

## Auskunftsdienstkonzepte.

### Theoretische Grundlagen und ein Praxisbeispiel: Das Auskunftsdienstkonzept der Stadtbibliothek Reutlingen

Autorin: Jutta Zimmermann

Wie kann eine Öffentliche Bibliothek vorgehen, um ein Auskunftsdienstkonzept zu entwickeln, und was sind mögliche Konzeptinhalte? Mit dieser Frage beschäftigte sich meine Diplomarbeit.<sup>1</sup> Im Folgenden werden daraus die theoretischen Grundlagen zu *Zielen, Inhalten und Entwicklungsschritten von Auskunftsdienstkonzepten* zusammengefasst, bevor das *Auskunftsdienstkonzept der Stadtbibliothek Reutlingen*<sup>2</sup> näher betrachtet wird.

#### I. Theoretische Grundlagen

Stellen wir uns eine konkrete Situation im Alltag eines Auskunftsbibliothekars vor: Jemand stellt am Auskunftstisch eine Frage. Das Telefon klingelt. Nehme ich ab? Rufe ich zurück? Wie machen es die Kollegen? In der einzelnen Auskunftssituation wird häufig situativ entschieden. Dennoch ist es für eine einheitliche Handhabung wichtig, die Priorität der Anfragen festzulegen. Hierfür gibt es in vielen Bibliotheken mündliche Absprachen und eventuell Papiere mit Anleitungen zur Handhabung bestimmter Aufgaben und Situationen. Ihr Inhalt könnte Teil eines Auskunftsdienstkonzeptes werden. Dabei geht es um etwas, was es in deutschen Bibliotheken fast gar nicht gibt: Um ein schriftliches Gesamtkonzept im Sinne dessen, was in der angloamerikanischen Fachliteratur unter dem Begriff ‚reference service policy statement‘ läuft.<sup>3</sup> Die Konzeptinhalte können in einem **Modell von 4 Grundelementen** zusammengefasst werden, denen jeweils zentrale Fragen zugeordnet sind:

- **Auskunftsdienstphilosophie = „Leitbild“**  
Was will die Bibliothek mit dem Auskunftsdienst erreichen?  
Was will der Auskunftsdienst leisten und warum?
- **Informationsangebote = „Leistungskatalog“**  
Welche werden für welche Zielgruppen, mit welchem Personal, in welcher Organisationsform, unter welchen infrastrukturellen Voraussetzungen bereitgestellt und erbracht?

<sup>1</sup> Zimmermann (2004)

<sup>2</sup> Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen (2004)

<sup>3</sup> Katz (1982). Vgl. a. Nelson; Garcia (2003)

- **Standards und Guidelines<sup>4</sup>** = „angewandte Philosophie“  
Wie werden die festgelegten Leistungen erbracht?  
Wie sind die Standards am besten im Alltag umzusetzen?
- **Konkrete Verfahrensregeln** = „Handbuch“  
Wie wird eine bestimmte (technisch-organisatorische) Aufgabe Schritt für Schritt erledigt?

Die Grundelemente weisen einen sehr unterschiedlichen Charakter auf, der von handlungsleitenden Werten und Zielvereinbarungen, auf die der gesamte Auskunftsdienst hinarbeitet, bis hin zu detaillierten Anweisungen für ausgewählte Situationen reicht. Dementsprechend kann ein Auskunftsdienstkonzept sowohl als *Planungs- und Qualitätsmanagementinstrument für strategische Zwecke* als auch als *operatives Instrument mit konkreten Anleitungen für die tägliche Arbeit* definiert und eingesetzt werden.

Welche *Ziele* mit einem schriftlichen Gesamtkonzept für den Auskunftsdienst erreicht werden sollen, wird je nach Bibliothek differieren. Bestimmte Funktionen lassen sich jedoch verallgemeinern. Explizit formulierte Ansprüche und formale Regeln geben den Mitarbeitern besonders in problematischen oder seltenen Situationen Rückhalt und lösen die allgemeine Praxis ab, dass man sich die internen und damit informellen Verhaltens- und Vorgehensweisen aneignet und sozusagen ‚fühlen‘ muss, welche akzeptabel sind und welche nicht. In diesem Sinne kann das Konzept auch als Trainingsinstrument für neue Mitarbeiter oder bei Vertretungen eingesetzt werden.

