

Projekt „Ideenpool Auskunft“

Titel Ihres Praxisbeispiels:	Leitlinien für den Auskunftsdienst der UB Würzburg
Name Ihrer Bibliothek:	UB Würzburg
Autor/in dieses Textes:	Manuela Schmitt

Bibliotheksprofil:

Bibliothekstyp:	Universitätsbibliothek
einschichtige oder zweischichtige Bibliothek?	zweischichtig
hauptamtliches, nebenamtliches oder gemischtes Auskunftsteam?	gemischt
ein Standort oder mehrere räumlich verteilte Standorte?	mehrere Standorte
Größe der primären Nutzergruppe (z.Bsp. Hochschulangehörige):	32.224 (Studierende und Mitarbeiter/innen der Universität, Stand WS 2014/15)
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 Wochenend-Dienst arbeiten auch alle Fachreferenten und Bibliothekare aus Teilbibliotheken mit. Insgesamt sind es derzeit etwa 40 Mitarbeiter. Am Sonntag Vormittag sitzen studentische Hilfskräfte an der Info-Theke.

Zielsetzung:

Einheitliche Standards für den Auskunftsdienst und das Verhalten gegenüber Nutzern

Schlüsselbegriffe:

Auskunftsdienst, Auskunftsleitlinien, Leitlinien

Beschreibung:

- Die Info-Theke der Zentralbibliothek ist eine zentrale Anlaufstelle auf dem Campus Hubland der Universität Würzburg. Es gibt dort neben der Mensa noch eine Vielzahl an Instituts-, Hörsaal- und Praktikumsgebäuden und verschiedene Teilbibliotheken. Die Mitarbeiter an der Info-Theke bekommen nicht nur die klassischen Fragen zur Literatursuche, zur Bibliotheksbenutzung oder zu Medien-Standorten gestellt, sondern auch sehr viele technische Fragen, beispielsweise zum Drucken oder zu EDV-Problemen. Vor allem zu Semesterbeginn häufen sich auch die Fragen zum Studium, zum Vorlesungsverzeichnis oder zu Räumen und Gebäuden auf dem Campus. Die Mitarbeiter an der Info-Theke kommen aus verschiedenen Abteilungen und arbeiten teilweise nur wenige Stunden pro Monat an der Auskunft. Der Kenntnisstand der einzelnen Mitarbeiter ist daher durchaus unterschiedlich, da jeder eigenes Spezialwissen aus seiner Abteilung mitbringt, dafür aber vielleicht über Neues nicht in gleichem Maße informiert ist. Diese Probleme sollten durch das Projekt behoben werden. Es sollten einheitliche Standards für alle Mitarbeiter geschaffen werden und der Informationsfluss sollte verbessert werden.
- Der Startpunkt des Projekts war eine Befragung aller Mitarbeiter im Auskunftsdienst. Die Umfrage sollte das Ausgangsniveau aus Sicht der Mitarbeiter erheben, Problembereiche identifizieren und Verbesserungsvorschläge abfragen. Es wurde ein umfangreicher Fragebogen entwickelt, der geschlossene und offene Fragen enthielt. Die Teilnahme an der Befragung war freiwillig und anonym. Die Rücklaufquote betrug 70%. Die Befragung zeigte, dass die meisten Mitarbeiter mit der Arbeit an der Infotheke insofern zufrieden waren, als diese wegen des direkten Kontakts mit den Benutzern als bereichernd empfunden wird. Dass die Tätigkeit auch ziemlich anspruchsvoll ist, weil man zu vielen Themenbereichen Auskunft geben muss, finden viele Mitarbeiter ebenfalls positiv. Als negativ wurde genannt, dass sehr viele nicht-bibliothekarische Fragen gestellt werden, dass man auch mit schwierigen Benutzern zu tun hat und dass man – vor allem im Abend- und Wochenend-Dienst – eine vergleichsweise hohe Verantwortung trägt. Außerhalb der normalen Dienstzeiten ist der Infotheken-Mitarbeiter Dienstleiter für die gesamte Zentralbibliothek und muss z. B. bei Systemausfällen oder wenn ein Defekt gemeldet wird entsprechend reagieren. Die Mitarbeiter-Befragung bestätigte auch, dass vielen Mitarbeitern einheitliche Standards fehlten.
- Im Anschluss an die Fragebogen-Aktion wurden die Info-Materialien an der Theke überarbeitet und verbessert. Alle Infos wurde beispielsweise in einem Ordner zusammengefasst, der nach Schlagworten von A – Z sortiert ist. Gedruckte Infos und die Materialien im Intranet wurden weitgehend vereinheitlicht. Für die schnelle Weiterleitung von Fragen gibt es jetzt eine „Liste der Ansprechpartner zu speziellen Themen“.
- Ebenfalls als Konsequenz aus der Mitarbeiterbefragung wurde eine Fortbildungsreihe mit dem Titel „Spektrum Infotheke“ entwickelt. Monatlich gibt es für alle Infotheken-Mitarbeiter eine hausinterne Fortbildung zu einem Thema, das für die Arbeit an der Theke relevant ist.
- Eine abteilungsübergreifende Arbeitsgruppe entwickelte die „Leitlinien für den Auskunftsdienst der UB Würzburg“. Diese legen Standards fest für das Verhalten gegenüber Kollegen und Benutzern, bestimmen das Service-Angebot der Info-Theke und beschreiben das Aufgabengebiet des Info-Teams. Die Leitlinien liegen ausgedruckt an der Info-Theke und

sind im Intranet jederzeit für alle Mitarbeiter zugänglich.
Stark verkürzt werden die Leitlinien auf der Homepage auch an die Bibliotheksbenutzer kommuniziert (siehe http://www.bibliothek.uni-wuerzburg.de/service0/auskunft_und_kommunikation/leitideen/).

- Das Projekt endete mit einer zweiten Mitarbeiterbefragung, ebenfalls per Fragebogen. Es sollte ermittelt werden, ob die bisherigen Maßnahmen die Zufriedenheit der Mitarbeiter und die Arbeitsqualität verbessert hatten und ob es weiteren Handlungsbedarf gab. Die Rücklaufquote betrug wieder 70%. Die Ergebnisse der zweiten Umfrage waren überwiegend positiv. Die meisten Mitarbeiter schätzten die Auskunftslinien als sinnvoll ein und äußerten sich sehr positiv über die neuen Info-Materialien und über die Fortbildungsreihe „Spektrum Infotheke“. Eine leichte Verbesserung zeigte sich auch bei der Arbeitszufriedenheit der Infotheken-Mitarbeiter.

Weiterführende Informationen:

Vorträge und Publikationen:
Vortrag beim Bibliothekartag 2012 in Hamburg:
<http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2012/1311/>

Ansprechpartner in der Bibliothek:
Franziska Borkert, Leiterin des Informationszentrums

Link auf die Auskunftsseite:
http://www.bibliothek.uni-wuerzburg.de/service0/auskunft_und_kommunikation/