

Öffentliche Bibliotheken haben es immer schwerer, ihre Legitimation als Informationsdienstleister¹ zu beweisen. Durch den einfachen Zugriff auf Online-Quellen wie Wikipedia oder auf Suchmaschinen wie Google wird leicht der Eindruck erweckt, auch ohne die Nutzung der (öffentlichen) Bibliothek gesuchte Information schnell und zufrieden stellend erhalten zu können. Doch nicht nur virtuelle Suchdienste und Lexika stellen Mitbewerber auf dem Informationsmarkt dar – auch der Buchhandel (ob online oder vor Ort) ist als Konkurrenz nicht zu unterschätzen.

Was also stellt die Bibliothek über oder doch zumindest unverzichtbar neben die anderen Informationsanbieter? Neben dem Preis-Leistungsverhältnis von öffentlichen Bibliotheken ist dies die Informationskompetenz, die wir unseren Kunden vor allem über die Face-to-Face-Interaktion im Auskunftsdienst zur Verfügung stellen.

1. Über den Informationsmehrwert der Öffentlichen Bibliothek

Die Bibliothek als Informationsagent verfügt über Kompetenzen, die weder der durchschnittliche Kunde noch die genannten Konkurrenten auf dem Informationsmarkt in dieser Komplexität aufweisen. Bibliotheken haben den Vorteil, dass einerseits die vielfältigen digitalen Informationsquellen und „[...] der Medienbestand einen Wert an sich dar[stellen]. Andererseits kann aus diesem] durch die gezielte Überlegung, was die Benutzer aus diesem Bestand wirklich benötigen, ein zusätzlicher Wert – ein ‚Mehrwert‘ – geschaffen werden [...]“²

1.1 Mehrwert

‚Recherche(strategie)kompetenz‘

An einzelnen Schritten einer Recherche kann sehr deutlich aufgezeigt werden, wo und wie Bibliotheken und Bibliothekare mehr bieten als Buchhandel und Online-Anbieter:

- **Analyse des Informationsbedürfnisses**
Mit dem Auskunftsgespräch³ verfügen Bibliotheken über ein Instrument, mit dem der Kern des Kundenwunsches gemeinsam erarbeitet werden kann. Durch Paraphrasieren, Nachfragen und Miteinander-Reden expliziert der Kunde sein Ansinnen. Dabei wird nicht nur der sachliche Part berücksichtigt, sondern auch das Vorwissen des Kunden und die Tiefe, Form und Komplexität der zu recherchierenden Antwort sowie die Auswahl der Rechercheinstrumente.
- **Vorgehensweise bei der Suche**
Die Formulierung der Fragestellung und die Auswahl der geeigneten Suchbegriffe bleiben dem Kunden im virtuellen Raum selbst überlassen. Viele Möglichkeiten, die Datenbanken und andere Informationsportale dem Kunden unterstützend zur Seite stellen (Expertenmodi, Hilfetexte, Onlineguides, etc.), werden von diesem nicht oder nur ungenügend genutzt.⁴

*Das Autorenteam
beim Infoservice*



Ich, äh, such da dieses Buch...

Zweiter Teil einer Serie zum Auskunftsdienst. Nachdem anhand einer Fallstudie in der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig der Weg zu Qualitätsstandards aufgezeigt wurde (BFB 2008, S. 174 – 177), folgt nun ein Beitrag über den Stellenwert der Face-to-Face-Interaktion.

Von Carmen Barz und Tom Becker



links:
Tipps für die
Facharbeit

rechts:
Vermittlung der
richtigen Such-
strategie

In Bibliotheken hat der Kunde verschiedene Möglichkeiten (via E-Mail, Telefon oder vor Ort), Hilfe anzufordern und individuelle Unterstützung zu bekommen. Er kann (mit)bestimmen, inwieweit er autark arbeiten möchte, wo und wie er Unterstützung anfordert oder ob er die Dienstleistung der gesamten Recherche in Anspruch nimmt. Dem Auskunftinterview kommt abermals eine entscheidende Rolle zu: einerseits wird geklärt, inwieweit der Kunde ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ möchte, andererseits kann der Recherchevorgang individuell zugeschnitten durchgeführt werden.