Doch nicht nur auf Mitarbeiterseite werden für eine einheitliche Qualität der Dienstleistungen klare Leitlinien benötigt. Auch auf der Kundenseite mangelt es an Transparenz: Viele Kunden wissen gar nicht, was sie vom Auskunftsdienst erwarten können. Umso wichtiger ist eine Definition dessen, was der Auskunftsdienst leistet und was nicht.<sup>5</sup>

Zusammen mit der Auswahl von Schwerpunkten kann dies zu einem individuellen Auskunftsdienstprofil führen. Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit sind wichtige Maßstäbe bei der Erstellung des Konzeptes. Dazu gehört, dass sich die Standards am Qualitätsdenken und an den Ansprüchen der Kunden orientieren sollten. Die Einhaltung vereinbarter Servicelevels und Verhaltensweisen verhindert, dass Kunden verwirrt und unzufrieden sind, weil sie von einem Mitarbeiter etwas erhalten, was ihnen ein anderer verwehrt.<sup>6</sup> Da Standards festlegen, welchen qualitativen und/oder quantitativen Kriterien der Auskunftsdienst zu genügen hat werden zudem Evaluierungen möglich. In der Folge kann

<sup>4</sup> Standards und Guidelines vermischen sich in der Praxis. Ohne näher auf den theoretischen Unterschied einzugehen sind Standards kurz gesagt Regeln (z.B. wie schnell E-Mail-Anfragen beantwortet werden oder dass ein Auskunftsgespräch durchgeführt wird) und Guidelines Empfehlungen zu deren Ausführung (z.B. zum Verhalten im Auskunftsgespräch). Beispielhaft: RUSA: Reference Guidelines (2006). vgl. Simon (2007), S. 113ff.

<sup>5</sup> Es sollte nicht bei der Definition bleiben: Entsprechend veröffentlicht, z.B. in einem Falblatt oder auf der Homepage, werden die Leistungen des Auskunftsdienstes für die Kunden besser einschätzbar.

<sup>6</sup> vgl. Nelson; Garcia (2003), S. 7

durch entsprechende Maßnahmen wie z.B. organisatorische Veränderungen oder der verstärkten Schulung von Mitarbeitern in bestimmten Bereichen eine Qualitätsverbesserung erzielt werden.<sup>7</sup> Das Konzept kann zum Teil auch als Information und Leistungsnachweis für den Unterhaltsträger, z.B. in Form von Leistungskennzahlen, dienen.

Für die erfolgreiche Umsetzung dieser vielfältigen Funktionen ist es entscheidend, die Mitarbeiter in den Entwicklungsprozess mit einzubeziehen. So können sie sich kritisch mit den Inhalten auseinandersetzen und Verbesserungsvorschläge machen. Der erste Schritt zu eigenen Konzeptinhalten besteht in einer *Ist-Analyse*, um Stärken, Schwächen sowie den Regelungsbedarf festzustellen. Insbesondere für die Formulierung der Auskunftsdienstphilosophie ist es wichtig, den Stellenwert des Auskunftsdienstes innerhalb der Bibliothek im Vergleich zu anderen Abteilungen bzw. Aufgabenfeldern zu definieren und über das Rollenverständnis der Mitarbeiter zu diskutieren: Sehen Sie sich im Auskunftsdienst z.B. eher als ‚Wegweiser‘, ‚Lehrer‘ oder ‚Vermittler‘? Wie viel Hilfestellung wird gegeben?<sup>8</sup>

Die Bestandsaufnahme sollte auch die Informationsangebote und Dienstleistungen umfassen: Welche werden angeboten, z.B. auch virtuell oder für bestimmte Schwerpunktthemen oder Zielgruppen? Gerade letztere sollten im Hinblick auf demographische Merkmale, Verhaltens- und Kommunikationsmuster und Informationskompetenz analysiert werden. Auch der Ist-Zustand des organisatorischen und infrastrukturellen Rahmens<sup>9</sup>, in dem die Dienstleistungen erbracht werden, sollte berücksichtigt werden. Fragen zum Bereich Personal können u.a. lauten: Auf welche Kenntnisse und Fähigkeiten kann zurückgegriffen werden? Wie funktioniert die Teamarbeit? Werden auch Fachangestellte an der Auskunft eingesetzt?

