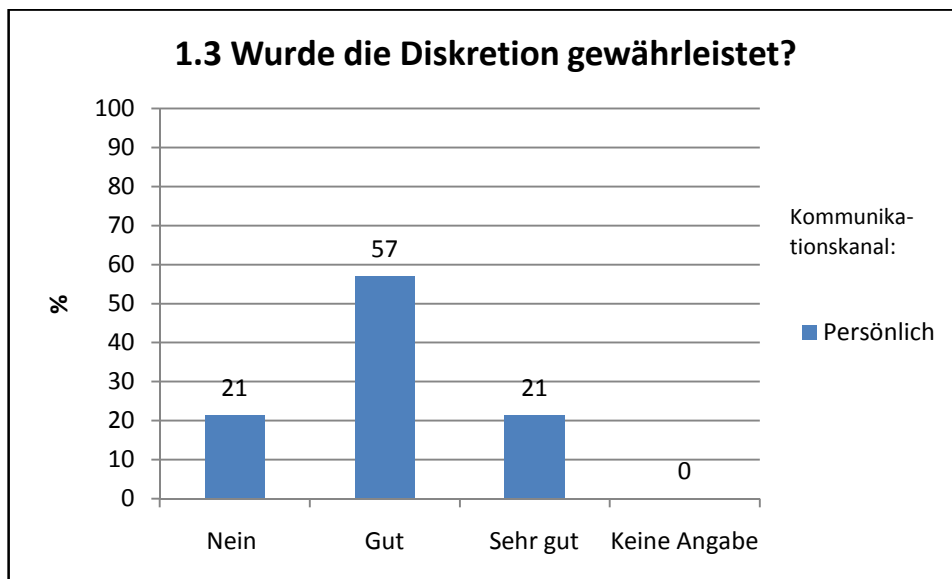


Abbildung 3: Wurde die Diskretion gewährleistet?

Die Frage 1.3 „Wurde die Diskretion gewährleistet?“ wurde nur bei der persönlichen Auskunft bewertet. Es wurden die Anforderungen „angemessene Lautstärke der Auskunftsperson“ und das „Vorhandensein einer Abstands- oder Diskretionslinie oder eines Schildes“ überprüft.

Bei 57% wurde die Diskretion mit „Gut“ bewertet, die restlichen 42% teilen sich je zur Hälfte auf die Bewertungen „Nein“ und „Sehr gut“ auf.

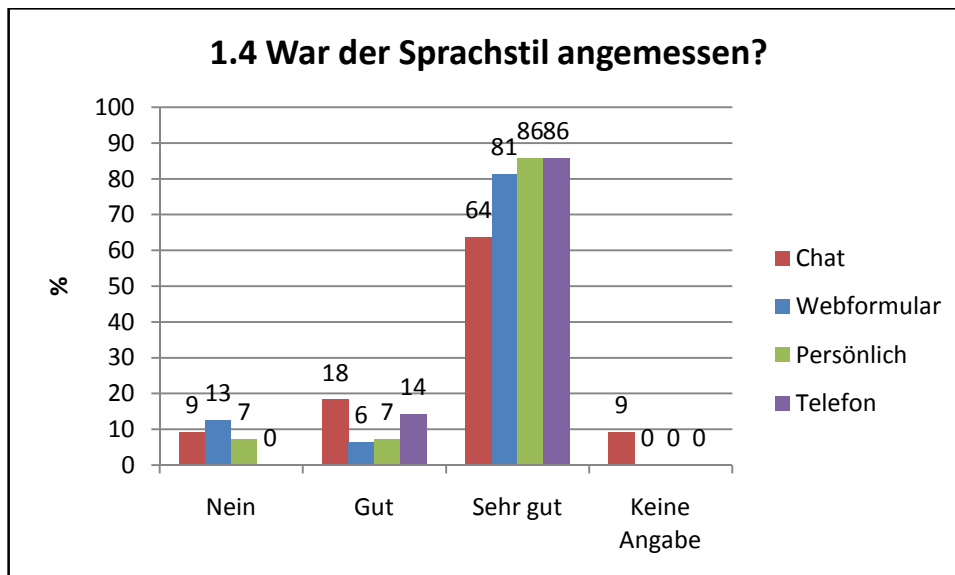


Abbildung 4: War der Sprachstil angemessen?

Ob der Sprachstil angemessen ist, wurde in Frage 1.4 erhoben. Das Ergebnis zeigt, dass dieses Kriterium bei allen Kommunikationskanälen zum

größten Teil mit „Sehr gut“ beurteilt wurde. Auffällig ist hier, dass die Bewertung bei dem Kommunikationskanal Chat deutlich schlechter ausgefallen ist. Die Grundlage dieser Frage waren die Anforderungen „Vermeidung von Fachjargon“, „Siezen“ und „angemessene Ausdrucksweise“.

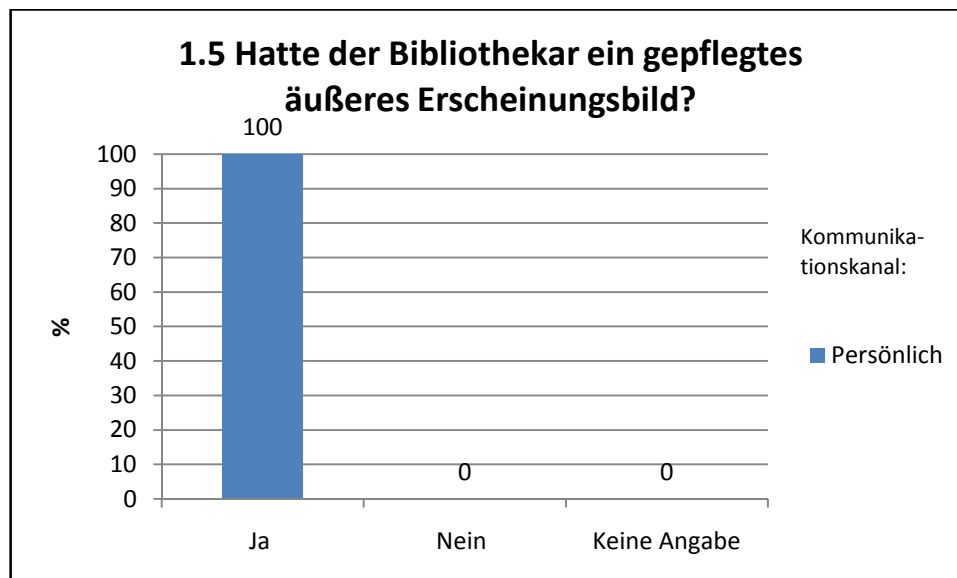


Abbildung 5: Hatte der Bibliothekar ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild?

Die Frage 1.5 „Hatte der Bibliothekar ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild?“ wurde nur in den Auswertungsbögen der persönlichen Auskunft gestellt. Hier wurde in allen Fällen mit „Ja“ geantwortet und damit wurden die Anforderungen („keine wertenden Aussagen auf der Kleidung“, „saubere Kleidung“, „keine aufreizende/provokative Kleidung“) erfüllt.

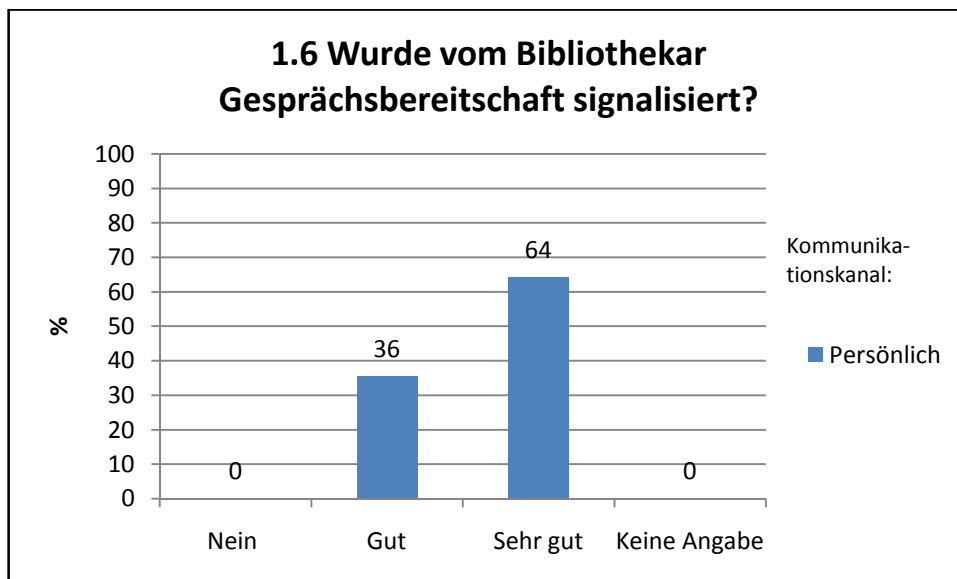


Abbildung 6: Wurde vom Bibliothekar Gesprächsbereitschaft signalisiert?

Auch die Frage 1.6 „Wurde vom Bibliothekar Gesprächsbereitschaft signalisiert?“ ist nur für die persönliche Auskunft relevant und wurde insgesamt positiv bemessen. In 64% der Fälle wurde sie sogar mit „Sehr gut“ bewertet. Damit wurde vom Bibliothekar Gesprächsbereitschaft durch die Mimik oder Körperhaltung und die Einstellung von Nebentätigkeiten signalisiert.

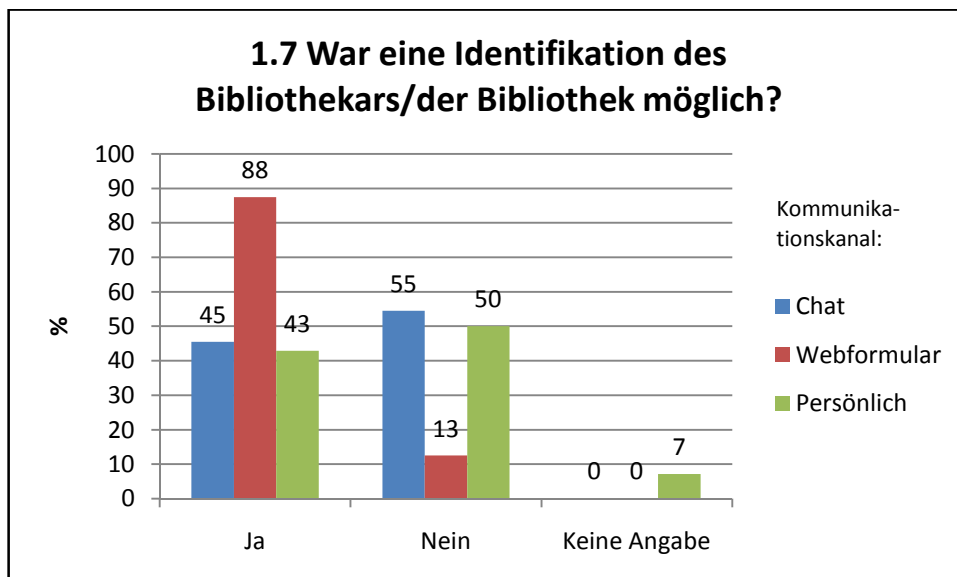


Abbildung 7: War eine Identifikation des Bibliothekars/der Bibliothek möglich?

Bei der Frage 1.7 „War eine Identifikation des Bibliothekars/der Bibliothek möglich?“ wurde der Kommunikationskanal Telefon nicht mit einbezogen, da dieser Aspekt bei Frage 2.1 berücksichtigt wurde.

Hier ist abzulesen, dass bei dem Webformular meistens eine Identifikation möglich war und nur bei 13% der Bibliothekar seinen Namen und den Namen der Bibliothek nicht nannte. Beim Chat und der persönlichen Auskunft fiel das Ergebnis schlechter aus. Bei der Chatauskunft nannte der Bibliothekar zu 55% nicht seinen Namen, bei der persönlichen Auskunft hatten 50% der Mitarbeiter kein Namensschild.

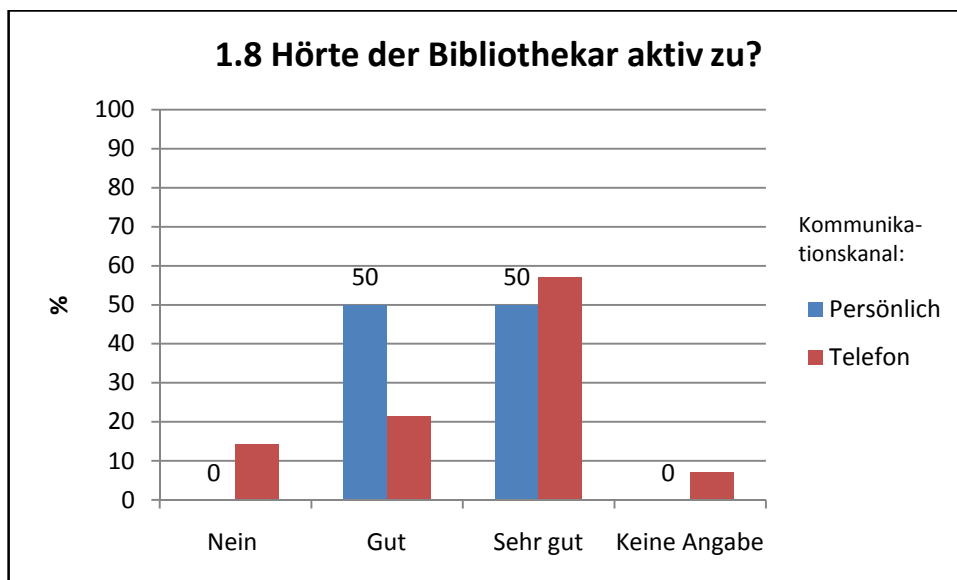


Abbildung 8: Hörte der Bibliothekar aktiv zu?

Die Frage 1.8 „Hörte der Bibliothekar aktiv zu?“ spielte bei der persönlichen sowie bei der Telefonauskunft eine Rolle. Auffallend ist, dass bei dem persönlichen Gespräch die Frage nicht negativ beantwortet wurde. Bei der telefonischen Auskunft hingegen erfüllten 14% der befragten Bibliotheken die Anforderungen („ausreden lassen“, „Signalisierung von Interesse durch Nicken“/„ja“/„hm“) nicht. Auf der anderen Seite wurden 57% mit „Sehr gut“ eingeschätzt.

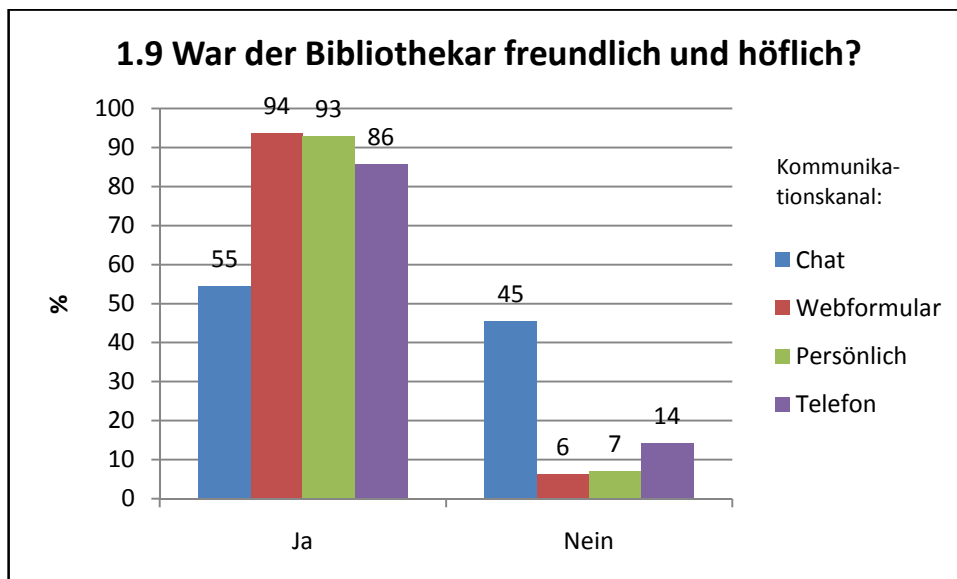


Abbildung 9: War der Bibliothekar freundlich und höflich?

Bei dieser Frage 1.9 „War der Bibliothekar freundlich und höflich?“ hebt sich der Kommunikationskanal „Chat“ negativ von den übrigen Ergebnissen ab. Bei 45% der Tests wurden die Bibliothekare von den Studierenden als nicht freundlich und höflich beurteilt, was in einen Zusammenhang zu dem insgesamt schlechten Ergebnis der Chatauskunft steht. Bei den anderen Kommunikationskanälen gibt es wenige negative Beispiele.

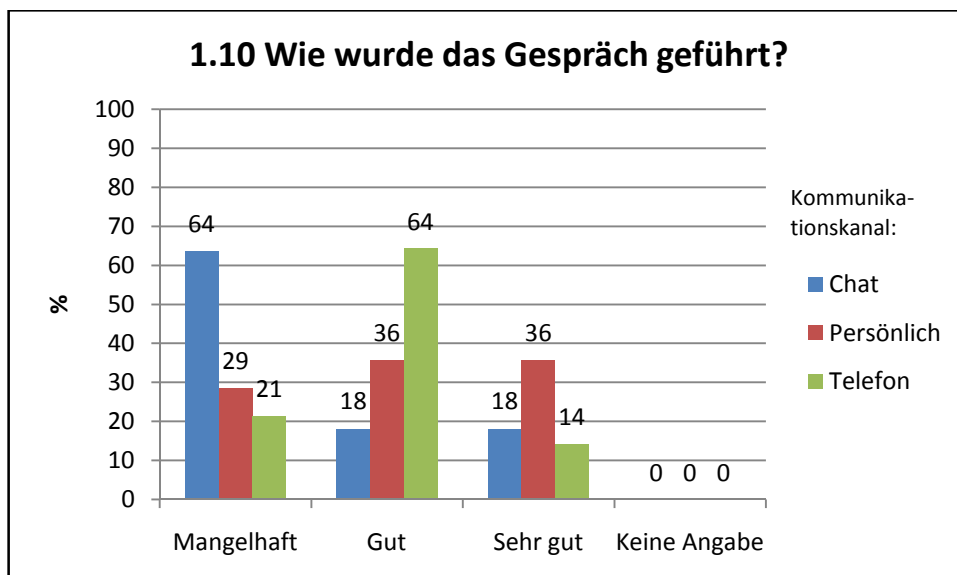


Abbildung 10: Wie wurde das Gespräch geführt?

Das Webformular wurde bei der Frage 1.10 „Wie wurde das Gespräch geführt?“ nicht mit einbezogen. Die Anforderungen („laut genug, flüssiges

Gespräch“, „Moderation der einzelnen Schritte“) wurden bei 64% der Auskunft per Chat nicht erfüllt. Die Gesprächsführung per Telefon schnitt bei dieser Frage am besten ab, hier wurden 64% mit „Gut“ bewertet und 14% mit „Sehr gut“. Die persönliche Auskunft erreichte immerhin jeweils 36% bei den Bewertungen „Gut“ und „Sehr gut“.

