

Projekt „Ideenpool Auskunft“

Titel Ihres Praxisbeispiels:	BibScout
Name Ihrer Bibliothek:	Universitätsbibliothek Würzburg
Autor/in dieses Textes:	Judith Lanzl, Birgit Schwägerl, Franziska Borkert

Bibliotheksprofil:

Bibliothekstyp:	Universitätsbibliothek
einschichtige oder zweischichtige Bibliothek?	Zweischichtig (funktional einschichtig)
hauptamtliches, nebenamtliches oder gemischtes Auskunftsteam?	gemischt
ein Standort oder mehrere räumlich verteilte Standorte?	mehrere Standorte
Größe der primären Nutzergruppe (z.Bsp. Hochschulangehörige):	31.266 (Studierende und wissenschaftliche Mitarbeiter/innen der Universität, Stand WS 2015/16)
kurze Beschreibung des Infoteams (Zahl der Mitglieder, Qualifikation, ...):	Der Auskunftsdienst ist ein Service an der Zentralbibliothek. Es gibt dort eine zentrale Informations-Theke in der Eingangshalle des Gebäudes. Dort befindet sich auch die Leihstelle. Die Info-Theke ist umgeben von zahlreichen (Computer-) Arbeitsplätzen. Die Auskunft ist auch telefonisch und online (Auskunftssystem „Frag‘ die UB“ oder direkte Mail) erreichbar. Die Info-Theke ist montags bis freitags von 8.30 bis 19.00 Uhr, samstags von 9.00 bis 18.00 Uhr und sonntags von 13.00 bis 18.00 Uhr mit bibliothekarischem Personal besetzt. Das Team setzt sich überwiegend aus Bibliothekaren (gehobener Dienst) des Informationszentrums und der Abteilung Medienbearbeitung zusammen. Im Abend- und Wochenenddienst arbeiten auch alle Fachreferenten und Bibliothekare aus Teilbibliotheken mit. Insgesamt sind es derzeit etwa 40 Mitarbeiter. Am Sonntagvormittag sitzen studentische Hilfskräfte an der Info-Theke.

Zielsetzung:

Ein mobiler Auskunftsservice mit studentischen Hilfskräften als Ergänzung zum regulären Auskunftsdienst

Schlüsselbegriffe:

Auskunftsdienst , BibScout, mobile Auskunft, persönliche Beratung, studentische Hilfskraft

Beschreibung:

Zum Wintersemester 2014/15 führte die UB Würzburg die mobile Auskunft BibScout ein. Die BibScouts sind studentische Hilfskräfte, die Benutzer beim Kopieren, Scannen, Drucken und Finden von Büchern unterstützen. Sie werden in der Eingangshalle vor allem im Bereich der Kopierer und in den Lesesälen eingesetzt. Die BibScouts sind während der Vorlesungszeit von Montag bis Freitag zwischen 12 und 18 Uhr (bzw. 16 Uhr) in Schichten zu je zwei Stunden tätig. Zu Beginn des Wintersemesters sind die ersten beiden Schichten doppelt besetzt, danach gibt es eine einfache Besetzung. Im gesamten Sommersemester ist eine Einfachbesetzung vorgesehen. Als Erkennungsmerkmal tragen die BibScouts blaue Westen mit der Aufschrift „Fragen? Ich helfe weiter!“ und dem UB-Logo.



Eine Tätigkeitsbeschreibung gibt ihnen genaue Anweisungen, welche Aufgaben erfüllt werden sollen. Dazu gehören – neben dem bereits Erwähnten – z. B. Papier in den Kopierern auffüllen, Toner wechseln, Bücherrückstellwagen in den Lesesälen zum Sortierplatz fahren und dort leeren, auf Sauberkeit und Ordnung achten und Nutzer beispielsweise auf unerlaubtes Essen hinweisen. Wenn wenig zu tun ist ordnen die BibScouts AV-Medien, helfen nach Absprache mit den Mitarbeitern des Regaldienstes beim Einstellen der Bücher oder erledigen kleine Sonderprojekte. Alle Fragen, die die BibScouts nicht sicher beantworten können, sollen sie an das Thekenpersonal weitergeben.