Für eine Gesamtbewertung reicht der Aussagewert einzelner *Methoden der Ist-Analyse*<sup>10</sup> nicht aus. So ist bei der Evaluation einzelner Dienstleistungen wie der persönlichen und telefonischen Beantwortung von Fragen eine Methodenkombination aus ‚verdecktem Test‘ und ‚verdeckter Beobachtung‘ von Vorteil.<sup>11</sup> Neben der Nützlichkeit der Antwort werden dabei auch die Interaktion und das Verhalten des Personals in die Bewertung mit einbezogen. Dadurch wird es möglich, für die Mitarbeiter eine Typologie hilfreicher und hinderli-

<sup>7</sup> vgl. Spribille (2002/2003), Kapitel Qualitätsstandards und Evaluierung, Folie 9

<sup>8</sup> Der Umfang kann vom Ermitteln der Signatur, der Begleitung zum Regal oder dem Grundsatz der „Hilfe zur Selbsthilfe“ bis hin zu einer Politik reichen, die nicht nur Bestandsvermittlung und Zugang zu Informationen weltweit leisten will, sondern auch die Vermittlung von Informationskompetenz im Sinne einer „Teaching library“ oder eine spezielle Aufbereitung von Informationen z.B. aus kostenpflichtigen Datenbanken zu den Aufgaben des Auskunftsdienstes zählt.

<sup>9</sup> Ist der Auskunftsdienst eine eigenständige Abteilung? Wie ist die technische Ausstattung? Wie wirken die Auskunftsplätze auf die Kunden?

<sup>10</sup> Befragungen (per Fragebogen oder im Interview; persönlich, telefonisch oder schriftlich), Beobachtung (Verhalten der Kunden und des Auskunftspersonals), Auswertung vorhandener Papiere, Auskunftsstatistiken, Stärken-Schwächen-Analyse

<sup>11</sup> Die Methode wird beschrieben in: Spribille (1998), S. 106-110; Barz (2007), S. 147 und Becker / Riehm (2007), S. 174

cher Verhaltensweisen zusammenzustellen. Dieses qualitative Verfahren ist zwar relativ aufwendig, aber es werden effektiv mehr Faktoren, die Einfluss auf die Qualität des Auskunftsdienstes haben, erfasst als mit anderen Methoden.

Auf die Ist-Analyse folgen ein Soll-Ist-Vergleich und die *Festlegung der Inhalte* für die vier beschriebenen Grundelemente. Die *Auskunftsdienstphilosophie* enthält dabei keine konkreten Einzelziele, sondern Wert- und Zielvorstellungen wie Neutralität und Vertraulichkeit und kann als Basis für eine Veröffentlichung nach außen dienen. Um einen zielgruppenorientierten *Leistungskatalog* zusammenzustellen werden gegebenenfalls Produktdifferenzierungen, -innovationen und -verbesserungen nötig oder aber die Elimination von Produkten.<sup>12</sup> Der Leistungskatalog kann in eine Darstellung für die Kunden münden oder als Basis für eine Produktbeschreibung im Sinne des Neuen Steuerungsmodells dienen. *Standards und Guidelines* werden für die Bereiche Informationsangebote und Dienstleistungen, Zielgruppen, Personal sowie Organisation und Infrastruktur festgelegt und richten sich an interne und/oder externe Adressaten. Ein Beispiel: „E-Mail-Anfragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet“. Ein solcher Standard macht einerseits deutlich, welcher Anspruch an die Mitarbeiter gestellt wird. Gleichzeitig wird durch seine Veröffentlichung, z.B. auf der Homepage, für Transparenz gesorgt und aus dem Anspruch wird ein Versprechen an die Kunden. Prinzipiell sollte jede Chance genutzt werden, das Image des Auskunftsdienstes als kompetenter Partner in Sachen Information, entsprechend aufbereitet, nach außen zu transportieren. Insgesamt sind Standards für die Praxis äußerst bedeutsam, weil die Arbeit mit ihnen, das heißt ihre Festlegung, Einhaltung, Überprüfung durch Evaluation und gegebenenfalls Veränderung dazu beiträgt, die Qualität des Leistungsspektrums zu sichern. Gute *Verfahrensregeln* sind ausreichend detailliert, so dass auch Vertretungen oder neue Mitarbeiter damit zurechtkommen und folgen einer linearen, logischen Struktur. Beispiele sind (exemplarisch ausgefüllte) Formulare oder Erste-Hilfe-Maßnahmen bei Computerproblemen.

Entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung des schriftlichen Auskunftsdienstkonzeptes ist die Akzeptanz der Mitarbeiter. Wer selbst an der Ausarbeitung mitgewirkt hat oder zumindest ausreichend über die Inhalte und deren Ziel und Zweck informiert wurde, wird sich mehr mit dem Ergebnis identifizieren und sich stärker an die Einhaltung der Regelungen gebunden fühlen. Die Selbsteinschätzung durch den jeweiligen Auskunftsbibliothekar ergibt kein wirklich objektives Bild, inwieweit die Standards eingehalten werden. Daher ist es wichtig, dass entsprechende Fortbildungen angeboten werden und Schwachstellen und Problematiken in einer kollegialen Arbeitsatmosphäre offen angesprochen werden können, z.B. in Mitarbeitergesprächen. Nur durch die ständige Aktualisierung des Konzeptes kann die Optimierung des Auskunftsdienstes fortgesetzt werden. Festgelegt werden muss, in

<sup>12</sup> vgl. Meffert (2000), S. 374; 439; 450-455. Z.B.: Differenzierung zwischen kostenlosem Grundservice und gebührenpflichtigem Premium-Service, bei dem z.B. in kostenpflichtigen Datenbanken recherchiert wird; Elimination eigener Linksammlungen zugunsten von Kooperationsprodukten wie der Deutschen Internetbibliothek

welchen zeitlichen Abständen, auf welche Art und Weise und von wem die Überprüfung vorgenommen werden soll. Es empfiehlt sich, eine Arbeitsgruppe in Form eines Qualitätszirkels zu bilden, der sich mit dem Fortgang der Umsetzung und der konzeptionellen Weiterentwicklung befasst.

## II. Das Auskunftsdienstkonzept der Stadtbibliothek Reutlingen

Die Stadtbibliothek Reutlingen<sup>13</sup> hat als eine der wenigen Bibliotheken in Deutschland Grundsätze zum Auskunftsdienst entwickelt und als Konzept schriftlich festgehalten. Wie wurde dabei vorgegangen, welche Inhalte<sup>14</sup> wurden festgelegt und welche Erfahrungen wurden bisher gemacht?

Bis zum Jahr 2003 gab es in der Stadtbibliothek Reutlingen für den Auskunftsdienst weder formulierte Leistungsziele noch Standards. Mit einem Konzept sollte eine Arbeitsgrundlage geschaffen werden, mit der eine Verbesserung und eine Vereinheitlichung der Qualität des Auskunftsdienstes erreicht werden könnte. Es wurde von der Leiterin des Benutzungsdienstes und einer Studentin der Hochschule der Medien in Stuttgart im Rahmen ihres Praxissemesters im Zeitraum von Oktober 2003 bis März 2004 entwickelt.<sup>15</sup>

Zunächst wurde der Ist-Zustand des Auskunftsdienstes in der Stadtbibliothek Reutlingen erfasst. Dafür wurden bereits vorliegende Daten ausgewertet. Hierzu gehörten u.a. die dokumentierten schriftlichen Anfragen inklusive der E-Mail-Anfragen und Nutzungsstatistiken der Schulungen und Einführungen. Außerdem wurden die Ergebnisse einer allgemeinen Besucherbefragung im November 2002 ausgewertet. Damals hatten u.a. 12 % der Befragten als Grund für den Bibliotheksbesuch angegeben „um eine Information zu erfragen“. Darüber hinaus wurden Fakten zur technischen Ausstattung der Auskunftsplätze zusammengetragen.