Die Kategorie „Mangelhaft“ bedeutet in diesem Fall, dass die Anforderungen zur Gesprächsführung nicht erfüllt wurden.

Fazit zu Verhalten und Kommunikation:

Die Ergebnisse zu den Fragen im Bereich „Verhalten und Kommunikation“ fielen von allen vier Bereichen am besten aus. Bei Verhalten und Kommunikation scheint es also wenig Schwächen zu geben, allerdings muss man konstatieren, dass ohne diesen Bereich das Gesamtergebnis aller Tests noch schlechter ausgefallen wäre.

4.1.2 Organisation des Auskunftsprozesses/Ablauf Auskunftsinterview

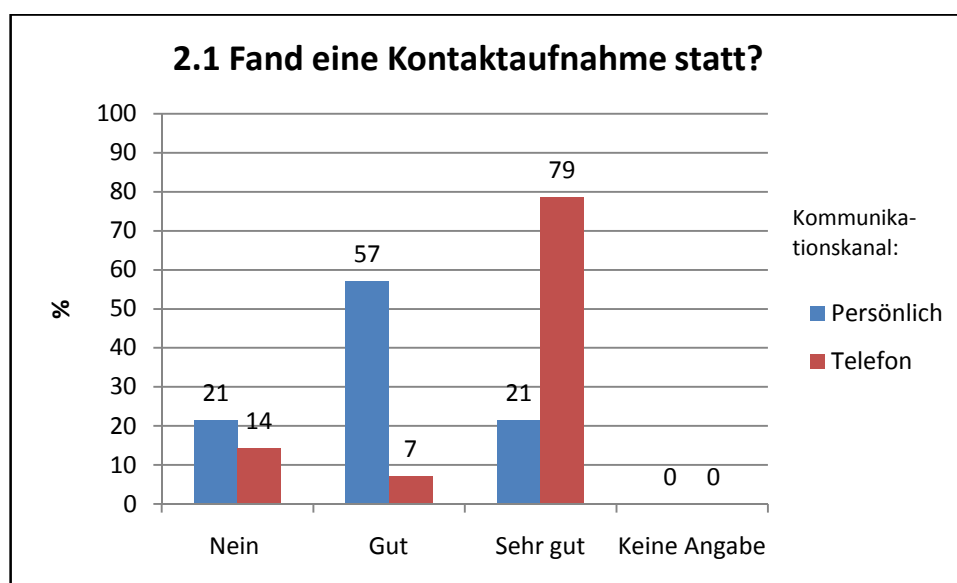


Abbildung 11: Fand eine Kontaktaufnahme statt?

Die Frage 2.1 „Fand eine Kontaktaufnahme statt?“ wurde für die Kommunikationskanäle persönliche und telefonische Auskunft erhoben. Insgesamt gelang die Kontaktaufnahme bei der telefonischen Auskunft besser. Alle Anforderungen („Name der Einrichtung“, „Name des Bibliothekars“, „Begrüßung“) wurden bei 79% der evaluierten Bibliotheken erfüllt. Bei der persönlichen Auskunft wurden die Anforderungen („Begrüßung“ und „Herstellung von gleicher Augenhöhe“) nur zu 21% als „Sehr gut“ bewertet. In 21% der Fälle fand keine Kontaktaufnahme im Sinne der oben genannten Anforderungen statt.

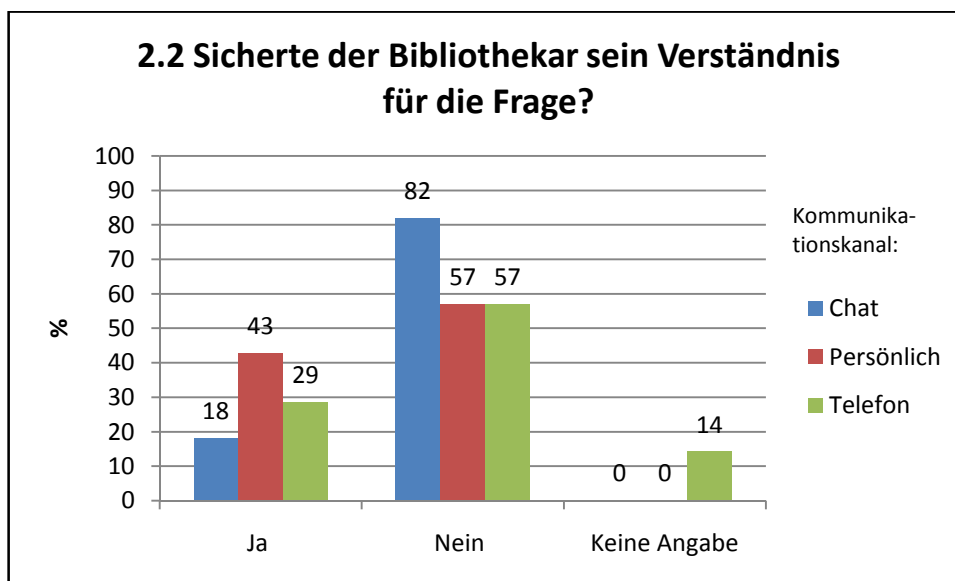


Abbildung 12: Sicherte der Bibliothekar sein Verständnis für die Frage?

Die Frage 2.2 „Sicherte der Bibliothekar sein Verständnis für die Frage?“ berücksichtigt nicht den Kommunikationskanal Webformular, da dieses Kriterium dort nicht überprüfbar ist.

Diese Frage fiel zum größten Teil negativ aus. Beim Chat wurden 82% der Frage mit „Nein“ beantwortet. Bei der persönlichen und der telefonischen Auskunft ergibt sich ein Prozentsatz von 57%, der mit „Nein“ beantwortet wurde. Das persönliche Auskunftsgespräch hat mit 43% die meisten positiven Bewertungen. Der Bibliothekar erfüllte damit die Anforderungen durch „Paraphrasieren“ und „Stellen von Rückfragen“ und sicherte so sein Verständnis für die Frage.

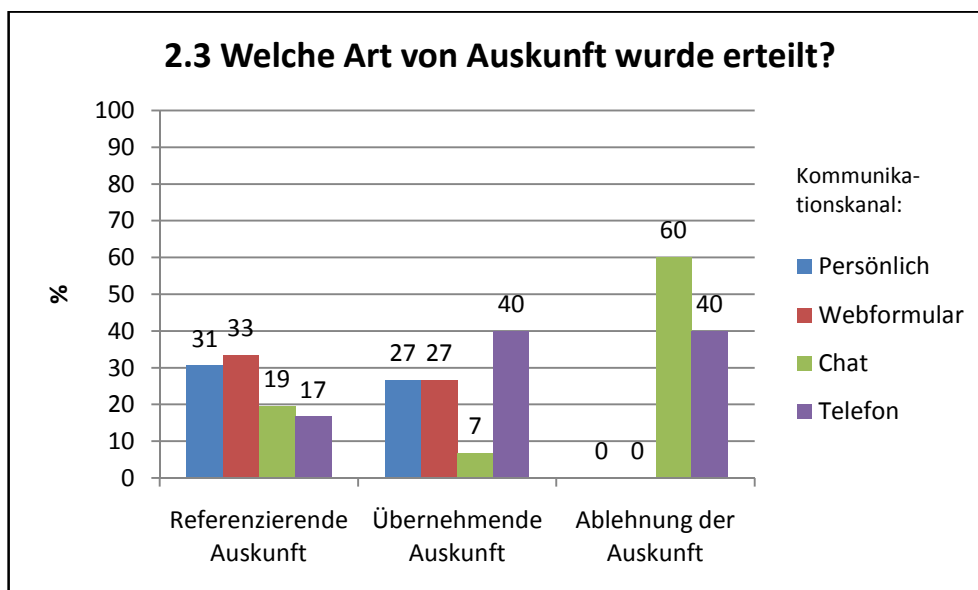


Abbildung 13: Welche Art von Auskunft wurde erteilt?

Bei der Frage 2.3 „Welche Art von Auskunft wurde erteilt?“ ist die Ablehnung der Auskunft bei der Chatauskunft mit 60% besonders auffällig. Auch bei der telefonischen Auskunft wurde mit 40% eine Ablehnung festgestellt. Die übernehmende Auskunft nimmt – von der telefonischen Auskunft abgesehen – einen geringen Stellenwert ein. Die referenzierende, also die verweisende Auskunft liegt bei zwei von vier Auskunftskanälen höher als die übernehmende Auskunft.

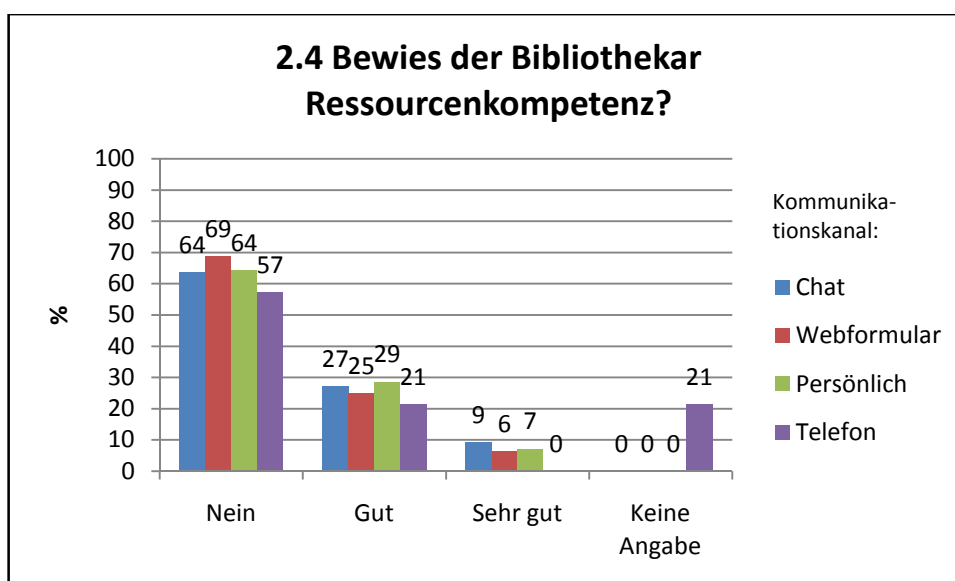


Abbildung 14: Bewies der Bibliothekar Ressourcenkompetenz?

Mit Frage 2.4 „Bewies der Bibliothekar Ressourcenkompetenz?“ wird die geringe Ressourcenkompetenz der Auskunftspersonen offenbart. Die Ergebnisse aller Kommunikationskanäle liegen bei einer Verneinung der Ressourcenkompetenz zwischen 57%-69% und fallen damit annähernd gleich aus, wobei auffällig ist, dass bei der telefonischen Auskunft keine Bibliothek mit „Sehr gut“ beurteilt wurde. Hingegen konnte bei 21% der Telefonauskünfte „keine Angabe“ gemacht werden, da der Rechercheweg nicht nachvollziehbar und daher nicht bewertbar war. Die Anforderungen („Nutzung von validen Informationsmitteln“, „Aufbau einer Recherchestrategie“, „Aufzeigen von Alternativen“ und „Erläuterung der Quellen“) wurden also zum Großteil nicht erfüllt.

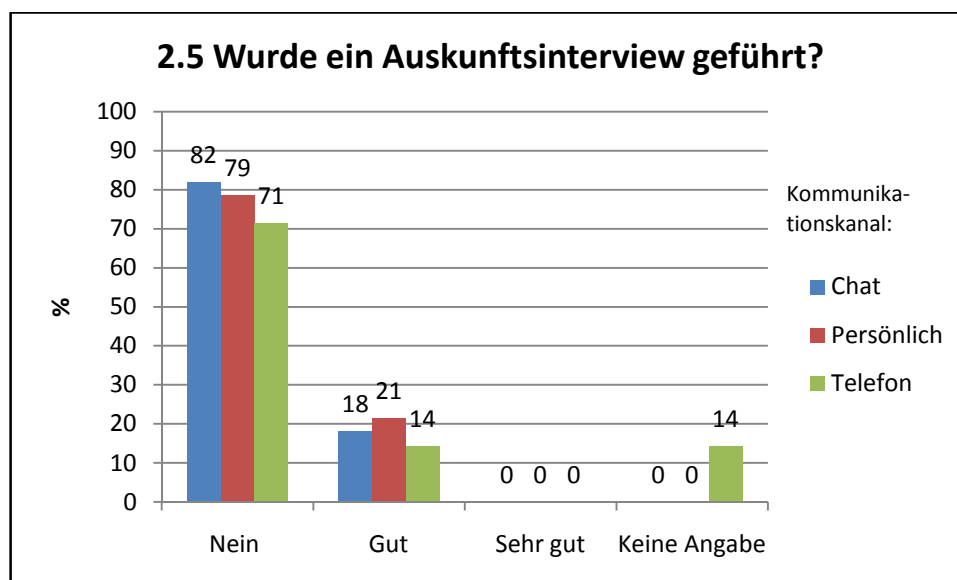


Abbildung 15: Wurde ein Auskunftsinterview geführt?

Die Frage 2.5 „Wurde ein Auskunftsinterview geführt?“ war für den Kommunikationskanal Webformular/E-Mail nicht relevant, da ein Auskunftsinterview bei diesem Kanal nur bedingt möglich ist.

Auskunftsinterviews wurden insgesamt kaum geführt, keine Auskunftssituation führte zu einem „Sehr gut“. Die Anforderungen („Stellung von Rückfragen“, „Nutzung von offenen und geschlossenen Fragen“ und „Klärung von Umfang und Zweck“) fanden demnach kaum Beachtung.

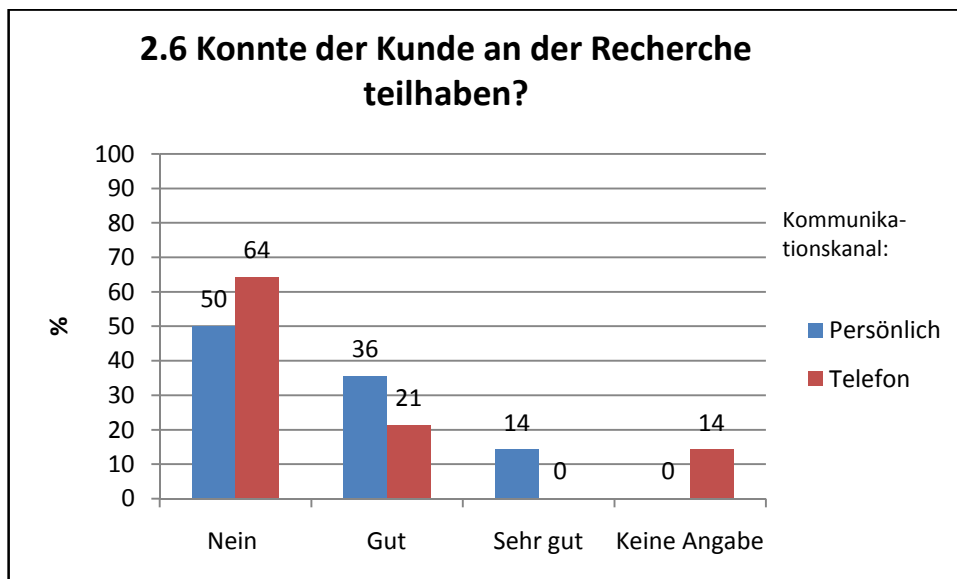


Abbildung 16: Konnte der Kunde an der Recherche teilhaben?

Bei dieser Frage 2.6 „Konnte der Kunde an der Recherche teilhaben?“ wurden die Kommunikationskanäle persönliche und telefonische Auskunft untersucht. Die asymmetrische Kommunikation, wie sie bei der Auskunft per Webformular und Chat vorliegt, eignet sich in den meisten Fällen nicht für die Teilhabe des Kunden an der Recherche.

Die telefonische Auskunft schnitt bei dieser Frage deutlich schlechter ab, hier wurde bei 64% der Kunde nicht an der Recherche beteiligt, auch findet sich kein „Sehr gut“ unter den Ergebnissen. Auch bei der persönlichen Auskunft wurde die Hälfte der Fragen mit „Nein“ beantwortet. Hier wurden nur 14% mit „Sehr gut“ bewertet, d.h. zusätzlich zu der Teilnahme an der Recherche fand eine Erklärung statt.

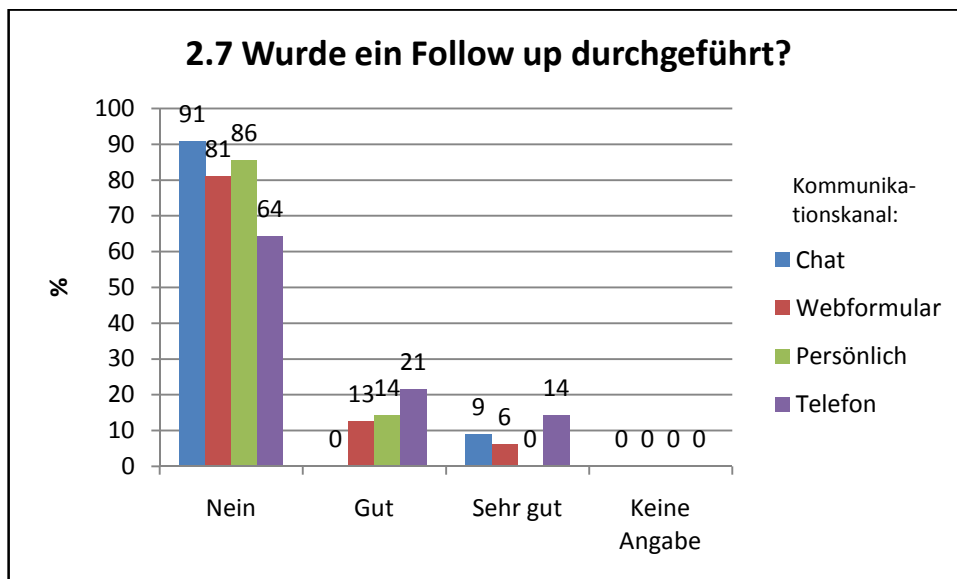


Abbildung 17: Wurde ein Follow up durchgeführt?

Bei der Frage 2.7 „Wurde ein Follow up durchgeführt?“ wurde die telefonische Auskunft am besten bewertet. 64% führten zwar kein Follow up durch, 35% der Fragen wurden jedoch noch mit „Gut“ oder „Sehr gut“ bewertet. Beim Chat wurden die Anforderungen („Rückfrage, ob die Frage beantwortet ist“ und die „Einladung wiederzukommen“) in 91% der Fälle nicht durchgeführt.