• **Auswahl der geeigneten Quellen**

Wo, wenn nicht in der Bibliothek, ist ein so erschlossenes, damit gut recherchierbares und trägerunabhängiges Miteinander von Informationen geboten? Und selbst wenn durch eine ständige und qualitativ hochwertige Erweiterung von digitalen, frei zugänglichen Volltextangeboten dieser Vorsprung der Bibliothek abnimmt, hat sie immer noch die Chance, einen entsprechenden Informationsmehrwert durch den ggf. kooperativen Erwerb von Fachdatenbanken zu erhalten.⁵ Das Wissen, das in Bibliotheken über das ergänzende Miteinander von Print- und digitalen Informationsquellen in der Fachkompetenz der Mitarbeiter gebunden ist, stellt in der Praxis ohnehin ein Alleinstellungsmerkmal dar.

• **Durchführung der Recherche**

Gerade diese Fachkompetenz bildet den entscheidenden Vorteil, den Bibliotheken ihren Kunden bieten. Sie unterstützen bei Recherchen, verstehen, Suchen zu modifizieren, Quellen und Instrumente trägerunabhängig anzuwenden und können beurteilen, wo die Stärken und Schwächen einzelner Informationsmedien bzw. -mittel liegen.

1.2 Mehrwert ‚Beurteilungskompetenz‘

Neben der vorgestellten Recherche(strategie)-kompetenz bedarf es auch einer Beurteilungskompetenz der erzielten Informationen hinsichtlich

Relevanz und Qualität. Qualität wie Quantität gefundener Informationen sind sehr heterogen. Gerade bei digitalen Informationen ist die Beurteilung des Informationsgehalts für den Laien schwierig: Jeder Anbieter bestimmt selbst Menge und Art der Informationen, oftmals sind die Quellen nicht überprüfbar, ist die Richtigkeit der Informationen nicht sichergestellt. Der Kunde ist bei der Verifizierung auf sich gestellt, letzten Endes muss er die (Qualitäts-)Kontrolle der Informationen selbst vornehmen.

Mitarbeiter von (öffentlichen) Bibliotheken verfügen hinsichtlich der Beurteilungskompetenz über eine hohe Routine – täglich werden sie mit Anfragen konfrontiert und müssen situationengerecht die unterschiedlichsten Informationsarten und -medien einsetzen können.

1.3 ‚Recherche(strategie)kompetenz‘ + ‚Beurteilungskompetenz‘ = Information Literacy

Bibliotheken verfügen, wie dargestellt, über eine hohe Informationskompetenz im Auskunftsdienst. Über das Auskunftinterview können die Bedürfnisse der Kunden ermittelt und eingegrenzt werden, die zielgerichtete Informationssuche kann – mit dem Kunden als aktivem Partner – begonnen werden. An dieser Stelle greift mit der ‚Information Literacy‘ die Kompetenz von Bibliothekaren, die als maßgebliches Alleinstellungsmerkmal gesehen werden kann. Hinter ‚Information Literacy‘ verbirgt sich das Wissen darüber

- wann eine Recherche (Know-when),
- mit welchem Informationsträger (Know-where) und
- unter Berücksichtigung welcher Hilfsmittel (Know-how),
- warum (Know-why) zum Erfolg führt,

- wann eine weitere Quelle hinzugezogen werden muss (Know-who) und
- welche Relevanz ein Ergebnis hat bzw. wie dieses verifiziert werden kann (Know-what).⁶

In Bibliotheken werden diese Basiskompetenzen um Fähigkeiten und Fertigkeiten im ständigen Umgang mit Recherchestrategie, Recherchevorgang und Rechercheevaluation ergänzt.

Sowohl der einzelne Mitarbeiter wie auch die Bibliothek als Organisation sind darin geübt, im Interesse des Kunden mit Wissen, Nichtwissen und Ungewissheiten umzugehen. In Bibliotheken ist dabei viel mehr als nur gelerntes Fachwissen gefragt. Durch den Umgang mit unterschiedlichsten Kunden und verschiedensten Anfragewegen wie Telefon, Schrift (Brief / E-Mail / Chat) oder Face-to-Face findet ein permanentes ‚training on the job‘ statt.

Diese vielfältigen Formen der individuellen Beratung bilden letztendlich den qualitativen Mehrwert jeglicher Auskunftsdienstleistung von Bibliotheken.

Bibliotheken betreiben aktiv ein externes Wissensmanagement zum Nutzen ihrer Kunden, indem sie die ihr Alleinstellungsmerkmal primär kennzeichnende ‚Information Literacy‘ an den Endnutzer weitergeben. Im Auskunftsdienst geschieht dies in kleinen Schritten: kontinuierlich, kompetent und nachhaltig. Generell fungiert sie als ‚teaching library‘ und Multiplikator, immer aber orientiert am Prozess des individuellen Wissensmanagements.