Anhand eines speziell für diesen Zweck konzipierten Fragebogens wurden zwei Wochen lang die Kundenanfragen an den vier Auskunftsplätzen der Hauptstelle<sup>16</sup> und an der Theke/Auskunft der vier hauptamtlichen Zweigstellen protokolliert. Abgefragt wurde dabei u.a. welche Frageart gestellt wurde, wie viel Zeit für die Beantwortung nötig war, ob die Frage aus Sicht des Auskunftgebenden zufrieden stellend beantwortet werden konnte und welcher Zielgruppe der Kunde zuzuordnen war. Aus der Protokollierung von insgesamt 2880 Fragen ergaben sich nicht nur statistische Werte, die zum Vergleich mit künftigen Evaluierungen herangezogen werden können, sondern auch Konsequenzen für die in der Konzep-

<sup>13</sup> vgl. Stadtbibliothek Reutlingen. URI: <http://www.stadtbibliothek-reutlingen.de> [Zugriff Januar 2007]

<sup>14</sup> Sämtliche Beispiele und Zitate sind der Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen entnommen, s. Anmerkung 2.

<sup>15</sup> Erfahrungen aus der Arbeit der Verfasserin dieses Artikels an der Konzeption als Praktikantin sind in die Diplomarbeit, s. Anmerkung 1, eingeflossen. Der darin vorgeschlagene Konzeptaufbau und die empfohlene Vorgehensweise wurden erst nach der Erstellung der Reutlinger Konzeption erarbeitet.

<sup>16</sup> Kinderbibliothek, Erwachsenenbibliothek, Studienkabinett, Musikbibliothek

tion formulierten Ziele und Standards. Die Auswertung zeigte beispielsweise, dass 45 % der Anfragen in der Erwachsenenbibliothek anfielen. Hier war der Zeitdruck mit durchschnittlich 3,8 Minuten, die pro Anfrage zur Verfügung standen, am größten. Daraus abgeleitet wurde das Ziel, diesen Auskunftspunkt zumindest zu bestimmten Zeiten doppelt zu besetzen. Aus dem Ergebnis, dass immerhin 7% der Anfragen Vormerkungen waren, wurde ein Standard, der besagt, dass die Kunden verstärkt ermuntert und geschult werden sollen, ihre Vormerkungen selbst anzulegen.

Die Anwendung dieser Fragebogenmethode hat eine offensichtliche Einschränkung: Dokumentiert wurde aus Sicht des Personals, die Kunden wurden nicht befragt. Außerdem ist der entstandene Stressfaktor nicht zu unterschätzen. Dieser wurde verstärkt, da pro Anfrage eine Vielzahl von Aspekten abgefragt wurde, aus denen sich eine sehr differenzierte Bestandsaufnahme ergab. Diese ließen wiederum eine detaillierte Auswertung zu.<sup>17</sup> Der Arbeitsaufwand war sehr hoch, so dass bei einer ähnlichen Protokollierung von Anfragen eine Konzentration auf einzelne Aspekte überlegt werden sollte. Außerdem hätten die innerhalb einer Woche protokollierten Anfragen eine ausreichende Datenmenge ergeben. Ebenfalls per Fragebogen wurden alle im Auskunftsdienst eingesetzten Mitarbeiter zu ihrer individuellen Meinung (Defizite, Verbesserungsvorschläge,...) befragt. Darüber hinaus wurde in persönlichen Gesprächen geklärt, wie verschiedene Mitarbeiter einzelne Situationen handhaben und in welchen Bereichen Diskussions- oder Regelungsbedarf bestand.

Diese Befragung war besonders wichtig, da so die speziellen Gegebenheiten des Auskunftsdienstes in den jeweiligen Abteilungen besser erfasst und die Mitarbeiter persönlich einbezogen werden konnten. Zu den angesprochenen Themen, die im Konzept aufgegriffen wurden, gehörten u.a. der Wunsch nach einer Beschriftung und Umgestaltung der Auskunftspunkte und nach einer verstärkten Nutzung des Intranets für den Auskunftsdienst sowie der Klärungsbedarf zum Umgang mit ausführlichen Recherchen.