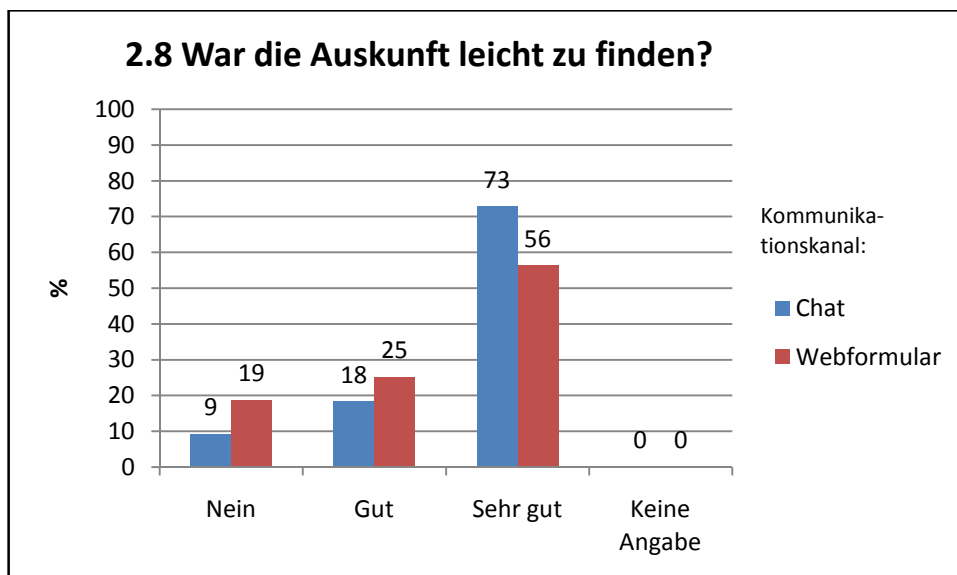


Abbildung 18: War die Auskunft leicht zu finden?

Die Frage 2.8 „War die Auskunft leicht zu finden?“ bezog sich auf die Chat- und Webformularauskunft. Die Anzahl der Klicks, die benötigt wer-

den, um die Auskunft zu finden, wurden gezählt und darauf geachtet, ob die Auskunft als solche erkennbar ist. Bei dieser Fragestellung schnitt der Chat besser ab als die Auskunft per Webformular. Hier erreichten 73% die Bewertung „Sehr gut“.

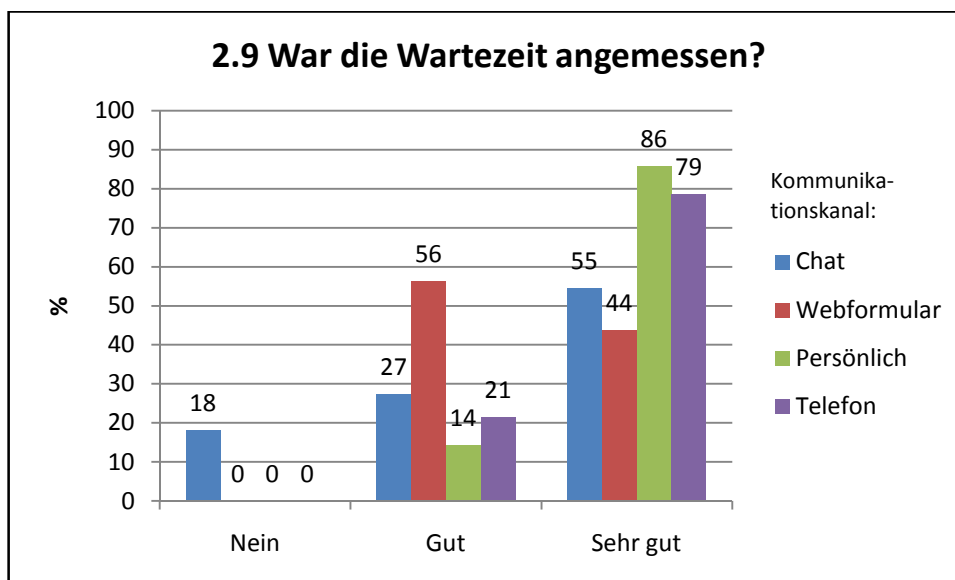


Abbildung 19: War die Wartezeit angemessen?

Die Frage 2.9 „War die Wartezeit angemessen“ bezieht sich auf alle Kommunikationskanäle.

Die Wartezeit ist bei den verschiedenen Auskunftskanälen meistens im guten oder sehr guten Bereich, wobei besonders die persönliche Auskunft herausragt. Die Anforderungen zu dieser Frage wurden wie folgt festgelegt: Telefon: Dauer des Klingelns, Persönlich: Dauer bis das Gespräch beginnt, Webformular und Chat: Dauer bis zur Antwort. Einzig beim Chat wurde dieses Kriterium mit 18% nicht erfüllt.

Fazit zu Organisation des Auskunftsprozesses/ Ablauf des Auskunftsgesprächs:

Der Bereich Organisation des Auskunftsprozesses bzw. Ablauf des Auskunftsgesprächs zeigt deutlich, dass es hohen Verbesserungsbedarf im Bereich der bibliothekarischen Auskunft gibt.

Das Ergebnis der Frage „Welche Art von Auskunft wurde erteilt?“ und dass es vorkam, dass die Auskunft abgelehnt wurde, lässt vermuten, dass bibliothekarische Mitarbeiter die Fragen ihrer Kunden teilweise nicht ernst nehmen und der Kunde sich unverstanden fühlt.

Häufig kann der Kunde nicht an der Recherche teilhaben. Daher ist die Ressourcenkompetenz des Bibliothekars seitens des Kunden meist nicht nachvollziehbar und er kann nicht einsehen, welche Informationsmittel von

dem Mitarbeiter verwendet werden. Außerdem wird fast in allen Fällen seitens der Bibliothek kein Follow up durchgeführt oder keine Einladung, wiederzukommen, ausgesprochen.

Das lässt vermuten, dass der Kunde die Bibliothek als Hilfe zur Informationsfindung künftig ablehnen wird, wobei gerade dies die Aufgabe der Bibliothek ist.

4.1.3 Qualität der Antwort

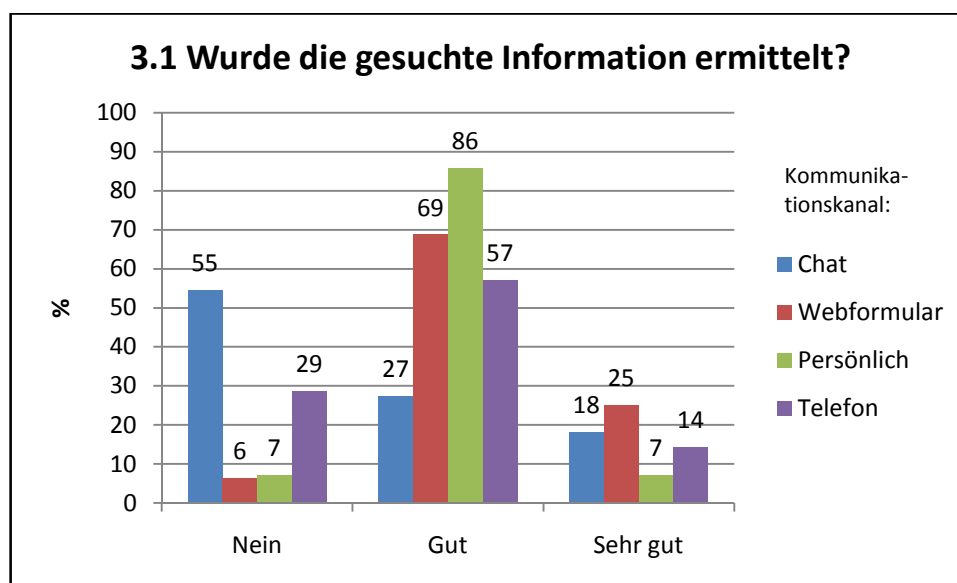


Abbildung 20: Wurde die gesuchte Information ermittelt?

Bei Frage 3.1 „Wurde die gesuchte Information ermittelt?“ zeigt sich bei den verschiedenen Kommunikationskanälen ein unterschiedliches Bild. So wird deutlich, dass bei über der Hälfte der Fragen, die per Chat gestellt wurden, die gesuchte Information zu 55% nicht ermittelt wurde. Die meisten Bestätigungen waren bei allen Kommunikationskanälen zwischen dem guten und sehr guten Bereich, es wurden also die Anforderungen („einfache Antwort“ oder „keine Antwort mit alternativen Informationen“) erfüllt. Selten wurde die Frage mit „Sehr gut“ bewertet, d.h. neben der Antwort wurden auch noch zusätzliche Informationen ermittelt. Per Webformular wurden bei 25% alle Anforderungen erfüllt.

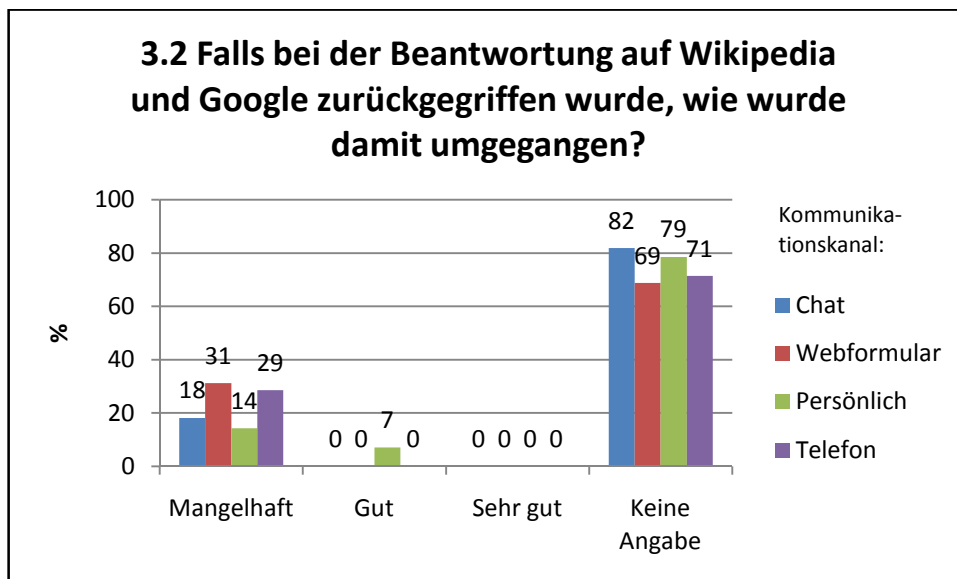


Abbildung 21: Falls bei der Beantwortung auf Wikipedia und Google zurückgegriffen wurde, wie wurde damit umgegangen?

Bei Frage 3.2 „Falls bei der Beantwortung auf Wikipedia und Google zurückgegriffen wurde, wie wurde damit umgegangen?“ legten die Projektteilnehmer im Nachhinein eine Rubrik „Keine Angabe“ an, da sich während der Testphase zeigte, dass in einigen Fällen eine Bewertung nicht möglich war. Dies war der Fall, wenn nicht mitgeteilt wurde, ob auf Wikipedia und Google zurückgegriffen wurde. Außerdem wurde „Keine Angabe“ angekreuzt, wenn kein Rückgriff auf Wikipedia und Google erfolgte. Diese Rubrik wurde sehr häufig in Anspruch genommen. Es gab bei keinem der Kommunikationskanäle eine sehr gute Bewertung („Angabe von zusätzlichen Informationsquellen“) und nur 7% wurden bei der persönlichen Auskunft mit „Gut“ bewertet, hier wurden also Chancen und Risiken erläutert.

Unter „Mangelhaft“ wurden die Ergebnisse zusammengefasst, bei denen die Anforderungen an den Umgang mit Wikipedia und Google nicht erfüllt wurden.

Zusammenfassend kann man sagen, dass, wenn auf Wikipedia oder Google zurückgegriffen wurde, dies ohne Erläuterung der Quellen geschah.

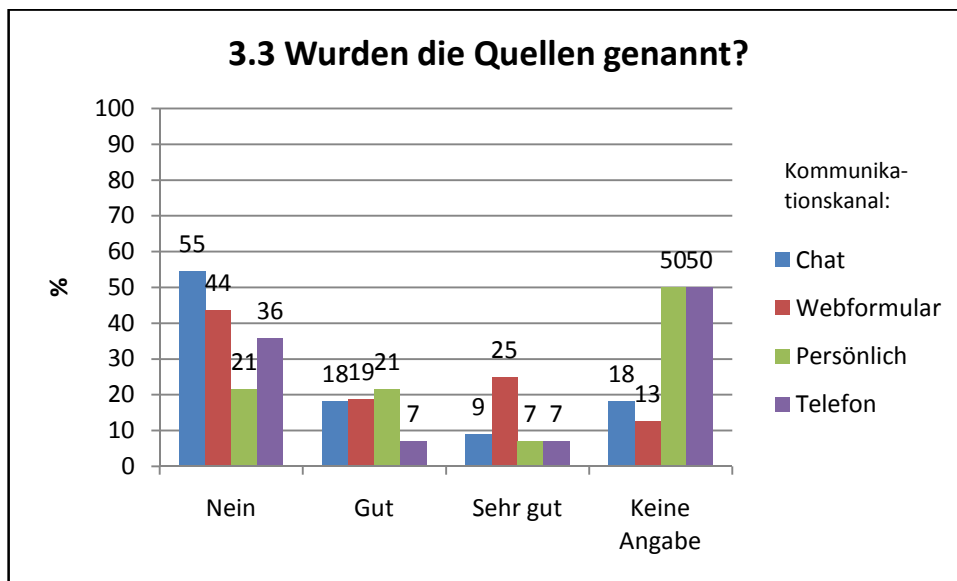


Abbildung 22: Wurden die Quellen genannt?

Bei Frage 3.3 „Wurden die Quellen genannt?“ wurde ebenfalls die Antwortmöglichkeit „Keine Angabe“ hinzugefügt, um zu gewährleisten, dass diese Frage auch neutral beantwortet werden kann. Neutral bedeutet, die Angabe der Quellen war in diesem Fall nicht nötig.

Auch hier ergibt sich bei den verschiedenen Kommunikationskanälen ein unterschiedliches Bild. Am schlechtesten schnitt die Chatauskunft ab, hier wurden 55% mit „Nein“ beantwortet und nur 9% mit „Sehr gut“. Die Auskunft per Webformular erreichte den höchsten Prozentsatz bei der Bewertung „Sehr gut“, jedoch wurden auch zu 44% die Quellen nicht genannt.

Die Anforderungen bei gedruckten Quellen bezogen sich auf die Nennung des Titels und des Erscheinungsdatums, bei den Internetquellen wurde Wert auf eine Bezeichnung, die Angabe der URL und ein Zugriffsdatum gelegt.

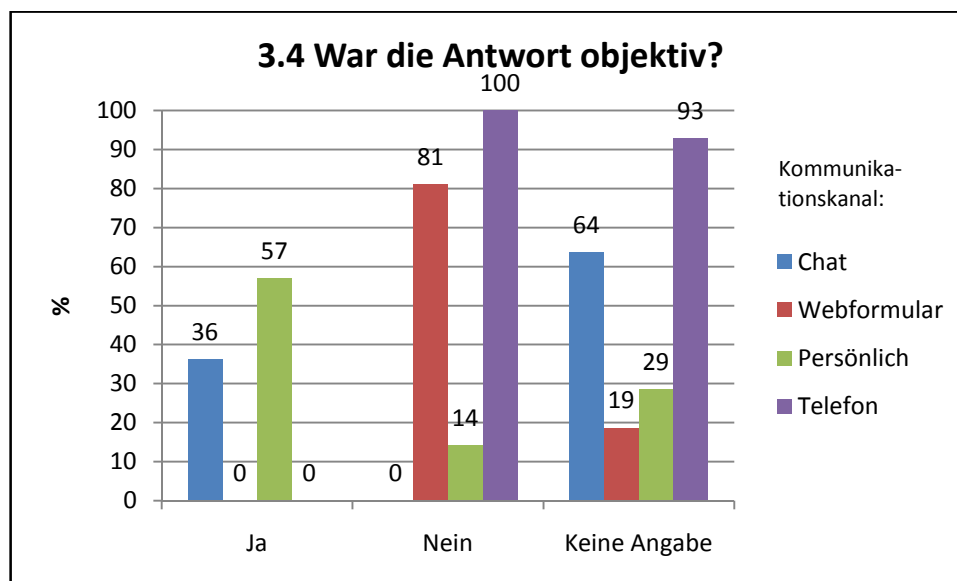


Abbildung 23: War die Antwort objektiv?

Mit Frage 3.4 „War die Antwort objektiv?“ soll geprüft werden, ob die Antwort ausgewogen ist. Die Antwortoption „Keine Angabe“ dient der Gewährleistung der Neutralität, d.h. wenn die Frage keine Objektivität erforderte, konnte hier „Keine Angabe“ ausgewählt werden.

Bei der Auskunft per Webformular wurde die Frage kein Mal mit „Ja“ beantwortet, d.h. die Antwort war nicht ausgewogen. Am besten schnitt die persönliche Auskunft mit 57% ab, gefolgt von der Chatauskunft mit 36% bei „Ja“. Dennoch ist festzustellen, dass dieses wichtige Kriterium, bezogen auf einzelne Kommunikationskanäle, optimierungsbedürftig ist.

Fazit zu Qualität der Antwort

Im Bereich Qualität der Antwort wird deutlich, dass wenige positive Ansätze zu erkennen sind, es aber noch deutlichen Verbesserungsbedarf gibt.

Beispielsweise ist bei der Auskunft via Webformular/E-Mail zu 81% und bei der Chatauskunft zu 14% keine ausgewogene Antwort gegeben worden, was allerdings von Bibliotheken (als Bildungseinrichtungen) erwartet werden kann.

Ein weiterer Aspekt ist, dass Auskunftspersonen die Kunden/Nutzer der Bibliotheken viel häufiger an der Recherche teilhaben lassen sollten und damit zwei Ziele verfolgen. Erstens kann der Kunde bei der nächsten Recherche u. U. alleine zurechtkommen, zweitens kann innerhalb einer Recherche Informationsvermittlung betrieben werden.

4.1.4 Umfang des Auskunftsangebots

Für die Fragen, zu denen keine Diagramme erstellt wurden, finden sich nur die Ergebnisse. Es handelt sich in diesen Fällen um Ergebnisse, die nicht bewertet sondern nur aufgezeigt werden sollen.