Stellenwert der Face-to-Face-Interaktion im Auskunftsdienst

In der Dienstleistung Auskunftsdienst liegt der Mehrwert von vor allem öffentlichen Bibliotheken. Dass dies eine immer neue und im Alltag auch spannende Herausforderung ist, illustriert das folgende Beispiel auf seine eigene Art:⁷



In der Bibliothek

Ein Kunde kommt in eine Bibliothek und geht auf die Bibliothekarin am Auskunftsplatz zu.

Kunde: Guten Tag. Ich, äh, such' da dieses Buch.

Bibliothekarin: Ich helf' Ihnen gerne.

Kunde: Dieses Buch, wo der Eine da so kommt am Anfang und dann auf die Frau trifft.

Bibliothekarin: Den Titel wissen Sie nicht?

Kunde: Und die Frau, die ziert sich erst so'n bisschen und sie weiß auch nicht so genau ... aber dann gehen sie auch mal essen. Glaub' ich.

Bibliothekarin: Ist es eine Liebesgeschichte, ein Krimi, ein Historiendrama?

Kunde: Nee, nee, nee, Quatsch. Er hat doch dann diesen Autounfall.

Bibliothekarin: Wissen Sie denn wenigstens den Namen der Hauptfigur?

Kunde: Die haben dann diesen Film draus gemacht, wo sie dann am Schluss nach Europa fährt.

Bibliothekarin (leicht genervt): Es tut mir leid, aber so kann ich Ihnen nicht helfen.

Nutzer (entrüstet): Wie! Ich denke, Sie haben Bücher gelernt!

Bibliothekarin (verärgert): Na, hören Sie mal, hier stehen über 40.000 Bände, da brauch' ich schon ein paar genauere Angaben.

Kunde: Ja, hören Sie mir eigentlich nicht zu? – Dieses Buch, wo die beiden sich die ganze Zeit verpassen und am Schluss dann doch zusammenkommen und er freut sich total und ist tierisch am Lachen.

Bibliothekarin (lehnt sich zurück): Ahh! Jetzt weiß ich, welches Buch Sie meinen.

Kunde (nickt zufrieden): Hmm!

Bibliothekarin: Ja, das ist ausgeliehen!

Kunde (erstaunt): Wie lange denn?

Bibliothekarin: Ach, fragen Sie den Herrn doch selber, wenn er kommt.

Kunde (verduzt): Welchen Herrn?

Bibliothekarin: Na, das ist der, der immer so'n Pullover trägt, der mit den Haaren!

Deshalb sollten gerade im Auskunftsdienst die Ressourcen verstärkt und Überlegungen angestellt werden, wie dieser Service für die Kun-

„Was für ein Service!“,
erschieden 2007 im
Verlag Dinges & Frick.
Preis: 29,80 EUR

den zeitgemäß ausgebaut werden kann. Neue Formen der Face-to-Face-Kommunikation wie z. B. das ‚Floaten‘⁸ eines mobilen Bibliothekars zwischen den Regalen oder eine Infosäule, über die ein Mitarbeiter telefonisch informiert und an der man auf Wunsch vorbeischaun kann, sind nur einige Ideen, die verfolgt werden sollten.

Die Partizipation des Einzelnen als ‚mündiger Bürger‘ wird diesem ermöglicht, wenn er situationgerecht Wissen zur richtigen Zeit am richtigen Ort generieren kann. Ist der Einzelne nicht in der Lage, diese Kernkompetenzen gezielt und erfolgreich einzusetzen, so ist er nicht oder nur ungenügend für die Herausforderungen in Gegenwart und Zukunft gerüstet. Hier ist die öffentliche Bibliothek gefragt in ihrem Selbstverständnis als „[...] ein Ort von Menschen für Menschen [...] und mit unseren ...] personalisierten Angebote[n], bei denen wir uns als Auskunftsbibliothekare unmittelbar an den Belangen des Menschen orientieren, der vor uns steht.“⁹

Die Bibliothek ist so der öffentlich-rechtliche Raum, der den Ansprüchen an die Pluralisierung der Informationsbeschaffung und somit des individuellen Lernens gerecht wird. Sie kann den Anforderungen, die an eine Institution des lebenslangen Lernens gestellt werden, gerecht werden, da dieses einerseits auf Erhalt und Ausbau der Erwerbsfähigkeit, andererseits auf die Individualisierung der Wissensaneignung und der Wissensgenerierung zielt.