Aufgeteilt in die Bereiche Organisation, interne Kommunikation, Ressourcen (Ausstattung, Informationsressourcen, Personal) und Services (Tätigkeiten, Umfang der Auskünfte etc.) wurde die Beschreibung des Ist-Zustandes mit in die Konzeption aufgenommen. Ihr vorangestellt wurden Leitlinien, die sich aus allgemeinen Grundsätzen und Aufgaben zusammensetzen und die sozusagen einen Idealzustand beschreiben. Aus der Diskrepanz zwischen dem Idealzustand und dem Ist-Zustand ergaben sich die weiteren Bestandteile der Konzeption: Zielvorgaben für die folgenden Jahre und Standards, die zwar zum Teil bereits existierten, bisher aber noch nirgends explizit festgehalten worden waren.

In den *Leitlinien* sind z.B. folgende Grundsätze formuliert:

*„Die Stadtbibliothek Reutlingen bietet individuellen und freien Zugang zu Information. Durch die Dienstleistungen des Auskunftsdienstes werden die Informationsbedürfnisse der Kunden optimal und in einheitlicher Qualität erfüllt.“*

<sup>17</sup> So wurden Bezüge zwischen den abgefragten Aspekten deutlich, z.B. wie viele und welche Hilfsmittel für welche Frageart benutzt wurden; welches die zeitaufwändigsten Fragen waren etc.

*„Der Kunde wird als Partner im Auskunftsprozess wahrgenommen, der alles fragen kann und individuell bedient wird. Es werden Auskunftsgespräche geführt, mit deren Hilfe der Informationsbedarf, der Kenntnisstand und das Suchverhalten des Kunden ermittelt werden. Je nach Bedarf führt dies im Einzelfall zu unterschiedlicher Auskunft und Beratung.“*

Außerdem wird in den Leitlinien das Gesamtkonzept der Stadtbibliothek Reutlingen als Hybride Bibliothek aufgegriffen und in Bezug zum Auskunftsdienst gesetzt:

*„Die Informationen werden sowohl aus dem Bestand der Stadtbibliothek Reutlingen als auch aus externen Quellen bezogen. Gemäß dem hybriden Denken und Handeln werden dem Kunden reale und virtuelle Informationen und Dienstleistungen angeboten.“*

Die *Ziele* sind in Nahziele, mittelfristige Ziele und Fernziele unterteilt. Zum einen handelt es sich um ganz praktische Dinge wie die Beschilderung der Auskunftspunkte. Zum anderen wurden inhaltliche Ziele zur Verbesserung der Qualität der Auskunft formuliert. Dazu gehören u.a. die Verbesserung der Recherchekompetenz des Auskunftspersonals durch interne Schulungen und die Einrichtung von Foren im Intranet, in denen ein Austausch bezüglich der Auskunftsfragen stattfinden kann.

Die Festlegung von *Standards* im Auskunftsdienstkonzept war von Anfang an erklärtes Ziel, um Unregelmäßigkeiten in den Arbeitsabläufen vorzubeugen und um die Qualität der Auskunft zu sichern. Die Standards beziehen sich auf grundsätzliche Dinge, die im Auskunftsdienst zu beachten sind, und auf häufig auftretende oder wiederkehrende problematische Situationen und sind in drei Kategorien eingeteilt: Verhaltensstandards, formale Standards und inhaltliche Standards. Beispiele für Verhaltensstandards lauten:

*„Der/die jeweilige Mitarbeiter/-in ist im Auskunftsbereich präsent und bietet nicht nur am Auskunftspunkt Hilfestellung. Außer zu Auskunftszwecken wird der Platz jedoch nicht für längere Zeit verlassen.“*

*„Der Kunde wird in den Suchprozess miteinbezogen. Jeder Kunde wird individuell bedient, sein Informationsbedarf, der Kenntnisstand und das Suchverhalten werden berücksichtigt. Der Kunde soll in den Bildschirm mit einsehen können (dabei ist jedoch darauf zu achten, dass keine Benutzerdaten sichtbar sind). Das Vorgehen bei der Suche wird erklärt/kommentiert.“*

Die formalen Standards regeln besonders solche Arbeitsabläufe, die bisher nicht einheitlich gehandhabt wurden. So wurde u.a. festgelegt, was zu tun ist, wenn der Kunde in eine andere Abteilung verwiesen werden muss oder dass bei ausführlichen Recherchen die Rückmeldung durch die Bibliothek, in der Regel per E-Mail oder Telefon, und nicht durch den Kunden erfolgt.