4.1.5 Welche Fragetypen werden beantwortet?

Unter den Fragetypen werden Orientierungsfragen, Faktenfragen, bibliographische Fragen und Sachverhaltsfragen verstanden. Da die Bibliotheken auf ihren Webseiten meist nur eine Umschreibung geben oder auch keine Angaben dazu machen, welche Fragearten sie bearbeiten, gab es Schwierigkeiten, die Frage 4.1 im Auswertungsbogen eindeutig zu beantworten. Oft wurden daher die Fragetypen angekreuzt, die für die jeweils gestellte Frage bzw. für die im Laufe des Auskunftsprozesses beantworteten Fragetypen zutrafen. Nach Abschluss der Testphase wurden daher im Rahmen der Auswertung für jede getestete Bibliothek noch einmal die Angaben, die sie dazu machen, recherchiert und als Bemerkung aufgenommen.

Insgesamt lässt sich sagen, dass keine Bibliothek die Fragetypen, die sie beantwortet, eindeutig mit den oben genannten Begriffen benennt. Vielmehr geben sie meist eine Umschreibung, die für den Kunden vielleicht auch verständlicher aber uneinheitlich ist.

4.1.6 Welche Auskunftsarten werden in der Bibliothek angeboten?

Unter den Auskunftsarten werden die von der Bibliothek angebotenen Kommunikationskanäle für Auskunft verstanden, d.h. Auskunft vor Ort sowie per Telefon, E-Mail, Webformular und Chat.

Dabei wird die Auskunft per Chat nur von wenigen Bibliotheken angeboten, nämlich nur von einer Öffentlicher Bibliothek und insgesamt zehn wissenschaftlichen Bibliotheken aus Deutschland.

Über die abgefragten Auskunftsarten hinaus bieten zusätzlich eine Bibliothek die Möglichkeit der schriftlichen Auskunft, eine Bibliothek die Auskunft per Fax und ein Bibliotheksverbund die Auskunft per SMS sowie über Facebook und Messenger an. Zwei Bibliotheken haben keine Angaben zu den von ihnen angebotenen Auskunftsarten gemacht.

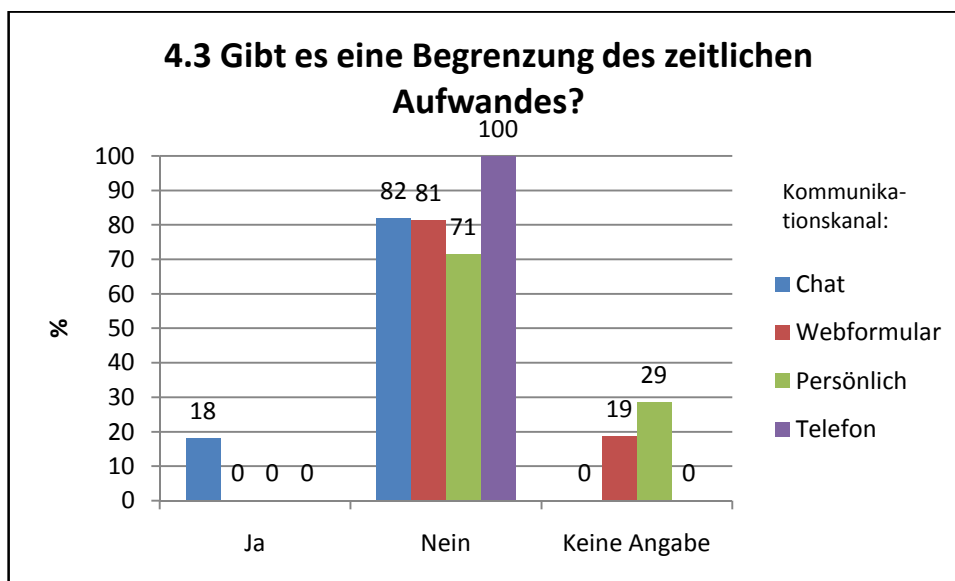


Abbildung 24: Gibt es eine Begrenzung des zeitlichen Aufwandes?

Die Frage 4.3 „Gibt es eine Begrenzung des zeitlichen Aufwandes?“ ergab überwiegend „Nein“-Antworten.

Die Angaben zu dieser Frage beruhen auf Daten, die die Projektteilnehmerinnen auf den jeweiligen Homepages der Bibliotheken gefunden haben. Wurde keine Angabe zu dem zeitlichen Aufwand gefunden, wurde davon ausgegangen, dass es keine Begrenzung gibt. Eine explizite zeitliche Begrenzung gab es also nur bei der Chatauskunft (18%).

Bei der Recherche fiel auf, dass bis auf eine Wissenschaftliche Bibliothek, die den Aufwand auf zwei Tage begrenzt, keine der anderen getesteten Bibliotheken diesen Aspekt berücksichtigt. Lediglich zwei Wissenschaftliche Bibliotheken weisen darauf hin, dass sie für Fragen, die eine ausführlichere Antwort benötigen, einen Beratungstermin empfehlen.

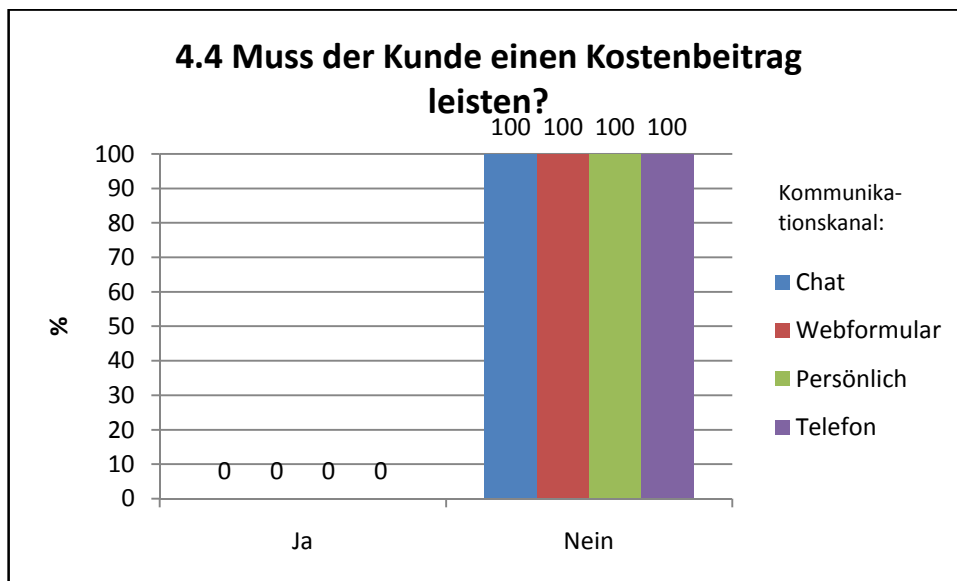


Abbildung 25: Muss der Kunde einen Kostenbeitrag leisten?

Die Antwort bei Frage 4.4 „Muss der Kunde einen Kostenbeitrag leisten?“ fällt eindeutig aus: Der Kunde muss für die Auskunft bei keinem Kommunikationskanal einen Kostenbeitrag leisten. Einschränkend muss bemerkt werden, dass auch hier davon ausgegangen wurde, dass kein Kostenbeitrag geleistet werden muss, wenn dieses nicht explizit erwähnt wurde.

Die Angaben über einen zu leistenden Kostenbeitrag wurden auf den Webseiten der jeweiligen Bibliotheken recherchiert. Nur einige weisen darauf hin, dass bei einer Recherche in kostenpflichtigen Datenbanken, die nach Absprache mit dem Kunden durchgeführt wird, der Kunde für diese Kosten aufkommen muss.

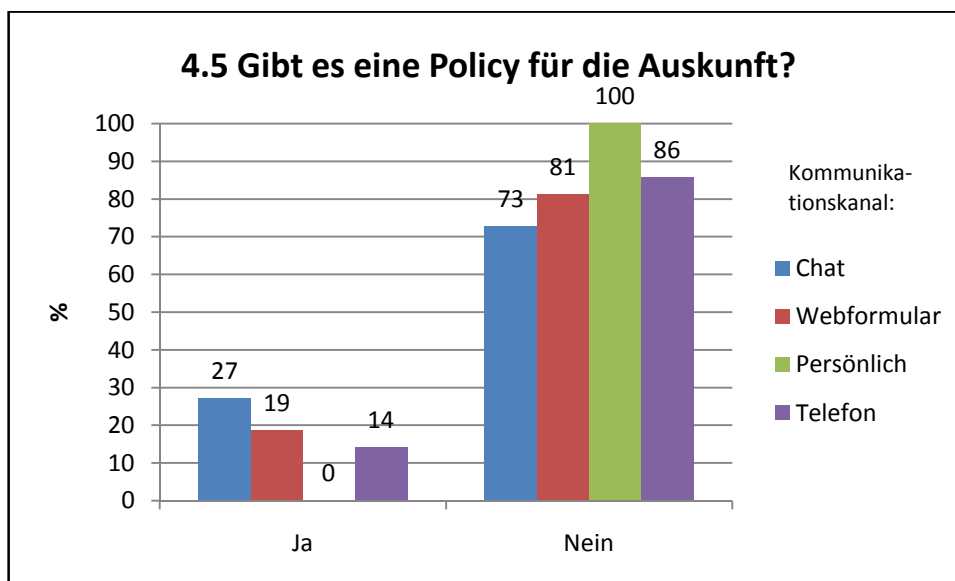


Abbildung 26: Gibt es eine Policy für die Auskunft?

Die Frage 4.5 „Gibt es eine Policy für die Auskunft?“ zeigt, dass selten Angaben zur Dienstleistung und zum Umfang gemacht und den Kunden mitgeteilt werden.

Neben dem eigentlichen Test, der mit den 46 Bibliotheken durchgeführt wurde, galt es, einige der Fragen durch Recherche auf der Homepage zu beantworten. Dazu gehörten Fragen zum Datenschutz oder zur Policy. Ziel war es, die Informationen zu finden und diese anhand der aufgestellten Kriterien und ihren Anforderungen zu beurteilen. Nur in wenigen Fällen (8 von 46) existierte eine Policy, in der der Umfang und die Art der Leistung den Kunden beschrieben wurden. In den Fällen ohne Policy mussten die Informationen aus den teils verklausulierten Formulierungen der Bibliotheken entnommen werden. Wurden Informationen nicht gefunden oder konnte nicht zweifelsfrei geprüft werden, ob damit die eigenen Anforderungen erfüllt sind, wurde diese Frage mit „Nein“ beantwortet.

Informationen wie in Frage 4.3 und 4.4 könnten u. U. exakter beantwortet werden, gäbe es eine Policy. Die Studierenden schlussfolgern, dass eine Policy nicht nur die Transparenz der Dienstleistung erhöht, sondern auch in Bezug auf Qualität der Dienstleistung Verbesserungen aufweisen würde.

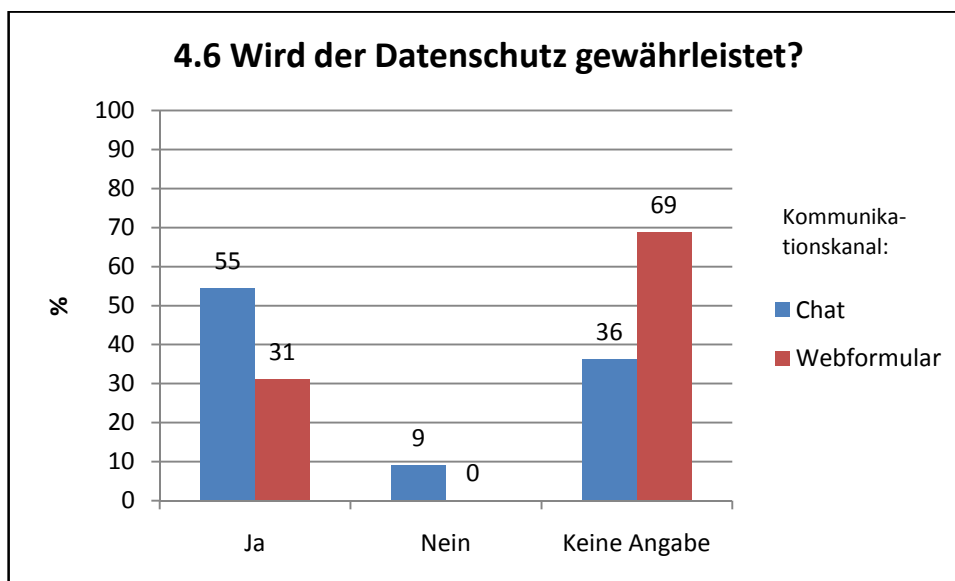


Abbildung 27: Wird der Datenschutz gewährleistet?

Bei Frage 4.6 „Wird der Datenschutz gewährleistet?“ werden telefonische und persönliche Auskunft nicht berücksichtigt, da hier die Auskunft nicht schriftlich festgehalten wird und somit nicht weiter verwendet werden kann.

Die Kategorie „Nein“ wurde von den Studierenden auch dann angekreuzt, wenn keine Angaben zum Datenschutz gefunden wurden. In diesen Fällen konnte nicht beurteilt werden, wie die Bibliotheken mit den persönlichen Daten verfahren.

Die Angaben zum Datenschutz scheinen für die Bibliotheken eine untergeordnete Rolle zu spielen, da bei der Chatauskunft 55% bzw. bei der Webformularauskunft nur 31% Aussagen zum Datenschutz machen.

4.1.7 Wie ist die zeitliche Erreichbarkeit der Auskunft?

Die Öffnungs- und Servicezeiten der getesteten Bibliotheken wurden sowohl aus der Bewertung als auch aus der Statistik aufgrund ihrer großen Heterogenität herausgenommen. Zunächst einmal muss hier zwischen Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken unterschieden werden, da die Wissenschaftlichen Bibliotheken durch Wachdienste u.ä. oft deutlich länger offen haben als Öffentliche Bibliotheken und somit die Bibliothekstypen nicht miteinander verglichen werden können.

Bezogen auf die persönliche Auskunft und Telefonauskunft, entsprechen die Öffnungszeiten Öffentlicher Bibliotheken der Zeit, in der diese Dienstleistungen in Anspruch genommen werden können. Dahingegen ist die Auskunft per E-Mail nicht direkt an die Öffnungszeiten, sondern an die Arbeitszeiten der Bibliotheksmitarbeiter gebunden, weshalb eine Auskunft über E-Mail auch außerhalb der Öffnungszeiten erteilt werden kann. Insgesamt

samt haben Öffentliche Bibliotheken ungefähr 30 - 40 Wochenöffnungsstunden, wobei i.d.R. ein Schließungstag und ein verkürzter Samstag (meist 9 - 13 Uhr) vorliegen.

Wissenschaftliche Bibliotheken hingegen unterscheiden meist zwischen Öffnungs- und Servicezeiten. In den Servicezeiten, die unter der Woche i.d.R. einen Zeitrahmen von ungefähr 9 - 18 Uhr abdecken, können die Dienstleistungen der Bibliotheken, wozu auch die Auskunft gehört, wahrgenommen werden. Die Öffnungszeiten liegen oft bei 50 - 80 Wochenöffnungsstunden. Diese Regelungen sind auf den Webseiten der Bibliotheken für den Kunden nicht immer erkennbar oder eindeutig. So werden bei manchen Bibliotheken nur die Öffnungszeiten angegeben ohne Erläuterung, in welchem Zeitrahmen die Auskunft erreichbar ist.

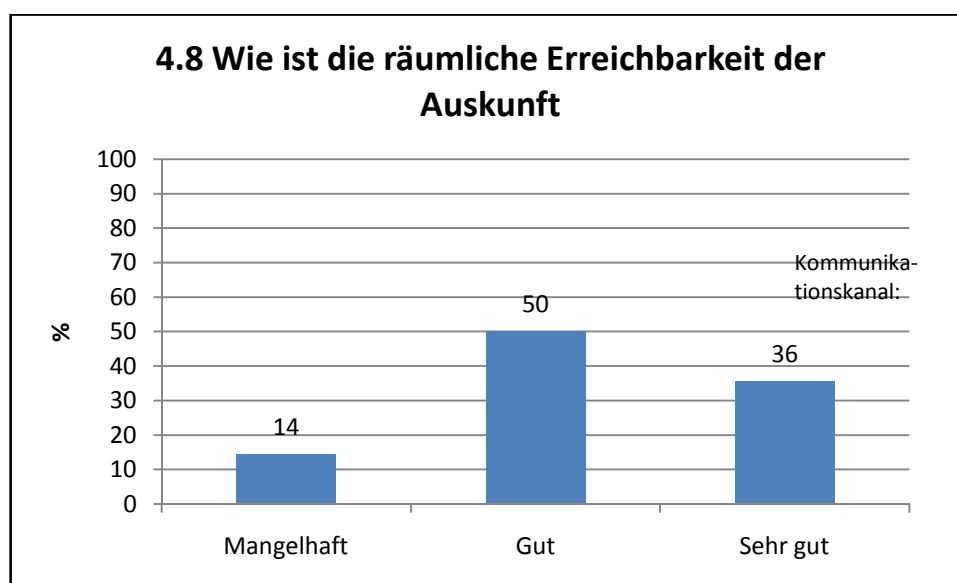


Abbildung 28: Wie ist die räumliche Erreichbarkeit der Auskunft?

In Frage 4.8 „Wie ist die räumliche Erreichbarkeit der Auskunft?“ wurde evaluiert, ob es ein Leitsystem gibt und wie der Standort der Auskunft innerhalb der Bibliothek zu beurteilen ist. Bei 14% war die räumliche Erreichbarkeit der Auskunft mangelhaft, bei 86% jedoch im guten bzw. sehr guten Bereich.

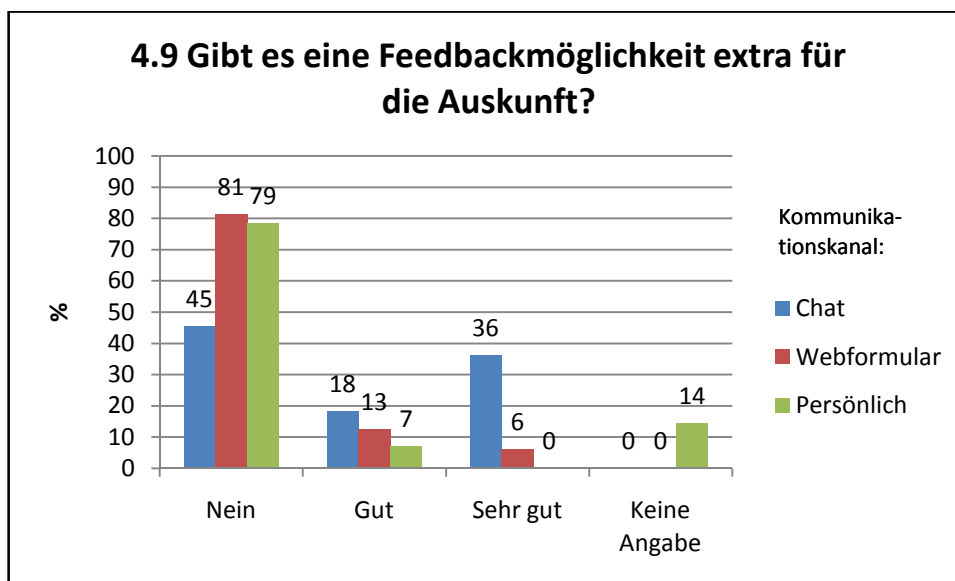


Abbildung 29: Gibt es eine Feedbackmöglichkeit extra für die Auskunft?