Dafür steht die öffentliche Bibliothek. Sie positioniert sich als Ort des selbstgesteuerten, informellen sowie des zielgerichteten Lernens und wirkt gleichzeitig der Privatisierung von Bildung entgegen. Keine andere Institution wird Artikel 5 Grundgesetz – dem gesicherten Zugang zur Information und der Möglichkeit zur freien Meinungsbildung – so bürgernah gerecht, wie es der öffentlichen Bibliothek als Institution im Allgemeinen, aber gerade auch in der Auskunftssituation vor Ort im Besonderen gelingt. Denn „[...] dem Bürger zu den Informationen zu helfen, die für ihn nötig sind, seine Selbständigkeit zu wahren gegenüber Staatsorganen und informationsmächtigen Wirtschaftsbetrieben, kann nicht nur durch immer perfektere technische Ausstattung bewältigt werden, sondern ist ohne gut ausgebildete Berater nicht zu leisten.“¹⁰

DIE AUTOREN

Carmen Barz,
Münchener Stadtbibliothek Am Gasteig, Stabstelle für Mitarbeiter-Innenqualifikation und externe Schulungskonzepte

38 **Tom Becker,**
Münchener Stadtbibliothek Am Gasteig, Leitung des Infoservice 4

ANMERKUNGEN

- 1 Der Artikel „der“, „die“ oder „das“ ist bei Personenbezeichnungen und bei der Bezeichnung von Personengruppen nicht generell als Markierung des Geschlechts zu verstehen.
- 2 Sauer, Christine-D. / Ulrich, Paul S.: „Entschuldigen Sie bitte, ich suche...“ Die Dienstleistung der ‚Allgemeinen Information‘ in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. In: BuB 50 (1998) 4, S. 241.
- 3 Rösch, Hermann: Das Auskunftstinterview. In: Becker, Tom: Was für ein Service! Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken. Wiesbaden 2007, S. 69–82.
- 4 Online-Angebote unterstützen den Kunden i.d.R. bei Themeneingrenzung und kontextsensitiver Begriffsreihenfolge (noch) nicht. Bestenfalls korrigieren sie Tippfehler, bieten spezielle Angebotsbereiche an oder treten über Chatbots u. ä. Technologien in unterstützende Interaktion mit dem Kunden.
- 5 Daniel, Frank: Ressourcen für den Auskunftsdienst. In: Becker, Tom: Was für ein Service! Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken. Wiesbaden 2007, S. 107ff.
- 6 Vgl. Capurro, Rafael: Skeptisches Wissensmanagement. Vortrag an der Akademie für Technikfolgenabschätzung 2001. URL: www.capurro.de/wm-afta.html [Zugriff am 14.12.2008], o. S.; Becker, Tom: Implementierung und Ausbau von wissensmanagementrelevanten Prozessen in Großstadtbibliotheken. Ein Best-Practice-Vergleich der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig und den Büchereien Wien – Hauptbücherei Am Gürtel. Masterarbeit an der HdM Stuttgart, 2004, S. 28 und Becker, Tom: Knowledge-Management. Ein Instrument für Öffentliche Bibliotheken? In: Bibliothek – Forschung – Praxis 27 (2003) 3, S. 182.
- 7 Die Dreisten Drei, Sat 1, 13.06.2004, 22:15 Uhr, Deutschland 2003. Mit Ralf Schmitz und Mirja Boes. Mitschnitt zur Verfügung gestellt von Ute Engelkenmeier.
- 8 Bei Floating „[...] handelt es sich um Auskunftsbibliothekare, so genannte Floaters, die durch die Regale im Sachbuchbereich gehen, um sich bei Benutzern zu erkundigen, ob sie Hilfe brauchen.“ Wissmann, Anja: Dienstleistungen und Standards im amerikanischen und deutschen Auskunftsdienst, dargestellt anhand ausgewählter Beispiele in Öffentlichen Bibliotheken. Diplomarbeit an der Fachhochschule Stuttgart. Stuttgart, 1999. URL: http://opus.bsz-bw.de/hdms/volltexte/2003/206/pdf/Wissmann_Anja.pdf [Zugriff am 14.12.2008], S. 43.
- 9 Emminger, Katinka: Die Stadtbücherei Stuttgart auf dem Weg zu Auskunftsstandards. In: Becker, Tom: Was für ein Service! Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität in Bibliotheken. Wiesbaden 2007, S. 207.
- 10 Sträter, Hans: Beratungsinterviews. Bad Honnef: Bock + Herchen 1991, S. 139.