In den inhaltlichen Standards spielen die Themen Kommunikation und Auskunftsgespräch eine große Rolle. So wurde u.a. folgender Standard formuliert:

*„Aktive Benutzerschulung wird in das Auskunftsgespräch integriert. Interesse der Kunden an eigenständiger Recherche wird gefördert. Der Kunde soll vor allem auch ermuntert werden, seine Vormerkungen selbst anzulegen. Kurze Einführungen in den Katalog werden sofort gegeben, ansonsten wird gezielt auf das Schulungsangebot der Bibliothek hingewiesen.“*

Es wurde Wert darauf gelegt, nicht nur zu vereinbaren, dass ein Auskunftsgespräch geführt wird, sondern in die Konzeption einige praktische Tipps zu integrieren. So wurden die wichtigsten Vorgehensweisen kurz zusammengefasst und den Mitarbeitern die Bedeutung

des Auskunftsinterviews verdeutlicht. Außerdem wurden die Bereiche Kommunikation und Recherchekompetenz als Fortbildungsschwerpunkte definiert.

Das Planen und Erstellen der Konzeption war sehr anspruchsvoll und besonders die Durchführung und Auswertung der Ist-Analyse mit einem hohem Arbeitsaufwand verbunden. Eine Reihe von Dingen erwies sich letztendlich als problematisch. So sollten eigentlich mehr als zwei Personen an der Ausarbeitung eines Auskunftsdienskonzeptes beteiligt sein. Die Gespräche mit den Mitarbeitern, die an sie verteilten Fragebögen sowie die Diskussion einzelner Konzeptionsbestandteile in den wöchentlichen Dienstbesprechungen, an denen alle Bibliothekare teilnehmen, spielten eine wichtige Rolle. Sie konnten den Meinungsbildungsprozess, der innerhalb einer Arbeitsgruppe möglich gewesen wäre, jedoch nur teilweise ersetzen. Der Auskunftsdienst in den Zweigstellen wurde letztendlich im Konzept kaum berücksichtigt, da er sich sehr stark vom Auskunftsdienst in der Hauptstelle unterscheidet. Bei der Formulierung der Standards bestand die Schwierigkeit vor allem darin, das richtige Maß zwischen (zu) allgemeinen und (zu) konkreten Ausführungen zu finden. Da die Einhaltung der Standards mehr oder weniger ausschließlich auf der Selbstverpflichtung der Mitarbeiter/-innen beruht, ist eine Überprüfung erwartungsgemäß schwierig. In diesem Punkt hat bisher noch keine Kontrolle z.B. in Form von Qualitätszirkeln stattgefunden.

Neben den problematischen Aspekten stehen aber selbstverständlich die positiven Folgen im Vordergrund. So wurden die in der Konzeption vereinbarten Ziele in die Gesamtplanung der Stadtbibliothek Reutlingen aufgenommen. Ihre Umsetzung sowie der Zeitplan werden beim jährlich durchgeführten Controlling überprüft. Vieles konnte inzwischen erfolgreich realisiert werden: Die Auskunftsplätze sind durch aufgehängte i-Würfel besser gekennzeichnet und die virtuelle Präsenz des Auskunftsdienstes wurde in einem ersten Schritt durch Informationen auf der Homepage<sup>18</sup> und eine eigene E-Mail-Adresse verbessert. Die Besetzung des Auskunftsplatzes in der Kinderbibliothek ist inzwischen während der gesamten Öffnungszeiten gewährleistet und die personell schwierig zu organisierende doppelte Besetzung in der Erwachsenenbibliothek wenigstens ansatzweise durch den Einsatz von Springern zu bestimmten Zeiten verwirklicht.<sup>19</sup> Interne Schulungen zur Verbesserung der Kommunikations- und Recherchekompetenz haben stattgefunden und das im Intranet eingerichtete Auskunftsforum, auf das alle Bibliotheksmitarbeiter Zugriff haben, wird sehr gut genutzt. Hier werden u.a. für das Lektorat wichtige Erfahrungen aus dem Auskunftsdienst gesammelt, Recherchetipps ausgetauscht und schwierige Anfragen an den Kollegenkreis weitergeleitet.