In Frage 4.9 „Gibt es eine Feedbackmöglichkeit extra für die Auskunft?“ wird die telefonische Auskunft nicht betrachtet, da eine Anonymisierung des Feedbacks dabei nicht möglich ist.

Sowohl beim Webformular als auch bei der persönlichen Auskunft gab es zu ca. 80% keine Feedbackmöglichkeit für die Auskunft. Bei der Chat-auskunft fiel das Ergebnis etwas besser aus, hier gab es zumindest bei 36% sehr gute Bewertungen.

Fazit zu Umfang des Auskunftsangebots

Dieser Bereich zeigt, dass es den Bibliotheken an einer Policy fehlt. Es ist größtenteils nicht erkennbar, wie mit den privaten Daten von Kunden umgegangen wird, obwohl dies an Bedeutung gewinnt. Datenschutz ist ein eindeutiges Qualitätsmerkmal und Bibliotheken sollten diesen Punkt nicht vernachlässigen. Ein Feedback wird in den hier untersuchten Bibliotheken zu selten angeboten, was für die Qualität der Dienstleistung förderlich wäre. Mittels Feedback- bzw. Qualitätsmanagement könnten sich Bibliotheken selbst evaluieren und verbessern.

4.2 Ergebnisse des Auskunftsinterviews

Ein Schwerpunkt bei der gesamten Untersuchung lag auf dem Auskunftsinterview. Deshalb erschien es sinnvoll, diese Ergebnisse noch einmal gesondert zu betrachten. Das Auskunftsinterview kann nur bei den Kommunikationskanälen Telefon und persönliche Auskunft komplett durchgeführt werden, da bei den anderen Kommunikationskanälen ein Auskunftsinterview so gut wie nicht möglich ist.

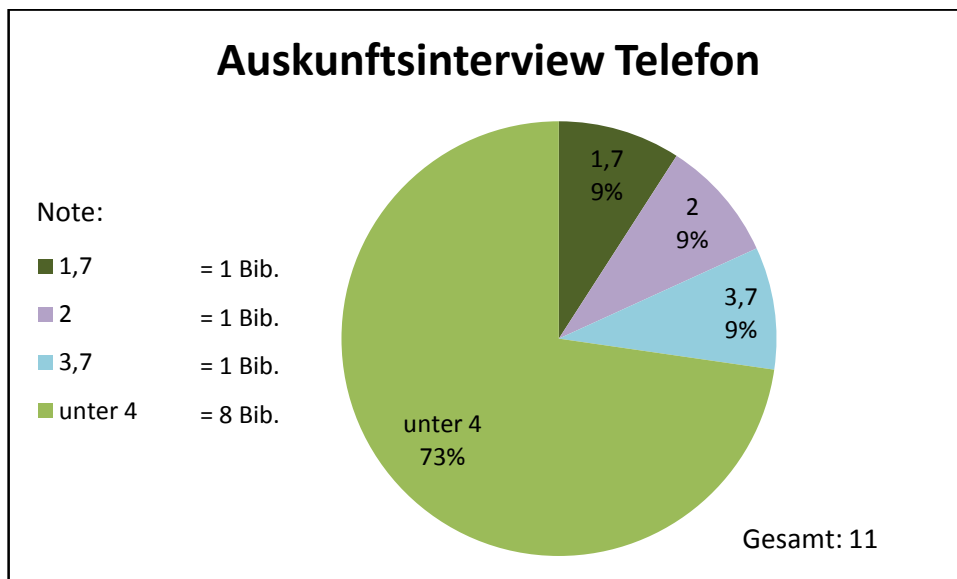


Abbildung 30: Notenverteilung des Auskunftsinterviews per Telefon

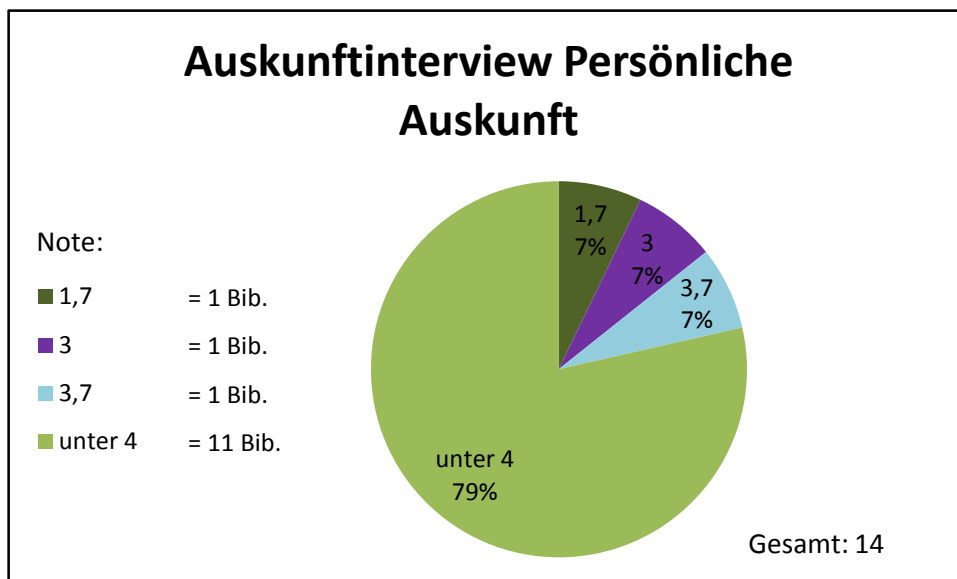


Abbildung 31: Notenverteilung des Auskunftsinterviews für die persönliche Auskunft

Bei der telefonischen Auskunft erfüllen 73%, bzw. 79% bei der persönlichen Auskunft die Anforderungen nicht. D.h. es wurden keine Auskunftsinterviews durchgeführt.

Fazit zu Auskunftsinterview für Telefonische und Persönliche Auskunft:

Bei beiden Auskunftskanälen werden kaum kompetente Auskunftsinterviews durchgeführt. Während der Testphase kam es vor, dass die Fragen der Studierenden entweder falsch oder gar nicht beantwortet wurden.

Dieses Ergebnis zeigt, dass das Auskunftsgespräch in allen Bibliotheken verbessert werden sollte. Das Auskunftsgespräch dient der bibliothekarischen Auskunft als Werkzeug, welches stärker in den Fokus gerückt werden sollte. Außerdem empfehlen die Studierenden, die Auskunftspersonen dahingehend zu schulen.

4.3 Ergebnisse der einzelnen Bibliothekstypen

Die folgenden drei Diagramme zeigen die Notenverteilung je Bibliothekstyp:

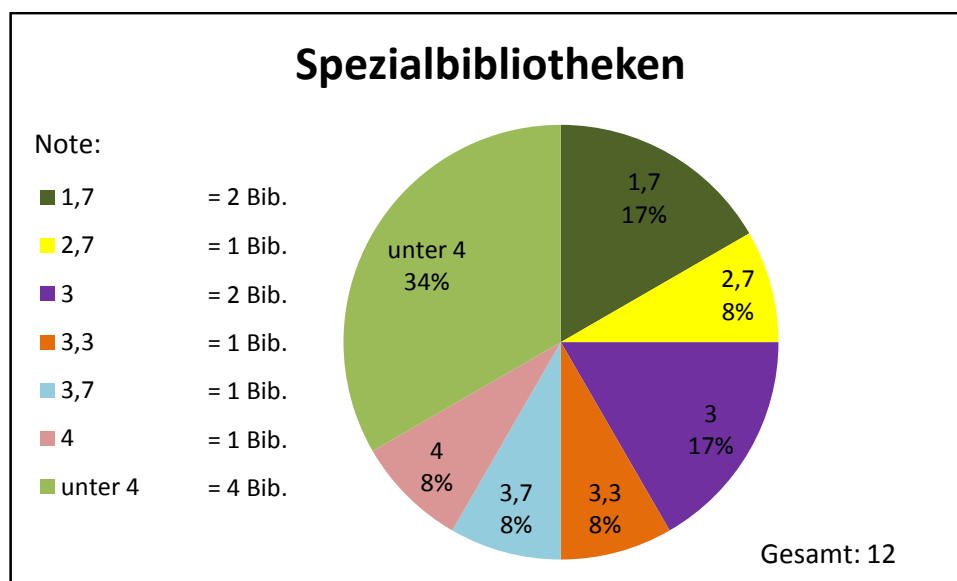


Abbildung 32: Notenverteilung der wissenschaftlichen Spezialbibliotheken – alle Kommunikationskanäle

Von den drei Bibliothekstypen schnitten die wissenschaftlichen Spezialbibliotheken am besten ab. Von den zwölf getesteten Bibliotheken haben 34% nicht bestanden. Die übrigen 66% teilen sich auf die Noten 1,7 bis 4 auf. Nur 17% befinden sich im guten Bereich, die übrigen 49% sind im Dreier- und Viererbereich.

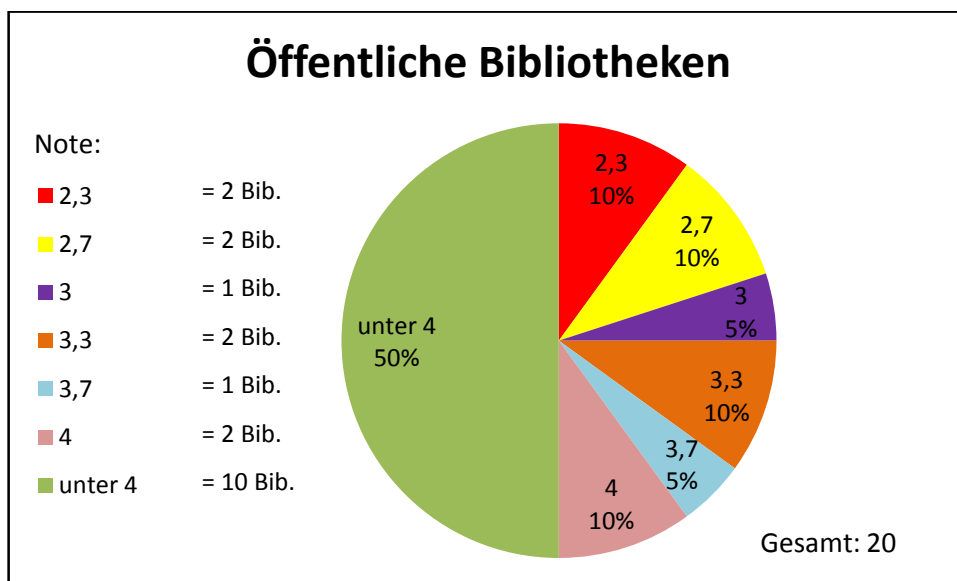


Abbildung 33: Notenverteilung der Öffentlichen Bibliotheken – alle Kommunikationskanäle

Die Notenverteilung der Öffentlichen Bibliotheken belegt bei den drei Bibliothekstypen den mittleren Rang. Von den 20 getesteten Öffentlichen Bibliotheken wurden 50% mit der Note „unter 4“ beurteilt. Die andere Hälfte der Bibliotheken verteilt sich auf die Noten 2,3 bis 4. Nur 10% der Bibliotheken erreichten eine Note im Zweierbereich. 40% der Bibliotheken liegen im Dreier und Viererbereich.

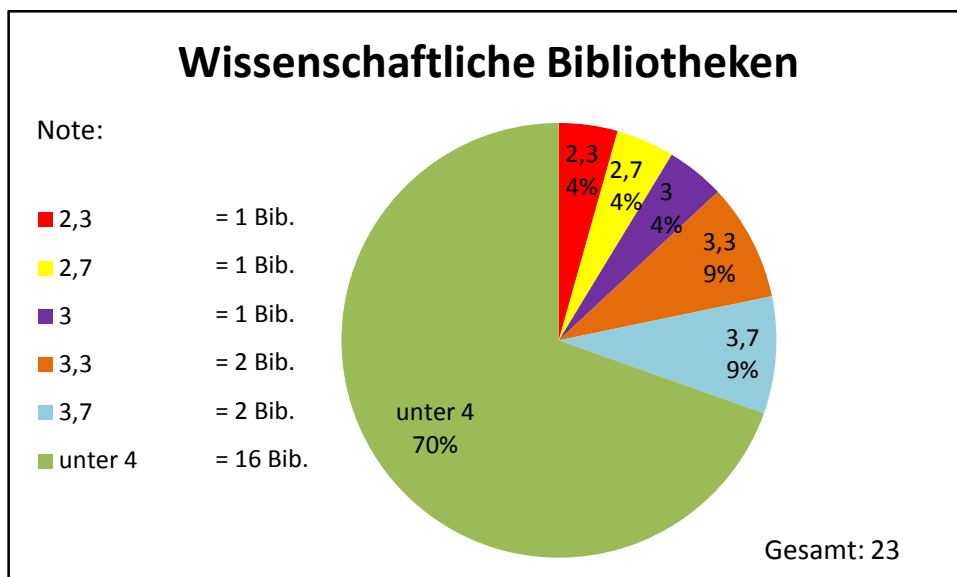


Abbildung 34: Notenverteilung der Wissenschaftlichen Bibliotheken – alle Kommunikationskanäle

Die wissenschaftlichen Bibliotheken schnitten von den drei untersuchten Bibliothekstypen am schlechtesten ab. 70% der Bibliotheken erfüllten die Anforderungen nicht.

Fazit zu den einzelnen Bibliothekstypen:

Durch den Vergleich der getesteten Bibliothekstypen wird deutlich, dass die Wissenschaftlichen Spezialbibliotheken am besten abschneiden.

Dennoch ist das Ergebnis bei Weitem nicht zufriedenstellend, da in diesem Bereich immerhin noch 34% der Bibliotheken eine Note „unter 4“ erreichten.

Die Wissenschaftlichen Universalbibliotheken schnitten im Vergleich am schlechtesten ab. Es wird deutlich, dass noch großer Nachholbedarf im Bereich der Auskunft liegt. Dass die ÖBs mit 50% „unter 4“ an zweiter Stelle liegen, zeigt deutlich, dass auch hier noch Optimierungspotenzial zu erwarten ist.

Insgesamt zeigt sich, dass die Schwächen vor allem im Bereich des Auskunftsinterviews liegen, da dieses gerade bei den Wissenschaftlichen Universalbibliotheken nur selten durchgeführt wurde.

4.4 Ergebnisse der einzelnen Kommunikationskanäle

Die folgenden vier Diagramme zeigen die Notenverteilung je Kommunikationskanal:

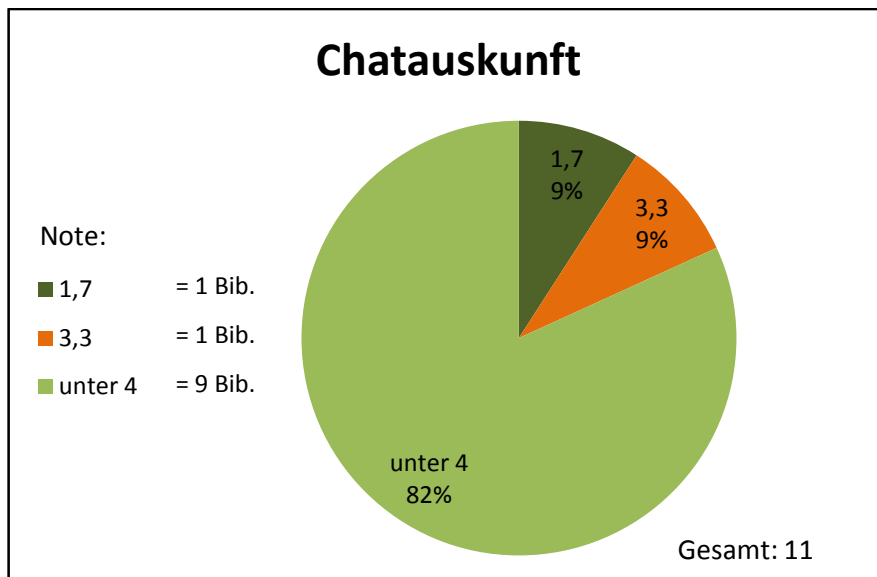


Abbildung 35: Notenverteilung der Chatauskunft

Das Diagramm verdeutlicht, dass 82% der befragten Bibliotheken bei dieser Auskunftsart mit „unter 4“ abgeschnitten haben.

Lediglich zwei Bibliotheken haben mit der Note 1,7 bzw. 3,3 bestanden. Der Chat einer Universitätsbibliothek wurde auch nach mehrmaligen Versuchen nicht erreicht und taucht somit in der Bewertung nicht auf.

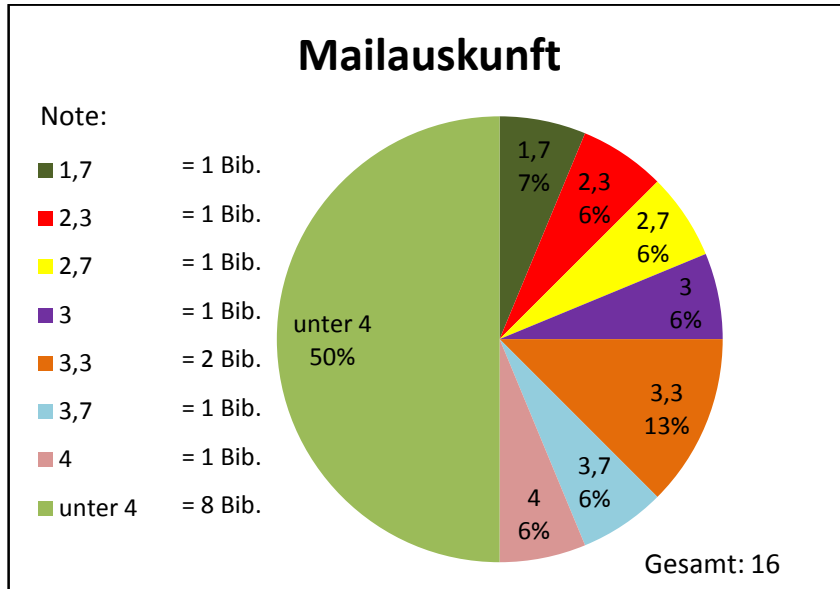


Abbildung 36: Notenverteilung der Mailauskunft

Bei der Mailauskunft hat genau die Hälfte der Bibliotheken mit der Bewertung „unter 4“ abgeschnitten. Die andere Hälfte, also acht Bibliotheken, verteilt sich auf das Notenspektrum von 1,7 bis 4. Das Ergebnis fällt etwas besser aus als bei der Chatauskunft, kann aber dennoch nicht als zufriedenstellend erachtet werden.