Bei einer Doppelbesetzung befindet sich einer der BibScouts in der Eingangshalle, der andere unterstützt die Nutzer in den Lesesälen. Er beginnt seinen Rundgang in der Lehrbuchsammlung. Dabei hat er ein Diensthandy bei sich, um gegebenenfalls erreichbar zu sein und um selbst Regaldienstmitarbeiter anrufen zu können, wenn beispielsweise Fragen zum Mikrofilmscanner auftreten, dessen Bedienung nicht zum Aufgabenbereich der Scouts gehört, aber von Mitarbeitern des Regaldienstes erledigt werden kann. Nach einer Stunde tauschen die beiden Hilfskräfte ihre

Position. Bei einfach besetzten Schichten beginnt der BibScout seinen Dienst in der Eingangshalle und wechselt ungefähr nach der Hälfte der Zeit in die Lesesäle. Falls es dort wenig bzw. nichts zu tun gibt, kann er auch wieder an die Ausgangsposition zurückkehren.

Der Grundgedanke des Projektes ist, die Mitarbeiter der Info-Theke bei technischen Fragen, die das Kopieren betreffen (z. B. Papierstau beheben, Papier und Toner auffüllen), zu entlasten, damit sie die Info-Theke nicht mehr so oft verlassen müssen. Da seit Mai 2015 die Lesesaaltheke personell nicht mehr besetzt wird, können die BibScouts überdies einen Teil der in den Lesesälen entstehenden Fragen auffangen. Zur Zielgruppe dieses Auskunftsdienstes gehören vor allem Studierende, die von den BibScouts auch aktiv angesprochen werden. Um das Projekt evaluieren zu können, wurden Statistikformulare erstellt. Diese füllen die BibScouts während und nach ihrer Schicht aus und geben sie bei einem Mitarbeiter des Informationszentrums oder an der Info-Theke ab. Erfasst wird dabei, wie stark Lesesäle und Eingangshalle frequentiert sind (Einschätzung: sehr viel bis sehr wenig), wie oft beim Büchersuchen und beim Kopieren, Drucken und Scannen geholfen wurde, welche Auskünfte darüber hinaus gegeben wurden, welche Anfragen nicht beantwortet werden konnten und ob es Besonderheiten gab. Die Statistikformulare werden monatlich in einer Excel-Tabelle erfasst. Zu Semesterende wird eine Gesamtstatistik erstellt. Die Fragen, die nicht beantwortet werden konnten, werden regelmäßig von Mitarbeitern des Informationszentrums zusammengefasst, beantwortet und per Mail an die BibScouts verschickt. Außerdem wird eine Liste mit FAQs angefertigt.

Der Service wird von den Bibliotheksnutzern insgesamt gut angenommen, die sich mit den verschiedensten Fragen an die BibScouts wenden. Gerade Studierende im ersten Semester haben weniger Hemmungen, sich auch mit studentischen Belangen an die BibScouts zu wenden (z. B. Fragen zur Stundenplanung, zu den Validierungsstationen für die studentische Chipkarte und zu Fachschaften). Der Einsatz der BibScouts bei den Kopierern hat sich als sehr sinnvoll erwiesen. In den Lesesälen ist dagegen eher wenig zu tun. Bisher hat sich gezeigt, dass vor allem im Oktober und Mai viele Anfragen von den BibScouts erledigt werden konnten.

Weiterführende Informationen:

Vorträge und Publikationen:

Universitätsbibliothek Würzburg: „BibScout“: Hilfe direkt vor Ort und auf Augenhöhe. Eine Testphase. In: Bibliotheksforum Bayern 9 (2015), S. 242.

Lanzl, Judith: Der BibScout als Ergänzung des Auskunftsdienstes an wissenschaftlichen Bibliotheken: Überlegungen zum neuen Auskunftsangebot an der Universitätsbibliothek Würzburg. (Diplomarbeit)

Ansprechpartner in Ihrer Bibliothek:

Franziska Borkert, Leiterin des Informationszentrums
Birgit Schwägerl, Geschäftsführung Informationszentrum

Links (auf Ihre Auskunftswebseiten, auf die Projektwebseite o.ä.):

<http://www.bibliothek.uni-wuerzburg.de/aktuelles/meldungen/single/artikel/fragen-wir-helfen-weiter-wieder-bibscouts-in-der-ub/>
http://www.bibliothek.uni-wuerzburg.de/service0/auskunft_und_kommunikation/