<sup>18</sup> vgl. Stadtbibliothek Reutlingen: URL: <http://www.stadtbibliothek-reutlingen.de/text/info/auskunft.htm> [Stand 18.11.2006]

<sup>19</sup> Zu welchen Zeiten diese eingesetzt werden ergab die Auswertung der Auskunftsfragen, die weiterhin über Stichprobenzählungen, nach Art der Anfragen und Uhrzeit differenziert, erfasst werden.

### III. Fazit

Als wichtiges Ergebnis des gesamten Prozesses der Konzeptionsentwicklung ist hervorzuheben, dass die Mitarbeiter/-innen bewusster über ihre verantwortungsvolle Tätigkeit an der Auskunft und über die Bedeutung des Auskunftsdienstes in seinen vielfältigen Aspekten nachgedacht haben. Die Konzeption wird nicht als abgeschlossenes Projekt betrachtet, sondern für die dauerhafte Aufgabe der Optimierung des Auskunftsdienstes sukzessive fortgeschrieben.

Mit einem Konzept kann der Stellenwert kundenorientierter Informationsvermittlung gestärkt werden und der Auskunftsdienst kann sich neuen Herausforderungen stellen: z.B. wenn überlegt wird, ob man einen neuen Service anbieten soll geschieht dies in Abstimmung mit der Auskunftsdienstphilosophie. Standards sorgen wiederum dafür, dass auch die neuen Dienstleistungen einheitlich und qualitätsorientiert erbracht werden.

Abschließend lässt sich feststellen, dass der Aufwand zur Erstellung eines Auskunftsdienstkonzeptes nicht unbeträchtlich ist. Da es aber als wegweisende Arbeitsgrundlage für die alltägliche Praxis und für die strategische Planung fungiert, können sowohl die Mitarbeiter als auch die Kunden langfristig davon profitieren.

#### IV. Literaturverzeichnis

- Barz, Carmen:** Qualitative Untersuchung des Auskunftsdienstes der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. Ein Praxisbericht.
- Becker, Tom; Riehm, Hanne:** „Was für ein Service!“ Qualitätsstandards für den Auskunftsdienst in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig. In diesem Band S. 159-186
- Katz, Bill (Hrsg.):** Reference and Online Services Handbook: Guidelines, Policies, and Procedures for Libraries. Bd. 1. New York: Neal-Schuman, 1982.
- Konzeption für den Auskunftsdienst der Stadtbibliothek Reutlingen.** Stadtbibliothek Reutlingen, März 2004, unveröff. Papier. (Bei Interesse an diesem Papier wenden Sie sich bitte per E-Mail an [jutta.zimmermann@reutlingen.de](mailto:jutta.zimmermann@reutlingen.de))
- Meffert, Heribert:** Marketing. 9., überarb. u. erw. Aufl. Wiesbaden: Gabler 2000
- Nelson, Sandra S.; Garcia, June:** Creating policies for results: from chaos to clarity. Chicago: American Library Association, 2003
- RUSA:** Reference Guidelines. URL: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/Default2277.htm>. – [Stand 18.11.2006]
- Simon, Ingeborg:** Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. In diesem Band S. 113-125
- Spribille, Ingeborg:** Auskunftsdienst. Unveröff. Skript. Stuttgart: HdM, Wintersemester 2002/2003, Kapitel Qualitätsstandards und Evaluierung, Folie 9
- Spribille, Ingeborg:** Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen ist „fifty-fifty“. In: Bibliothek 22 Nr. 1 (1998), S. 106-110
- Zimmermann, Jutta:** Auf neue Herausforderungen professionell reagieren. Entwicklung eines Auskunftsdienstkonzeptes für Öffentliche Bibliotheken. Stuttgart: HdM, 2004. URL: <http://digibib.iuk.hdm-stuttgart.de/epub/volltexte/2005/481>. – Stand [18.11.2006]