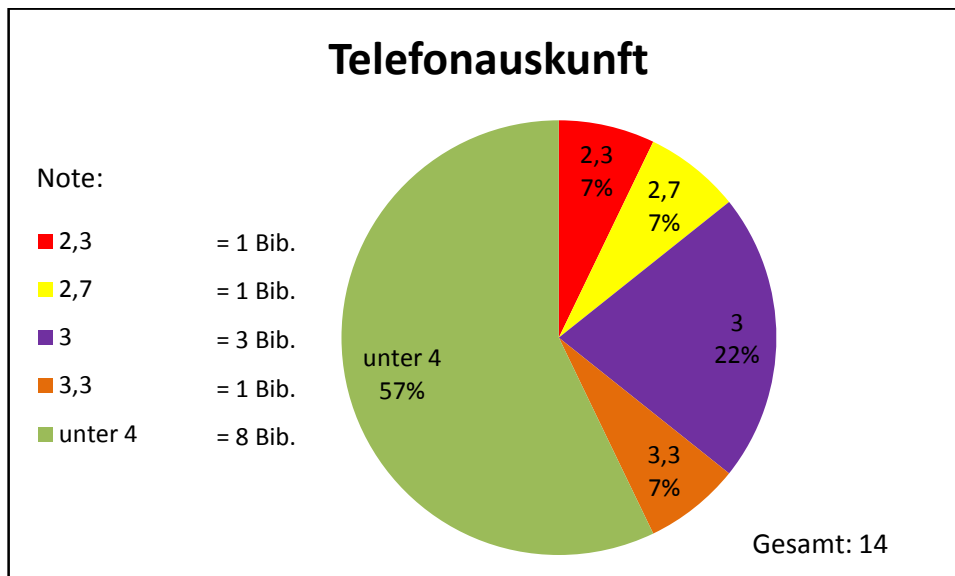


Abbildung 37: Notenverteilung der Telefonauskunft

Von den Bibliotheken, die telefonisch befragt wurden, wurden 57% mit „unter 4“ bewertet. Hier fällt auf, dass keine Bibliothek im sehr guten Bereich liegt. Die meisten Bibliotheken schnitten befriedigend ab.

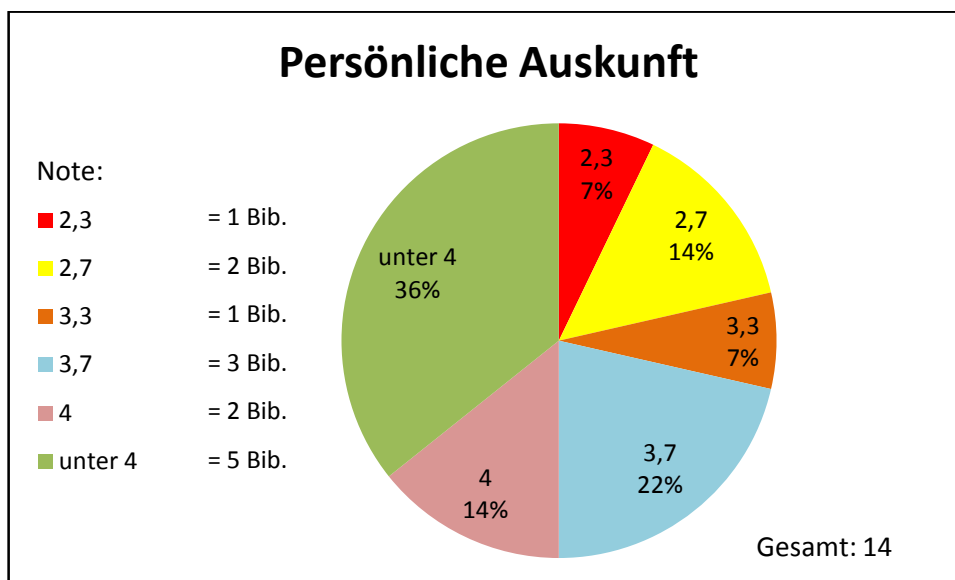


Abbildung 38: Notenverteilung der Persönlichen Auskunft

Die persönliche Auskunft schnitt von den vier Kommunikationskanälen bei der Notenvergabe am besten ab. Hier erhielten lediglich 36% eine Bewertung „unter 4“, allerdings gab es auch hier keine sehr guten Ergebnisse. Das Spektrum reicht von den Noten 2,3 bis 4.

Fazit zu den vier Kommunikationskanälen:

Bei der Betrachtung aller vier Kanäle ist festzustellen, dass die persönliche Auskunft und die Mailauskunft, gemessen an den übrigen beiden Kanälen, am besten abschneiden.

Die Chatauskunft ist, von zwei Bibliotheken abgesehen, ungenügend. Dieses Ergebnis bezieht sich auf alle in Deutschland vorhandenen Chatangebote in Bibliotheken und spiegelt nicht, wie bei den anderen drei Kanälen, einen Ausschnitt wieder, sondern den gesamten Bereich der Chatauskunft in Deutschland. Die Projektteilnehmerinnen vermuten, dass die Chatauskunft in den Bibliotheken einen eher geringen Stellenwert hat.

Dieses Ergebnis ist alarmierend und zeigt, dass diese Art der Auskunft in den Bibliotheken deutlich verbessert werden muss. Es stellt sich die Frage, ob es bei dieser mangelhaften Qualität für die Bibliotheken nicht empfehlenswert wäre, die Chatauskunft einzustellen. Eine schlechte Dienstleistung schadet dem Image der Bibliothek schließlich mehr, als wenn die Dienstleistung aus dem Portfolio genommen würde. Vielleicht empfiehlt es sich, wenn Chats vorübergehend eingestellt werden, diese anschließend personell und konzeptionell neu aufzustellen.

4.5 Gesamtergebnis aller Kommunikationskanäle und Bibliotheken

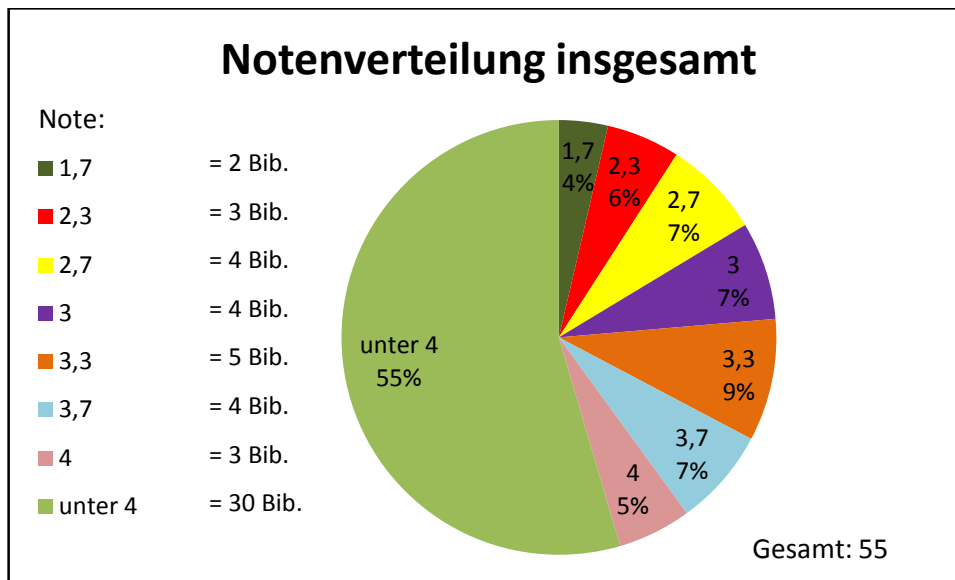


Abbildung 39: Notenverteilung aller Kommunikationskanäle

Von insgesamt 55 Testsituationen erhielten 55% der Bibliotheken die Benotung „unter 4“. Die übrigen 45% teilen sich auf das Notenspektrum von 1,7 bis 4 auf, wobei sich der Großteil auf den befriedigenden Bereich konzentriert. Keine Bibliothek erzielte ein besseres Ergebnis als 1,7.

Die Dienstleistung „Auskunft“ weist innerhalb dieser Untersuchung ein unzureichendes Ergebnis auf. Anhand dieser Graphik wird deutlich, dass der Auskunftsdienst stark verbesserungsbedürftig ist.

5 FAZIT

Auf der Grundlage der durchgeführten Recherchen und der daraus resultierenden Ergebnisse lässt sich folgendes Fazit ziehen:

Die Evaluation bibliothekarischer Auskunft fiel insgesamt sehr schlecht aus, was sich in den vielen Ergebnissen „unter 4“ der Bibliotheken darstellt.

Die vorliegende Untersuchung kann zwar kein repräsentatives Bild für die Auskunft deutscher Bibliotheken liefern, zeigt aber eine deutliche Tendenz, die in weiteren Untersuchungen überprüft werden sollte.

Nach Ansicht der Projektteilnehmerinnen ist es für deutsche Bibliotheken unerlässlich, der Auskunft einen größeren Stellenwert einzuräumen. Dafür ist die Erstellung von Policies ein erster Schritt, dem die systematische und regelmäßige Schulung des Bibliothekspersonals folgen sollte.

Die Bedeutung der Auskunft muss sowohl innerhalb der Bibliotheken als auch in der Öffentlichkeit ins Bewusstsein gerückt werden, da sie ein wesentliches Alleinstellungsmerkmal von Bibliotheken ist.

Die Bibliotheken weisen besonders im Bereich des Auskunftsinterviews Defizite auf. Durch die Ergebnisse dieser Untersuchung lässt sich belegen, dass sich die Auskunft insgesamt eklatant verbessert, wenn das Auskunftsinterview professionell durchgeführt wird. Ansonsten führt die Auskunft häufig nicht zu der gewünschten Information. Aus diesem Grund muss insbesondere das Auskunftsinterview bei den Mitarbeitern von Bibliotheken bekannt gemacht werden und Schulungen dazu durchgeführt werden. Die Anerkennung des Auskunftsinterviews als Möglichkeit, professionelle Auskunft anzubieten, ist dafür erforderlich.

6 LITERATURVERZEICHNIS

- Albrecht, Rita : Qualitätssicherung in der digitalen Auskunft. In: Bibliotheksdienst 40 (2006) 5, S.606-618
- Becker, Tom, Riehm, Hanne: Was für ein Service! Die Entwicklung von Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. In: Was für ein Service. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken. Wiesbaden 2007, S. 159-186.
- Barz, Carmen: Qualitative Untersuchung des Auskunftsdienstes der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. In: Was für ein Service. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken. Wiesbaden 2007, S. 145-158.
- Emminger, Katinka: Die Stadtbücherei Stuttgart auf dem Weg zu Auskunftsstandards. In: Was für ein Service. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken. Wiesbaden 2007, S. 195-207.
- Häuslbauer, Petra: Leinen los! Kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungsqualität in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. In: Gut ist uns nie gut genug. Instrumente der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek. Wiesbaden 2010, S. 133-174
- Die Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. In: Was für ein Service. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken. Wiesbaden 2007, S. 187-193.
- Rösch, Hermann: Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement digitaler Auskunft in Bibliotheken. In: Information, Wissenschaft und Praxis. 58, (2007), 4, S. 197-202.
- Weng, Anja: Kunden geben Auskunft. Öffentliche Bibliotheken im Blick von Mystery Shoppern. Berlin 2010. - 61 S. - (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 269) (S. 57-61 Kriterien zur Bewertung von Auskunft in ÖBs)
- Why and how to mystery shop your reference desk. Elizabeth Kocevar-Weidinger, Candice Benjes-Small, Eric Ackermann, Virginia R. Kinman. In: Reference Service Review. 38, 1, 2010, S. 28-43. (S. 41f. Kriterien für Bewertung von Auskunft in der Bibliothek)

7 ANHANG

7.1 Anzahl der vier Auskunftsfragetypen und Bibliothekstypen

Webformular	Orientierungsfrage	Faktenfrage	Sachverhaltsfrage	Bibliographische Frage	Gesamt
WB	0	1	3	0	4
ÖB	0	0	3	4	7
Wiss. Spb.	0	1	4	0	5
Gesamt	0	2	10	4	16

Tabelle 3: Auskunftsfragen/Webformular bzw. E-Mail Auskunft

Chat	Orientierungsfrage	Faktenfrage	Sachverhaltsfrage	Bibliographische Frage	Gesamt
WB	0	4	3	3	10
ÖB	0	0	0	1	1
Wiss. SpB	0	0	0	0	0
Gesamt	0	4	3	4	11

Tabelle 4: Auskunftsfragen/Chat

Persönliche Auskunft	Orientierungsfrage	Faktenfrage	Sachverhaltsfrage	Bibliographische Frage	Gesamt
WB	0	1	1	2	4
ÖB	0	1	4	1	6
Wiss. SpB	0	0	1	3	4
Gesamt	0	2	6	6	14

Tabelle 5: Auskunftsfragen/persönliche Auskunft

Telefon	Orientierungsfrage	Faktenfrage	Sachverhaltsfrage	Bibliographische Frage	Gesamt
WB	0	4	1	0	5
ÖB	3	2	1	1	7
Wiss. SpB	0	0	1	1	2
Gesamt	3	6	3	2	14

Tabelle 6: Auskunftsfragen/Telefon

7.2 Bewertungsschema

Punkte (5 je Schritt)	Note
96-100	1
91-95	1,3
86-90	1,7
81-85	2
76-80	2,3
71-75	2,7
66-70	3
61-65	3,3
56-60	3,7
51-55	4

Tabelle 7 Bewertungsschema

7.3 Erfahrungsberichte

Einige Auskunftssituationen wurden in Form ausführlicherer Erfahrungsberichte festgehalten:

1. Persönliche Auskunft einer Stadtbibliothek im Ruhrgebiet
Frage bzw. Anliegen: Ich suche Informationen zu Goethe und seinen Frauen.
Die Bibliothek in der Innenstadt aufzufinden, gestaltete sich schwierig. Fußgängerinformationen informieren über viele Anlaufpunkte, die Stadtbibliothek findet sich leider nicht bei diesen Wegweisern.
In der Bibliothek findet der Kunde im Eingangsbereich gut sichtbar die Ausleihe, die Rückgabe und ein Platz mit der Beschriftung „Information“. Ich war mir nicht sicher, ob dieser Platz die Auskunft oder eine allgemeine Information ist. Auf dem Leitsystem der Bibliothek konnte ich dazu keine Angaben finden.
Die Information war nicht besetzt, aus diesem Grund fragte ich eine Mitarbeiterin der Bibliothek an der Ausleihe nach der Auskunft. Diese fragte mich nach meinem Anliegen. Ich teilte ihr mit, dass ich die Auskunft suchte und stellte meine Frage: „Ich suche Informationen zu Goethe und seinen Frauen“. Die Mitarbeiterin meinte, „da kann ich Ihnen jetzt auch gerade nicht weiterhelfen, aber vielleicht könnte meine Kollegin diese Frage beantworten“.
Die herbeigerufene Kollegin kam rasch und setzte sich auf den Platz hinter der Information. Es stand ein Stuhl vor der Theke, dieser wurde mir aber nicht angeboten, also blieb ich stehen. Ich stellte wieder meine Frage, war aber immer noch nicht sicher, ob ich am richtigen Platz war. Da ich aber deutlich nach der Auskunft gefragt hatte, und

dann verwiesen wurde, nahm ich an, dies wäre der richtige Ort, um meine Frage zu stellen.

Die Mitarbeiterin fragte nach meinem Anliegen und ich stellte wieder meine Auskunftsfrage. Sie fing an ohne Erläuterung im Katalog der Stadtbibliothek zu suchen, verstand aber „Goethe und seine Frau“. Nachdem sie mir Titel dazu herausgesucht hatte, erklärte ich ihr, dass ich Informationen zu Goethe und den Frauen allgemein suchte. Sie widmete sich wieder dem Katalog, stand auf und ging an einen anderen Computer. Ich wusste nicht, was von mir erwartet wurde, hinterherlaufen oder warten? Während des Auskunftsprozesses wurde mir nichts erklärt oder gezeigt, Nachfragen der Auskunftsperson hätten das Missverständnis zu Beginn geklärt.

Sie kam wieder und drückte mir ein paar bedruckte Blätter in die Hand. Sie sagte mir, dass dies die Titel wären, die es in der Bibliothek zu meinem nachgefragten Thema gäbe. Zudem würde ich wohl an dem Standort der Titel in der ersten Etage noch mehr Literatur dazu finden.

In der ersten Etage, fand ich doch eine Fachauskunft. Leider wurde ich aber nicht dorthin verwiesen, sondern es wurde versucht meine Frage unten an der Information zu lösen.

2. Chatauskunft einer Universitätsbibliothek im Ruhrgebiet

Frage: Haben Sie etwas über die Restauration von Holz?

Bei dem ersten Versuch die Chatauskunft zu nutzen kam trotz angegebener Öffnungszeiten keine Rückmeldung seitens der Bibliothek. Beim zweiten Versuch erhielt ich eine Antwort auf meine Begrüßung. Ich stellte meine Auskunftsfrage „Haben Sie etwas über die Restauration von Holz“. Da sehr lange keine Antwort kam, stellte ich die Rückfrage, ob meine Frage eingegangen sei.

Die Auskunftsperson gab mir, statt einer Antwort auf meine Rückfrage, einen Titel zu „Gemälden auf Holz“ an. Ich teilte ihr mit, dass meine Frage eher auf die Restauration meines Dielenbodens abzielte. Ich wurde gefragt, ob ich diese Frage schon in einer Stadtbibliothek gestellt hätte. Nachdem ich dies verneint hatte, wurde ich auf eine Stadtbibliothek verwiesen.

3. Chatauskunft einer Universitätsbibliothek

Frage: Ich möchte mich gerne über Gründe und Vorbehalte gegen bzw. für Atomkraft informieren. Können Sie mir dabei behilflich sein?

Eigentlich erwartete ich von einer Bibliothek, an deren Hochschule man Umwelttechnik studieren kann, dass das Thema „Atomenergie“ auch in der Bibliothek in diesen Tagen ein aktuelles, denn brisantes Thema ist.

Daher war ich auf die sofortige Rückgabe meiner Frage, „ich solle bitte selbst im Google recherchieren“ erstaunt. Die sofort spürbare mangelnde Hilfsbereitschaft und das Gefühl, dass ich mit meiner Frage „störe“, zogen sich durch den Chat hindurch. Es kostete mich etwas Überwindung trotz des direkten Verweises auf das Internet noch einmal um Hilfestellung zu bitten. Sehr befremdlich muteten manche Ausdrucksweisen des Bibliothekars an. Die Auskunftsperson gab mir den Tipp „spielerisch“ und „kreativ“ mit der Suche umzugehen. Die Rechtschreibfehler auch bibliothekarischer Fachausdrücke irritierten mich neben Bemerkungen wie „dann müssen Sie eben variieren“ noch mehr. Während des Chats schüttelte ich mehrmals den Kopf, war erstaunt über die Antworten und über die fehlende Hilfsbereitschaft. Ich fragte mich, warum sich dieser Mensch scheinbar so wenig um diese Form der Auskunft bemüht. Zum Ende des Chats, ich resignierte schon ob der Antworten und scheinbaren Hilfen, erhielt ich folgenden Hinweis des Auskunftsbibliothekars: „Mehr kann ich Ihnen nun wirklich nicht dazu sagen. Alles andere können Sie selbst herausfinden, dafür gibt es ja Internet und zum Beispiel die Wikipedia.“

4. Persönliche Auskunft einer Stadtbücherei

Frage: Ich suche Informationen zu Ökostrom. Können Sie mir dabei behilflich sein?

Ich spürte schnell, dass der Bibliothekar Freude an seinem Tun hatte. Nachdem ich meine Frage stellte, bat er mich zu einem Steh-PC und ließ mich seine Suche mitverfolgen. Er fragte nach (zwar geschlossene Fragen), aber meine Reaktion zeigte ihm, dass er zuerst auf dem „Holzweg“ war. Danach suchte der Bibliothekar in der für diese Aufgabenstellung „richtigen“ Quelle (Ökotest) und machte seine Sache gut. Er leitete mich an, selbst in der Quelle zu suchen, fragte später sogar zurück, ob ich für mich nützliche Artikel zum Thema gefunden habe. Ein Wermutstropfen bleibt. Die Objektivität des Bibliothekars dem Thema gegenüber.

Wir erwarten, dass Bibliothekare stets objektiv sind, unparteiisch und sich zu keinen persönlichen Einschätzungen innerhalb der bibliothekarischen Auskunft hinreißen lassen. Meine Ökostrom-Frage ermunterte den Bibliothekar, mir davon zu erzählen, dass auch er Ökostrom beziehe. Er berichtete von seinen Beweggründen, die ihn zu dieser Entscheidung brachten. Ich hatte den Eindruck, der Bibliothekar will einfach nur Empathie signalisieren, doch hielt ich das an dieser Stelle und in dieser Situation für nicht angebracht.

-
5. Telefonauskunft einer Stadtbibliothek
Frage: Gibt es Internetarbeitsplätze?
Die Auskunft in der Stadtbibliothek war freundlich und herzlich. Es war fast schon schade, dass es nur ein fingiertes Telefongespräch war. Über die fachlichen Kompetenzen der Mitarbeiterin kann ich nichts sagen, da es nur eine Frage zu den Räumlichkeiten der Bibliothek war. Aber ausgehend von diesem Gespräch wirkt die Stadtbibliothek sehr einladend.
6. Persönliche Auskunft einer Stadtbibliothek im Rhein-Erft-Kreis
Frage: Haben Sie etwas zu Allergien? Gesucht: Nickelallergie
Die Mitarbeiterin in der Stadtbibliothek war freundlich. Auf meine Frage bot sie allerdings viel zu wenig Hilfe an. Ich konnte in keiner Weise nachvollziehen, wie sie im OPAC recherchiert hat. Erschwerend kam hinzu, dass ich nur die Sachgruppe genannt bekam, da die Bibliothek direkt zu dem Thema kein Buch hat. Ich hätte mir gewünscht, dass sie mit mir ans Regal geht. Da in der Bibliothek zu der Zeit nicht viel Betrieb war, hätte ich auch erwartet, dass die Mitarbeiterin mal nach mir schaut, um nachzufragen, ob ich zurechtkomme. U.a. weil die Bibliothek selber wenig zu dem Thema im Bestand hat, wäre eine Recherche über den OPAC hinaus angebracht gewesen. Merkwürdig war, dass die Bibliothek einen Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter hat, über dem auch „Information“ steht, dieser aber nicht besetzt ist. Daraufhin angesprochen, dass der Platz nicht besetzt ist und ich deswegen jetzt an der Ausleihe frage, wurde mir keine Antwort gegeben. Nur ein Nicken und dann fragte sie, womit sie mir helfen könnte.
7. Chatauskunft einer Universitätsbibliothek
Frage: Welche deutschen Kolonien gab es zu Zeiten des Deutschen Kaiserreiches?
Die Chatauskunft war enttäuschend. Innerhalb der Testwoche habe ich mehrfach (ca. 15 Mal) versucht den Chat während der Auskunftszeit zu erreichen. Bis auf ein Mal jedoch ohne Erfolg. Ich wurde aufgefordert stattdessen die telefonische Auskunft oder die Auskunft per Mail zu nutzen. Ich stellte die Frage und wartete ca. 15 Minuten, danach brach ich die Sitzung ab, da von der Bibliothek keine Rückmeldung erfolgte. In einem Popup-Fenster wurde ich lediglich wieder auf die beiden anderen Auskunftsmöglichkeiten hingewiesen.

-
8. Persönliche Auskunft einer Universitätsbibliothek
Frage bzw. Anliegen: Ich suche Bücher zum Thema Medienpädagogik.
Die Auskunft in der Universitätsbibliothek zu finden gestaltete sich schwierig. Es gab keine Beschilderung und bedingt durch einen Umbau waren einige Teile der Bibliothek gesperrt. Der Auskunftsort befand sich im Lesesaal und war durch eine Stellwand abgetrennt. Ich teilte der Bibliothekarin mit, dass ich Bücher zum Thema Medienpädagogik suche. Da ich im Vorfeld keine eigene Recherche durchgeführt habe, zeigte sie mir den Sucheinstieg zu diesem Thema und wie ich die Trefferzahl eingrenzen kann. Des Weiteren gab sie mir eine kurze Einführung in die Datenbankrecherche und Informationen zur Anmeldung und der Ausleihe von Medien. Die Bibliothekarin führte kein Follow-up durch. Ich konnte aber dank der umfangreichen Beratung problemlos Bücher finden.
9. Telefonauskunft einer Universitätsbibliothek
Frage: Wo ist der Hauptsitz der UNESCO und wie lautet die Adresse?
Das Auskunftstelefonat mit der Universitätsbibliothek ist mir in Erinnerung geblieben, weil es sehr professionell durchgeführt wurde. Der Eindruck, mit einer freundlichen und kompetenten Bibliothekarin gesprochen zu haben, ist zurück geblieben. Sie informierte mich über das, was sie gerade machte und bot mir an, die gewünschte Information zu recherchieren und sie mir per E-Mail zu übersenden, was auch geschah. Trotz einer schlechten Telefonverbindung stellte die Auskunftsbibliothekarin sicher, dass beide Gesprächspartner den jeweils anderen verstehen konnten. Auch die Aufforderung, dass ich mich wieder melden könne, sollte ich noch Fragen haben, fehlte nicht. Schade war nur, dass sie zwar erwähnte, dass es noch andere Quellen als „das Internet“ gibt, nicht jedoch welche sie benutzt hat.
10. Chatauskunft einer Stadtbibliothek
Frage: Ich suche ein Werk von einem Friedrich Hardenberg.
Die Chatauskunft mit der Stadtbibliothek war leider recht enttäuschend. Beim ersten Versuch einen Chat zu eröffnen, antwortete mehrere Minuten niemand, obwohl „Stadtbibliothek is online“ im Fenster eingeblendet wurde. Beim nächsten Versuch gab es nach ungefähr vier Minuten Wartezeit eine erste Reaktion der Bibliothek. Die Frage wurde teilweise beantwortet, jedoch ohne jegliche Erklärung, dass Novalis ein Pseudonym von Friedrich Hardenberg ist. Die Formulierungen wirkten kühl und es entstand nicht der Eindruck, dass der Bibliothekar gerne weiterhelfen möchte. So blieb nach dem sehr kurzen Chat das Gefühl zurück, dass die Frage zum einen nicht

richtig beantwortet wurde und zum anderen auch kein ernst gemeint-ter Versuch dazu unternommen wurde.

11. Chatauskunft einer Universitätsbibliothek

Frage: Warum lagen die Frauen Adolf Hitler zu Füßen?

Die Auskunft per Chat war sehr zuvorkommend. Noch bevor ich selbst etwas schreiben konnte, begrüßte mich die Mitarbeiterin höflich und fragte, ob ich Unterstützung brauche.

Da meine Frage sehr umfangreich war, lud sie mich ein, persönlich in die Bibliothek zu kommen.

Ich teilte ihr mit, dass mir das nicht möglich sei. Daraufhin nannte sie mir verschiedene Informationsquellen und schickte mir Links, wie ich direkt zu diesen gelange. Außerdem zeigte sie mir auch die Suche im Katalog und wie ich dort trunkieren muss.

Google und Wikipedia wurden mit keinem Wort erwähnt. Ich hatte zu keiner Zeit das Gefühl, dass ich lästig wäre, so wie es bei anderen meiner Testbibliotheken der Fall war.

Ich kann diesen Chat nur empfehlen und er ist ein gutes Beispiel dafür, dass es auch noch gute Chatauskünfte in Deutschland gibt (da Chat im Test ja allgemein schlecht ausgefallen ist).

12. Persönliche Auskunft einer Museumsbibliothek

Frage: Haben sie den Katalog zur Weltausstellung in Paris aus dem Jahre 1900?

Diese Bibliothek hat mir im Bereich Auskunft nicht so gut gefallen.

Die Auskunft befand sich, schlecht gekennzeichnet, im Lesesaal. Somit konnte man nur flüsternd kommunizieren und ich wurde immer wieder durch ein „Psst“ des Mitarbeiters unterbrochen.

Es dauerte eine geraume Zeit bis ich meine Frage komplett gestellt hatte und eine Antwort, kaum hörbar, bekam.

Der Mitarbeiter überreichte mir Medien, fragte allerdings nicht nach, ob diese die gewünschten Informationen enthalten. Ich fühlte mich dort nicht gut beraten.

13. Telefonauskunft einer Diözesanbibliothek

Frage: Ich suche Literatur zu katholischen Studentenverbindungen.

Der Bibliothekar wirkte zunächst wegen meiner Anfrage (Literatur zu katholischen Studentenverbindungen) etwas verwirrt, bat um meine Telefonnummer und rief mich dann aber auch überraschend schnell zurück (ca. nach 15 Minuten). Er war das gesamte Telefongespräch über sehr freundlich, geduldig und hilfsbereit. Der Bibliothekar ging mit mir seine gesamten Rechercheergebnisse durch und fragte immer wieder nach, ob mich das interessieren würde; auch machte er mir noch Vorschläge, wo ich noch Bücher zu dem Thema finden würde und machte mir das Angebot, die ausgewählten Bücher

für mich zurückzulegen. Zwar fiel das Evaluationsergebnis nicht so gut aus, aber ich war sehr zufrieden mit dem Gespräch und fühlte mich gut beraten.

14. Chatauskunft einer Universitätsbibliothek

Frage: Wie viele Flüchtlinge sind bis heute durch die Unruhen im arabischen Raum in Europa gelandet?

Ich war bereits von der Chatauskunft geschockt, bevor die eigentliche Auskunft erst zustande kam. Immerhin hat es dafür drei Versuche meinerseits gebraucht, bis einer der Bibliothekare mir überhaupt geantwortet hat. Davor die beiden Male habe ich jeweils über zehn Minuten gewartet, ohne eine Antwort zu bekommen, obwohl mehrere als Auskunftsbibliothekare gekennzeichnete User online waren und ich auch zwei einzeln anschrieb. Beim dritten Versuch schließlich bekam ich dann innerhalb von einer Minute eine Antwort, allerdings bestand sie mehr oder weniger nur aus Halbsätzen und enthielt einen Link mit dem Hinweis des Bibliothekars, dass es zu lange dauern würde, wenn er die Antwort selbst recherchieren müsste. Am Schluss besann er sich zwar noch auf eine höfliche Abschiedsfloskel, allerdings ist der Gesamteindruck dieser Dienstleistung bei mir als sehr schlecht verblieben.

7.4 Auswertungsbögen zu den vier Auskunftskanälen

7.4.1 Auswertungsbogen der Persönliche Auskunft

Datum:	_____
Name der Bibliothek:	_____
Fragetyp:	_____
Kommunikationskanal:	Persönliche Auskunft
Auskunftsfrage:	_____

1. Verhalten und Kommunikation

1.1 War der Arbeitsplatz aufgeräumt? Nein Gut Sehr gut
(freies Sichtfeld, direkter Einstieg in die Auskunft, sauberer Arbeitsplatz)

Bemerkung: _____

1.2 Verhielt sich der Bibliothekar wertfrei? Nein Ja
→ Achtung negierte Kriterien!
(negative sprachliche/schriftliche Äußerungen, abweisende Körperhaltung)

Bemerkung: _____

1.3 Wurde die Diskretion gewährleistet? Nein Gut Sehr gut
(angemessene Lautstärke, Abstands-/Diskretionslinie oder Schild vorhanden)

Bemerkung: _____

1.4 War der Sprachstil angemessen? Nein Gut Sehr gut
(Vermeidung von Fachjargon, siezen, angemessene Ausdrucksweise)

Bemerkung: _____

Seite 1 von 7

1.5 Hatte der Bibliothekar ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild?
(keine wertenden Aussagen auf der Kleidung, sauberer Kleidung, keine aufreizende/provokative Kleidung)

Nein Ja

Bemerkung:

1.6 Wurde vom Bibliothekar Gesprächsbereitschaft signalisiert?
(durch Mimik/Körperhaltung, Einstellung von Nebentätigkeiten)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

1.7 War eine Identifikation des Bibliothekars/der Bibliothek möglich?
persönlich: (Namens-/Mitarbeiterschild)

Nein Ja

Bemerkung:

1.8 Hörte der Bibliothekar aktiv zu?
(ausreden lassen, Signalisierung von Interesse durch Nicken/"Ja"/"hm")

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

1.9 War der Bibliothekar freundlich und höflich?
(wird später ausgewertet. Kriterien unbedingt in die Bemerkung schreiben)

Nein Ja

Bemerkung:

1.10 Wie wurde das Gespräch geführt?
(Laut genug, flüssiges Gespräch, Moderation der einzelnen Schritte)

Mangelhaft Gut Sehr gut

Bemerkung:

2. Organisation des Auskunftsprozesse/Ablauf des Auskunftsgesprächs

2.1 Fand eine Kontaktaufnahme statt?
(Begrüßung, Herstellung von gleicher Augenhöhe)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.2 Sicherte der Bibliothekar sein Verständnis für die Frage?
(durch Paraphrasieren, durch Rückfragen)

Nein Ja

Bemerkung:

2.3 Welche Art von Auskunft wurde erteilt?

Referenzierende Auskunft Übernehmende Auskunft Ablehnung der Auskunft

Bemerkung:

2.4 Bewies der Bibliothekar Ressourcenkompetenz?
(Nutzung von validen Informationsmitteln, Aufbau einer Recherche strategie, Aufzeigen von Alternativen, Erläuterung der Quellen)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.5 Wurde ein Auskunftsgespräch geführt?
(Stellung von Rückfragen, Nutzung von offenen und geschlossenen Fragen, Klärung von Umfang und Zweck)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.6 Konnte der Kunde an der Recherche teilnehmen?
(Nein = keine Teilnahme,
Gut = Teilnahme
Sehr gut = Teilnahme und Erklärungen)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.7 Wurde ein Follow up durchgeführt?
(Rückfrage ob die Frage beantwortet ist, Einladung wiederzukommen)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.8 War die Auskunft leicht zu finden?
Chat/Web-Formular/Mail: (Anzahl der Klicks, als Auskunft erkennbar)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.9 War die Wartezeit angemessen?
persönlich:
(Dauer bis das Gespräch beginnt)
Nein = > 6 Minuten
Gut = 3 – 6 Minuten +/- Rückmeldung
Sehr gut = 0 – 3 Minuten +/- Rückmeldung

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3. Qualität der Antwort

3.1 Wurde die gesuchte Information ermittelt?

Nein = keine Antwort und keine anderen Informationen
Gut = einfache Antwort oder keine Antwort mit alternativen Informationen
Sehr gut = Antwort und zusätzliche Informationen

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.2 Falls bei der Beantwortung auf Wikipedia und Google zurückgegriffen wurde, wie wurde damit umgegangen?

Nein = ohne Erläuterung dieser Quellen
Gut = mit Erläuterung von Chancen und Gefahren
Sehr gut = Angabe von zusätzlichen Informationsquellen

Mangelhaft Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.3 Wurden die Quellen genannt?

(gedruckte Quellen: Titel, Erscheinungsdatum
Internetquellen: Bezeichnung, URL, Zugriffsdatum)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.4 War die Antwort objektiv?

(ausgewogene Antwort)

Nein Ja

Bemerkung:

4. Umfang des Auskunftsangebotes

4.1 Welche Fragetypen werden beantwortet?

Bemerkung:

Orientierungsfrage Faktenfrage Sachverhaltsfrage

4.2 Welche Auskunftsarten werden in der Bibliothek angeboten?

Persönliche Auskunft
Chatauskunft
E-Mailauskunft
Telefonauskunft
Webformular

Nein Ja
Nein Ja
Nein Ja
Nein Ja
Nein Ja

Bemerkung:

4.3 Gibt es eine Begrenzung des zeitlichen Aufwandes?

Nein Ja

Bemerkung:

4.4 Muss der Kunde einen Kostenbeitrag leisten?

Nein Ja

Bemerkung:

4.5 Gibt es eine Policy für den Auskunftsdienst?

Nein Ja

Bemerkung:

4.6 Wird der Datenschutz gewährleistet?

(Diese Frage gilt nur für Webformular/E-Mailauskunft und Chatauskunft)

Nein Ja

Bemerkung:

4.7 Wie ist die zeitliche Erreichbarkeit der Auskunft?

(Es wird unterschieden zwischen ÖB's und WB's)

→ Bewertung erfolgt nachträglich!!

Mangelhaft

Gut

Sehr gut

Bemerkung:

4.8 Wie ist die räumliche Erreichbarkeit der Auskunft?

(Leitsystem, Standort innerhalb der Bibliothek)

Mangelhaft

Gut

Sehr gut

Bemerkung:

4.9 Gibt es eine Feedbackmöglichkeit extra für die Auskunft?

Nein Ja

Bemerkung:

7.4.2 Auswertungsbogen der E-Mailauskunft

Datum:	_____
Name der Bibliothek:	_____
Fragetyp:	_____
Kommunikationskanal:	E-Mailauskunft/Webformular
Auskunftsfrage:	_____

I. Verhalten und Kommunikation

I.1 War der Arbeitsplatz aufgeräumt? Nein Gut Sehr gut
(freies Sichtfeld, direkter Einstieg in die Auskunft, sauberer Arbeitsplatz)

Bemerkung: _____

I.2 Verhielt sich der Bibliothekar wertfrei? Nein Ja
→ Achtung negierte Kriterien!
(negative sprachliche/schriftliche Äußerungen, abweisende Körperhaltung)

Bemerkung: _____

I.3 Wurde die Diskretion gewährleistet? Nein Gut Sehr gut
(angemessene Lautstärke, Abstands-/Diskretionlinie oder Schild vorhanden)

Bemerkung: _____

I.4 War der Sprachstil angemessen? Nein Gut Sehr gut
(Vermeidung von Fachjargon, siezen, angemessene Ausdrucksweise)

Bemerkung: _____

Seite 1 von 7

1.5 Hatte der Bibliothekar ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild?
(keine wertenden Aussagen auf der Kleidung, sauberer Kleidung, keine aufreizende/provokative Kleidung)

Nein Ja

Bemerkung:

1.6 Wurde vom Bibliothekar Gesprächsbereitschaft signalisiert?
(durch Mimik/Körperhaltung, Einstellung von Nebentätigkeiten)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

1.7 War eine Identifikation des Bibliothekars/der Bibliothek möglich?
Web-Formular/Mail: (Bibliothekar nennt seinen Namen und den Namen der Bibliothek)

Nein Ja

Bemerkung:

1.8 Hörte der Bibliothekar aktiv zu?
(austreden lassen, Signalisierung von Interesse durch Nicken/"Ja"/"hm")

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

1.9 War der Bibliothekar freundlich und höflich?
(wird später ausgewertet. Kriterien unbedingt in die Bemerkung schreiben)

Nein Ja

Bemerkung:

1.10 Wie wurde das Gespräch geführt?

(Laut genug, flüssiges Gespräch, Moderation der einzelnen Schritte)

Mangelhaft

Gut

Sehr gut

Bemerkung:

**2. Organisation des Auskunftsprozesses/Ablauf des
Auskunftsinterviews**

2.1 Fand eine Kontaktaufnahme statt?

(Begrüßung, Herstellung von gleicher Augenhöhe)

Nein

Gut

Sehr gut

Bemerkung:

**2.2 Sicherte der Bibliothekar sein Verständnis für die
Frage?**

(durch Paraphrasieren, durch Rückfragen)

Nein

Ja

Bemerkung:

2.3 Welche Art von Auskunft wurde erteilt?

Referenzierende
Auskunft

Übernehmende
Auskunft

Ablehnung
der
Auskunft

Bemerkung:

2.4 Beweis der Bibliothekar Ressourcenkompetenz?

(Nutzung von validen Informationsmitteln, Aufbau einer
Recherche strategie, Aufzeigen von Alternativen,
Erläuterung der Quellen)

Nein

Gut

Sehr gut

Bemerkung:

2.5 Wurde ein Auskunftsgespräch geführt? Nein Gut Sehr gut
(Stellung von Rückfragen, Nutzung von offenen und geschlossenen Fragen, Klärung von Umfang und Zweck)

Bemerkung: _____

2.6 Konnte der Kunde an der Recherche teilhaben? Nein Gut Sehr gut
(Nein = keine Teilnahme,
Gut = Teilnahme
Sehr gut = Teilnahme und Erklärungen)

Bemerkung: _____

2.7 Wurde ein Follow up durchgeführt? Nein Gut Sehr gut
(Rückfrage ob die Frage beantwortet ist, Einladung wiederzukommen)

Bemerkung: _____

2.8 War die Auskunft leicht zu finden? Nein Gut Sehr gut
Web-Formular/Mail: (Anzahl der Klicks, als Auskunft erkennbar)

Bemerkung: _____

2.9 War die Wartezeit angemessen? Nein Gut Sehr gut
Web-Formular/Mail:
(Dauer bis zur Antwort)
Nein = keine Eingangsbestätigung und über angegebene Zeit hinaus
Gut = keine Eingangsbestätigung und innerhalb der Zeitvorgabe beantwortet
Sehr gut = Eingangsbestätigung und innerhalb der angegebenen Zeit beantwortet

Bemerkung: _____

3. Qualität der Antwort

3.1 Wurde die gesuchte Information ermittelt?

Nein = keine Antwort und keine anderen Informationen
Gut = einfache Antwort oder keine Antwort mit alternativen Informationen
Sehr gut = Antwort und zusätzliche Informationen

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.2 Falls bei der Beantwortung auf Wikipedia und Google zurückgegriffen wurde, wie wurde damit umgegangen?

Nein = ohne Erläuterung dieser Quellen
Gut = mit Erläuterung von Chancen und Gefahren
Sehr gut = Angabe von zusätzlichen Informationsquellen

Mangelhaft Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.3 Wurden die Quellen genannt?

(gedruckte Quellen: Titel, Erscheinungsdatum
Internetquellen: Bezeichnung, URL, Zugriffsdatum)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.4 War die Antwort objektiv?

(ausgewogene Antwort)

Nein Ja

Bemerkung:

4. Umfang des Auskunftsangebotes

4.1 Welche Fragetypen werden beantwortet?

Orientierungsfrage Faktenfrage Sachverhaltsfrage

Bemerkung:

4.2 Welche Auskunftsarten werden in der Bibliothek angeboten?

- Persönliche Auskunft
- Chatauskunft
- E-Mailauskunft
- Telefonauskunft
- Webformular

Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>
Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>
Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>
Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>
Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>

Bemerkung:

4.3 Gibt es eine Begrenzung des zeitlichen Aufwandes?

Nein Ja

Bemerkung:

4.4 Muss der Kunde einen Kostenbeitrag leisten?

Nein Ja

Bemerkung:

4.5 Gibt es eine Policy für den Auskunftsdienst?

Nein Ja

Bemerkung:

4.6 Wird der Datenschutz gewährleistet?

(Diese Frage gilt nur für Webformular/E-Mailauskunft und Chatauskunft)

Nein Ja

Bemerkung:

4.7 Wie ist die zeitliche Erreichbarkeit der Auskunft?

(Es wird unterschieden zwischen ÖB's und WB's)

→ Bewertung erfolgt nachträglich!

Mangelhaft

Gut

Sehr gut

Bemerkung:

4.8 Wie ist die räumliche Erreichbarkeit der Auskunft?

(Leitsystem, Standort innerhalb der Bibliothek)

Mangelhaft

Gut

Sehr gut

Bemerkung:

4.9 Gibt es eine Feedbackmöglichkeit extra für die Auskunft?

Nein Ja

Bemerkung:

7.4.3 Auswertungsbogen der telefonischen Auskunft

Datum:	_____
Name der Bibliothek:	_____
Frage typ:	_____
Kommunikationskanal:	Telefonauskunft
Auskunftsfrage:	_____

1. Verhalten und Kommunikation

1.1 War der Arbeitsplatz aufgeräumt? Nein Gut Sehr gut
(freies Sichtfeld, direkter Einstieg in die Auskunft, sauberer Arbeitsplatz)

Bemerkung: _____

1.2 Verhielt sich der Bibliothekar wertfrei? Nein Ja
→ Achtung negierte Kriterien!
(negative sprachliche/schriftliche Äußerungen, abweisende Körperhaltung)

Bemerkung: _____

1.3 Wurde die Diskretion gewährleistet? Nein Gut Sehr gut
(angemessene Lautstärke, Abstands-/Diskretionslinie oder Schild vorhanden)

Bemerkung: _____

1.4 War der Sprachstil angemessen? Nein Gut Sehr gut
(Vermeidung von Fachjargon, siezen, angemessene Ausdrucksweise)

Bemerkung: _____

Seite 1 von 7

1.5 Hatte der Bibliothekar ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild?
(keine wertenden Aussagen auf der Kleidung, sauberer Kleidung, keine aufreizende/provokative Kleidung)

Nein Ja

Bemerkung:

1.6 Wurde vom Bibliothekar Gesprächsbereitschaft signalisiert?
(durch Mimik/Körperhaltung, Einstellung von Nebentätigkeiten)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

1.7 War eine Identifikation des Bibliothekars/der Bibliothek möglich?
persönlich: (Namens-/Mitarbeiterschild)

Nein Ja

Bemerkung:

1.8 Hörte der Bibliothekar aktiv zu?
(austreden lassen, Signalisierung von Interesse durch Nicken/"Ja"/"hm")

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

1.9 War der Bibliothekar freundlich und höflich?
(wird später ausgewertet. Kriterien unbedingt in die Bemerkung schreiben)

Nein Ja

Bemerkung:

1.10 Wie wurde das Gespräch geführt?

(Laut genug, flüssiges Gespräch, Moderation der einzelnen Schritte)

Mangelhaft

Gut

Sehr gut

Bemerkung:

2. Organisation des Auskunftsprozesses/Ablauf des Auskunftsgesprächs

2.1 Fand eine Kontaktaufnahme statt?

Ausnahme Telefon: (Name der Einrichtung, Name des Bibliothekars, Begrüßung)

Nein

Gut

Sehr gut

Bemerkung:

2.2 Sicherste der Bibliothekar sein Verständnis für die Frage?

(durch Paraphrasieren, durch Rückfragen)

Nein

Ja

Bemerkung:

2.3 Welche Art von Auskunft wurde erteilt?

Referenzierende
Auskunft

Übernehmende
Auskunft

Ablehnung
der
Auskunft

Bemerkung:

2.4 Beweis der Bibliothekar Ressourcenkompetenz?

(Nutzung von validen Informationsmitteln, Aufbau einer Recherche-strategie, Aufzeigen von Alternativen, Erläuterung der Quellen)

Nein

Gut

Sehr gut

Bemerkung:

2.5 Wurde ein Auskunftsgespräch geführt?
(Stellung von Rückfragen, Nutzung von offenen und geschlossenen Fragen, Klärung von Umfang und Zweck)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.6 Konnte der Kunde an der Recherche teilhaben?
(Nein = keine Teilnahme,
Gut = Teilnahme
Sehr gut = Teilnahme und Erklärungen)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.7 Wurde ein Follow up durchgeführt?
(Rückfrage ob die Frage beantwortet ist, Einladung wiederzukommen)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.8 War die Auskunft leicht zu finden?
persönlich: (Leitsystem, Platzierung)
Chat/Web-Formular/Mail: (Anzahl der Klicks, als Auskunft erkennbar)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.9 War die Wartezeit angemessen?
Telefon:
(Dauer des Klingelns)
Nein = > 5 oder kein Abheben
Gut = 4 - 5 mal Klingeln
Sehr gut = 1 - 3 mal Klingeln

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3. Qualität der Antwort

3.1 Wurde die gesuchte Information ermittelt?

Nein = keine Antwort und keine anderen Informationen
Gut = einfache Antwort oder keine Antwort mit alternativen Informationen
Sehr gut = Antwort und zusätzliche Informationen

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.2 Falls bei der Beantwortung auf Wikipedia und Google zurückgegriffen wurde, wie wurde damit umgegangen?

Nein = ohne Erläuterung dieser Quellen
Gut = mit Erläuterung von Chancen und Gefahren
Sehr gut = Angabe von zusätzlichen Informationsquellen

Mangelhaft Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.3 Wurden die Quellen genannt?

(gedruckte Quellen: Titel, Erscheinungsdatum
Internetquellen: Bezeichnung, URL, Zugriffsdatum)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.4 War die Antwort objektiv?

(ausgewogene Antwort)

Nein Ja

Bemerkung:

4. Umfang des Auskunftsangebotes

4.1 Welche Fragetypen werden beantwortet?

Bemerkung:

Orientierungsfrage Faktenfrage Sachverhaltsfrage

4.2 Welche Auskunftsarten werden in der Bibliothek angeboten?

Persönliche Auskunft
Chatauskunft
E-Mailsauskunft
Telefonauskunft
Webformular

Nein Ja
Nein Ja
Nein Ja
Nein Ja
Nein Ja

Bemerkung:

4.3 Gibt es eine Begrenzung des zeitlichen Aufwandes?

Nein Ja

Bemerkung:

4.4 Muss der Kunde einen Kostenbeitrag leisten?

Nein Ja

Bemerkung:

4.5 Gibt es eine Policy für den Auskunftsdienst?

Nein Ja

Bemerkung:

4.6 Wird der Datenschutz gewährleistet?

(Diese Frage gilt nur für Webformular/E-Mailsauskunft und Chatauskunft)

Nein Ja

Bemerkung:

4.7 Wie ist die zeitliche Erreichbarkeit der Auskunft?
(Es wird unterschieden zwischen ÖB's und WB's)
→ Bewertung erfolgt nachträglich!!

Mangelhaft Gut Sehr gut

Bemerkung:

4.8 Wie ist die räumliche Erreichbarkeit der Auskunft?
(Leitsystem, Standort innerhalb der Bibliothek)

Mangelhaft Gut Sehr gut

Bemerkung:

4.9 Gibt es eine Feedbackmöglichkeit extra für die Auskunft?

Nein Ja

Bemerkung:

7.4.4 Auswertungsbogen der Chatauskunft

Datum:	_____
Name der Bibliothek:	_____
Fragetyp:	_____
Kommunikationskanal:	Chatauskunft
Auskunftsfrage:	_____

I. Verhalten und Kommunikation

I.1 War der Arbeitsplatz aufgeräumt? Nein Gut Sehr gut
(freies Sichtfeld, direkter Einstieg in die Auskunft, sauberer Arbeitsplatz)

Bemerkung: _____

I.2 Verhielt sich der Bibliothekar wertfrei? Nein Ja
→ Achtung negative Kriterien!
(negative sprachliche/schriftliche Äußerungen, abweisende Körperhaltung)

Bemerkung: _____

I.3 Wurde die Diskretion gewährleistet? Nein Gut Sehr gut
(angemessene Lautstärke, Abstands-/Diskretionslinie oder Schild vorhanden)

Bemerkung: _____

I.4 War der Sprachstil angemessen? Nein Gut Sehr gut
(Vermeidung von Fachjargon, siezen, angemessene Ausdrucksweise)

Bemerkung: _____

Seite 1 von 7

1.5 Hatte der Bibliothekar ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild?
(keine wertenden Aussagen auf der Kleidung, sauberer Kleidung, keine aufreizende/provokative Kleidung)

Nein Ja

Bemerkung:

1.6 Wurde vom Bibliothekar Gesprächsbereitschaft signalisiert?
(durch Mimik/Körperhaltung, Einstellung von Nebentätigkeiten)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

1.7 War eine Identifikation des Bibliothekars/der Bibliothek möglich?
Chat: (Bibliothekar nennt seinen Namen)

Nein Ja

Bemerkung:

1.8 Hörte der Bibliothekar aktiv zu?
(ausreden lassen, Signalisierung von Interesse durch Nicken/"Ja"/"hm")

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

1.9 War der Bibliothekar freundlich und höflich?
(wird später ausgewertet. Kriterien unbedingt in die Bemerkung schreiben)

Nein Ja

Bemerkung:

Seite 2 von 7

1.10 Wie wurde das Gespräch geführt?
(flüssiges Gespräch, Moderation der einzelnen Schritte)

Mangelhaft Gut Sehr gut

Bemerkung:

**2. Organisation des Auskunftsprozesses/Ablauf des
Auskunftsinterviews**

2.1 Fand eine Kontaktaufnahme statt?
(Begrüßung, Herstellung von gleicher Augenhöhe)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

**2.2 Sichert der Bibliothekar sein Verständnis für die
Frage?**
(durch Paraphrasieren, durch Rückfragen)

Nein Ja

Bemerkung:

2.3 Welche Art von Auskunft wurde erteilt?

Referenzierende Auskunft Übernehmende Auskunft Ablehnung der Auskunft

Bemerkung:

2.4 Beweis der Bibliothekar Ressourcenkompetenz?
(Nutzung von validen Informationsmitteln, Aufbau einer
Recherchestrategie, Aufzeigen von Alternativen,
Erläuterung der Quellen)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.5 Wurde ein Auskunftsgespräch geführt?
(Stellung von Rückfragen, Nutzung von offenen und geschlossenen Fragen, Klärung von Umfang und Zweck)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.6 Konnte der Kunde an der Recherche teilnehmen?
(Nein = keine Teilnahme,
Gut = Teilnahme
Sehr gut = Teilnahme und Erklärungen)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.7 Wurde ein Follow up durchgeführt?
(Rückfrage ob die Frage beantwortet ist, Einladung wiederzukommen)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.8 War die Auskunft leicht zu finden?
Chat: (Anzahl der Klicks, als Auskunft erkennbar)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

2.9 War die Wartezeit angemessen?
Chat:
(Dauer bis zur ersten Antwort)
Nein = > 2 Minuten
Gut = 1 – 2 Minuten
Sehr gut = bis zu 1 Minute

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3. Qualität der Antwort

3.1 Wurde die gesuchte Information ermittelt?

Nein = keine Antwort und keine anderen Informationen
Gut = einfache Antwort oder keine Antwort mit alternativen Informationen
Sehr gut = Antwort und zusätzliche Informationen

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.2 Falls bei der Beantwortung auf Wikipedia und Google zurückgegriffen wurde, wie wurde damit umgegangen?

Nein = ohne Erläuterung dieser Quellen
Gut = mit Erläuterung von Chancen und Gefahren
Sehr gut = Angabe von zusätzlichen Informationsquellen

Mangelhaft Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.3 Wurden die Quellen genannt?

(gedruckte Quellen: Titel, Erscheinungsdatum
Internetquellen: Bezeichnung, URL, Zugriffsdatum)

Nein Gut Sehr gut

Bemerkung:

3.4 War die Antwort objektiv?

(ausgewogene Antwort)

Nein Ja

Bemerkung:

4. Umfang des Auskunftsangebotes

4.1 Welche Fragetypen werden beantwortet?

Bemerkung:

Orientierungsfrage Faktenfrage Sachverhaltsfrage

4.2 Welche Auskunftsarten werden in der Bibliothek angeboten?

Persönliche Auskunft
Chatauskunft
E-Mailauskunft
Telefonauskunft
Webformular

Nein Ja
Nein Ja
Nein Ja
Nein Ja
Nein Ja

Bemerkung:

4.3 Gibt es eine Begrenzung des zeitlichen Aufwandes?

Nein Ja

Bemerkung:

4.4 Muss der Kunde einen Kostenbeitrag leisten?

Nein Ja

Bemerkung:

4.5 Gibt es eine Policy für den Auskunftsdienst?

Nein Ja

Bemerkung:

4.6 Wird der Datenschutz gewährleistet?

(Diese Frage gilt nur für Webformular/E-Mailauskunft und Chatauskunft)

Nein Ja

Bemerkung:

4.7 Wie ist die zeitliche Erreichbarkeit der Auskunft?
(Es wird unterschieden zwischen ÖB's und WB's)
→ Bewertung erfolgt nachträglich!!

Mangelhaft Gut Sehr gut

Bemerkung:

4.8 Wie ist die räumliche Erreichbarkeit der Auskunft?
(Leitsystem, Standort innerhalb der Bibliothek)

Mangelhaft Gut Sehr gut

Bemerkung:

4.9 Gibt es eine Feedbackmöglichkeit extra für die Auskunft?

Nein Ja

Bemerkung:
