

INFORMATION ALS DIENSTLEISTUNG

INSTITUTIONELLE RAHMENBEDINGUNGEN

Bibliothekarische Information und Beratung ist in ein Netzwerk von Rahmenbedingungen eingebettet. Das Informationsverhalten und die Medienkonsumgewohnheiten in der Wissenschaft und der Gesellschaft insgesamt verändern sich stetig und machen teilweise radikale Wandlungen durch. Die Universitätsbibliothek beobachtet den Markt sowie die Aktivitäten und Innovationen an anderen Bibliotheken aufmerksam, und aus den täglichen Kundenkontakten sowie durch Kundenbefragungen holt sie sich Feedback und Anregungen.

Die Ruhr-Universität besitzt Alleinstellungsmerkmale, die die praktische Arbeit in der Information und Beratung entscheidend beeinflussen:

- Die Ruhr-Universität war und ist ein Motor des Strukturwandels und zeichnet sich durch eine besondere Offenheit in Richtung auf ihr gesellschaftliches Umfeld aus.
- Die Ruhr-Universität war von Anfang an interdisziplinär und universell ausgerichtet: „Die Ruhr-Universität ist die erste und die einzige Universität in Deutschland, die von vornherein als umfassende, d.h. geistes-, natur-, ingenieurwissenschaftliche und medizinische Fächer umgreifende wissenschaftliche Anstalt für Forschung und Lehre geplant und danach erbaut worden ist.“¹. Die Ruhr-Universität gehört in der Bundesrepublik zu den Vorreitern bei der Umsetzung des Bologna-Prozesses. Die gestuften Studiengänge sind außer in der Medizin und in der Rechtswissenschaft flächendeckend eingeführt.
- Internationalisierung ist schon lange ein zentrales Thema an der Ruhr-Universität. Netzwerke werden in Forschung und Lehre geknüpft, der Austausch von Wissenschaftlern und Studierenden gefördert. Die Grundsätze der Internationalisierung der Ruhr-Universität sehen vor, dass Englisch die zweite offizielle Campussprache wird.

Die Ruhr-Universität sieht sich auch in Zukunft als Volluniversität mit besonderer Betonung der Interdisziplinarität. Deshalb hat sie sich sowohl bei der Exzellenzinitiative I als auch der bei der Exzellenzinitiative II in der Förderlinie „Zukunftskonzepte ganzer Universitäten“ mit einem entsprechenden Konzept beworben, und sie wurde beide Male zur Vollartragstellung aufgefordert. Dementsprechend stellt sich auch die Universitätsbibliothek mit ihren Informationsdienstleistungen möglichst breit auf. Dies ist schon allein aufgrund der ohnehin gegebenen Vielfalt der Kundengruppen notwendig. Unsere InformationsbibliothekarInnen sind auf sehr unterschiedliche Arbeits- und Recherchestile eingestellt, vom Schüler über den Studienanfänger bis zum ausländischen Gastwissenschaftler an einem unserer Research Departments, und sie haben ein breites Wissen über fächerübergreifende und fachspezifische Informationsquellen in konventioneller und elektronischer Form und über die jeweiligen Beschaffungswege und Zugriffsmöglichkeiten.



UNIVERSITÄT

ÖFFNUNGSZEITEN
OPENING HOURS

MONTAG – FREITAG
MONDAY – FRIDAY

8

11

11

SAMSTAG
SATURDAY
SONNTAG
SUNDAY

INFORMATION ALS DIENSTLEISTUNG
VON MARTINA STIEMERT

UNSERE KUNDEN – WIE SIE RECHERCHIEREN, WAS SIE ERWARTEN UND WO SIE UNTERSTÜTZUNG DURCH INFORMATIKSPEZIALISTEN BENÖTIGEN

Das Informationsverhalten aller Kundengruppen wandelt sich zurzeit grundlegend. Anne Christensen bringt es auf den Punkt: „Unbestreitbar ist jedoch, dass neue Kommunikationstechnologien einerseits und die Dichotomie zwischen populären und klassisch-wissenschaftlichen Informationsmitteln andererseits die Bedingungen für die Beschäftigung mit der Recherche, Beschaffung, Bewertung und Verarbeitung von lern- und forschungsbezogener Literaturinformation verändert haben.“². Wir beobachten immer öfter, dass wenig fokussiertes Surfen und Stöbern, das Verfolgen von Hinweisen aus sozialen Netzwerken oder Empfehlungsdiensten wie der von uns eingesetzten Software BibTip sowie das Browsen in der Hoffnung auf einen Zufallsfund („serendipity“) ergänzend zur planvollen Literaturrecherche, teilweise auch vor dieser eingesetzt werden. Communities, die rund um netzbasierte Dienste entstehen, sind für manche die bevorzugte Anlaufstelle (Beispiele: das Literaturverwaltungsprogramm Mendeley, die ResearcherID Community des Web of Knowledge). Bedingt durch den technologischen Wandel haben es Bibliothekskunden heute mit einer Vielfalt relevanter Informationsquellen in verschiedenen physischen Erscheinungsformen zu tun, die über die „reale“ und die elektronische Bibliothek verteilt sind. Wir müssen gewährleisten, dass man sich jederzeit einen Überblick verschaffen und schnell auf die passende wissenschaftliche Informationsquelle zugreifen kann.

Eine zentrale Aufgabe der Universitätsbibliothek ist die Vermittlung von Informationskompetenz an die Studierenden. Informationskompetenz ist eine komplexe Qualifikation und umfasst verschiedene Elemente: ein Thema in allen seinen Facetten verstehen; den eigenen Informationsbedarf präzise formulieren können; geeignete Informationsquellen auswählen; in diesen Informationsquellen effektiv und effizient recherchieren; das Rechercheergebnis bewerten; die Literatur beschaffen und unabhängig von ihrer physischen Er-

scheinungsform nutzen können. Studienanfängern fehlen oft grundlegende Kenntnisse über Bibliotheken, deren Arbeitsweise und Dienstleistungsangebot. Wir können nicht mehr als gegeben voraussetzen, dass Abiturienten im Umgang mit Bibliotheken vertraut sind, z.B. durch regelmäßige Nutzung einer Stadtbibliothek während der Schulzeit. Was Frank Daniel (Stadtbibliothek Köln) im Hinblick auf Schüler pauschal feststellt, lässt sich mit Einschränkungen auf die neue Generation Studierender übertragen: «Vor allem ... ist zu beobachten, dass die Informationssuche per Google selbstverständlich ist, die Nutzung von Bibliotheken jedoch nicht mehr.»³. Computerkompetenz ist in der Regel vorhanden, aber diese technische Fertigkeit allein reicht im Studienalltag nicht aus. In den neuen gestuften Studiengängen ist eine umfangreiche Menge von Stoff in einer bestimmten Reihenfolge und in einem definierten zeitlichen Rahmen zu bewältigen. Vorbereitende Literaturrecherchen für Referate und schriftliche Arbeiten müssen schnell erledigt werden. Unter Zeitdruck ist die Versuchung groß, mehr auf die leichte Zugänglichkeit von Literatur zu achten, und hiermit meine ich sowohl den Beschaffungsweg als auch den Inhalt und die optische Aufmachung, als auf das Auswahlkriterium der wissenschaftlichen Relevanz. Um wissenschaftlich recherchieren zu können und dabei den Spagat zwischen Schnelligkeit und Qualität zu schaffen, muss man Informationskompetenz besitzen.

Für Wissenschaftler stehen die Themenbereiche Fachdatenbanken, elektronische Publikationen und Literaturbeschaffung im Vordergrund. Bibliographische Informationen, elektronische Volltexte und gedruckte Literatur sollen schnell, unkompliziert und ohne bürokratische Hindernisse zugänglich sein. Vom Informationsbibliothekar erwarten Wissenschaftler im Idealfall eine auf grundlegendem Verständnis für das Forschungsgebiet beruhende schnelle, präzise und individuelle Beratung. Ein persönliches Beratungsgespräch mit einem Bibliothekar ist dann eine attraktive Option für den Wissenschaftler, wenn es im Vergleich zu den Informationen und Hilfen, die man selbstständig im Netz finden kann, einen Mehrwert bietet.⁴

Unsere externen Leser sind eine sehr inhomogene Gruppe: Studenten anderer Universitäten; Studenten der Fachhochschulen in Bochum; Angehörige akademischer Berufe wie Rechtsanwälte oder Ärzte; Bürger, die Literatur für ihre persönliche Weiterbildung benötigen, ihr Abitur nachholen oder ein berufsbegleitendes Studium absolvieren; Auszubildende in Gesundheitsberufen. Da externe Leser häufig in den Abendstunden und am Wochenende in der Bibliothek arbeiten, müssen die InformationsbibliothekarInnen vor allem dafür sorgen, dass diese Leser unsere Informationsinfrastruktur selbstständig nutzen können und die verschiedenen Online-Hilfen sowie das Informationsmaterial zum Selbststudium auf unserer Website kennen.

Schüler nehmen eine Sonderstellung innerhalb unserer Klientel ein. Die Bibliothek ist vor allem für Oberstufenschüler interessant, die ihre Facharbeit verfassen müssen. Wie bei den Studierenden ist Computerkompetenz fast immer in ausreichendem Maße vorhanden, in Bezug auf Bibliotheksbenutzung und Informationskompetenz müssen wir aber auf einem elementaren Niveau ansetzen, denn für die Mehrheit der Schüler ist Recherchieren gleichbedeutend mit Googeln.



UNSER SELBSTVERSTÄNDNIS ALS INFORMATIONSBIBLIOTHEKAR/INNEN

Auch wenn dies von der universitären und außeruniversitären Öffentlichkeit nicht immer wahrgenommen wird: InformationsbibliothekarInnen leben den permanenten Wandel. Laufende Fortbildung ist für uns selbstverständlich, ebenso der Einsatz netzbasierter Arbeitsinstrumente.

Unsere bibliothekarische Sicht auf Information und Beratung, unsere Vorstellungen darüber, was wünschenswert, notwendig und machbar ist, gleichen wir laufend ab mit den Bedürfnissen unserer Kunden. Die Kundengruppen einer Universitätsbibliothek weisen charakteristische Anforderungsprofile auf. Dies ist jedoch nur eine Orientierungshilfe. *Den* Professor gibt es ebenso wenig wie *den* Studenten oder *die* Universität. An einer Hochschule, zu deren Grundsätzen die enge Verschränkung von Forschung und Lehre gehört, die zugleich Ausbildungsstätte für tausende von Studenten und Ort der Spitzenforschung ist, sehen wir unsere Aufgabe darin, sowohl Standardlösungen für typische, immer wiederkehrende Fragen und Probleme bereitzuhalten, als auch individuelle Beratung anzubieten.



In einer Zeit, in der sowohl Bibliothekskataloge als auch Fachdatenbanken und Fachinformationsportale sowie nicht zuletzt die Dokumentbeschaffungssysteme auf Selbstbedienung durch den Endnutzer ausgerichtet werden, verstehen wir uns auch als Bibliotheks- und Informations-Fachberater im umfassenden Sinn. Wir beantworten nicht nur punktuelle Fragen, sondern vermitteln ebenso Kompetenzen und Strategien für die selbstständige Literaturrecherche und Literaturbeschaffung. Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten, ist für uns ein eminent wichtiges Ziel.

Die Maxime des Teams Information an der Servicetheke lautet: Niemand kommt umsonst zu uns. Wenn wir nicht selbst helfen können oder nicht zuständig sind, ermitteln wir einen kompetenten Ansprechpartner.

UNSERE INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN

Die Universitätsbibliothek bietet ihren Kunden ein Portfolio von Informationsdienstleistungen, das in abteilungsübergreifender Zusammenarbeit konzipiert und verwirklicht wird:

- intensive persönliche Beratung durch bibliothekarisches Fachpersonal
- ein Kursprogramm, das den Interessenschwerpunkten der Kunden laufend angepasst wird
- das Bibliotheksportal der Ruhr-Universität als Fenster zur Information vor Ort und weltweit
- ein umfangreiches Angebot an Informationsblättern, audiovisuellen Materialien, Tutorials und Skripten zum Selbststudium
- Bereitstellung und Ermittlung von Veröffentlichungen der Europäischen Union und der Vereinten Nationen
- die Hochschulbibliographie, die zentrale Datenbank der Publikationen von RUB-Wissenschaftlern

SOFORTHILFE BEI FRAGEN UND PROBLEMEN: DIE INFORMATION AN DER SERVICETHEKE

Zentrale Anlaufstelle der Universitätsbibliothek für Rat Suchende ist die Information an der Servicetheke. Die Information besteht aus zwei Beratungsplätzen, von denen einer als Stehplatz und einer als Sitzplatz eingerichtet ist. Die Beratungsplätze sind so gestaltet, dass sich die Gesprächspartner jeweils auf gleicher Augenhöhe befinden. An die Rechner sind zwei Bildschirme angeschlossen, so dass der Kunde die Recherche bequem verfolgen kann.

Montag bis Freitag stehen Bibliothekare von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr als direkte Ansprechpartner an den Beratungsplätzen zur Verfügung. Das Team Information, eine Gruppe spezialisierter Auskunftsbibliothekare und eigenständige Abteilung innerhalb der Universitätsbibliothek, bildet die Stammbesetzung der Beratungsplätze. Am Spätdienst (16.00 Uhr bis 18.00 Uhr) beteiligen sich auch Fachkräfte aus anderen Abteilungen der Universitätsbibliothek.

Darüber hinaus ist das Team Information Montag bis Freitag tagsüber im Chat erreichbar, und über ein Formular auf unserer Webseite „Kontakt“ kann man uns



jederzeit schriftliche Anfragen übermitteln. Wir haben auch Stammkunden, die sich gezielt per E-Mail an einzelne Teammitglieder wenden, deren Fachkompetenz sie während vorangegangener Beratungsgespräche schätzen gelernt haben.

Die Vielfalt der Kundengruppen erfordert besondere Flexibilität und Anpassungsfähigkeit bei der Gestaltung der Beratungsgespräche. Wir sind auch auf die Beratung in englischer Sprache vorbereitet. Zwei Mitarbeiterinnen des Teams Information haben sich zusätzlich zu ihren sonstigen Aufgaben auf die Betreuung behinderter Bibliothekskunden spezialisiert. Die Fragen, die an die Information gestellt werden, decken die ganze Bandbreite der Themen und Schwierigkeitsgrade ab. Hier eine repräsentative Auswahl der Aufgaben, Fragen und Themen, mit denen wir besonders häufig konfrontiert werden:

- Studienanfänger hätten gerne in wenigen Minuten die Grundzüge der Benutzung der Hochschulbibliothek erklärt.
- Inhalt und Funktionsweise lokaler, regionaler und überregionaler Bibliothekskataloge und Verbundkataloge



- Anfragen zu Publikationen, bei denen der Erwerbungsprozess noch nicht abgeschlossen ist
- Fernleihberatung: Bestellvorgang, Ermitteln der Bestellhistorie, Vorgehensweise bei Lieferproblemen
- Verifizieren und Ergänzen von Zitaten
- Urheberrechtliche Bestimmungen zum Umgang mit Datenbanken und elektronischen Volltexten
- Entwickeln einer Suchstrategie für eine Literaturrecherche
- In welchen Datenbanken oder gedruckten Bibliographien recherchiert man am besten zu einem bestimmten Thema?
- Einführung in die Benutzeroberflächen von Datenbanken. Hier geht es vor allem um folgende Aspekte:
 - Wie schöpft man das Potenzial einer Datenbank voll aus?
 - Wie kann man eine zu große Treffermenge sinnvoll eingrenzen?
 - Wie sichert man Suchergebnisse?
- Faktenrecherche (z.B. Suche nach Adressen oder Statistiken)
- Login-ID, Benutzernummer, Passwort, PIN, PUK – was braucht man wofür?
- Organisatorisches rund um das Studium (Funktionsfähigkeit der Studierenden-Chipkarte und des RUB-Internet-Accounts, VSPL CampusOffice, Blackboard, Studienberatung)
- Technische Infrastruktur (z.B. Kopierer, WLAN, Zugriff auf lizenzpflichtige Datenbanken und elektronische Volltexte von außerhalb des Campusnetzes)

Sorgfältige Gesprächsvorbereitung ist die Voraussetzung für eine erfolgreiche Beratung. Die Fragestellung muss vollkommen klar sein. Der Bibliothekar muss herausfinden, in welcher Weise und wie intensiv der Kunde unterstützt werden möchte, und was die Erwartungen des Kunden im Hinblick auf das Ergebnis der Beratung sind. Die Erfahrung lehrt, dass man Fragen und Aussagen von Rat Suchenden analysieren sollte. Viele Menschen beschreiben ihr Anliegen weitschweifig oder unpräzise, sie stellen zu weite oder zu enge Fragen. Hinter einer Formulierung, die scheinbar eindeutig in eine bestimmte Richtung weist, kann sich etwas ganz an-

deres verbergen: „Rule number one of enquiry answering is that people almost never ask the question they really want to know the answer to.“⁵. Der qualifizierte Informationsbibliothekar führt deshalb ein strukturiertes Auskunftsgespräch. Kunde und Bibliothekar sind dabei Partner in einem interaktiven Prozess, wodurch eine maßgeschneiderte Dienstleistung auf hohem Niveau möglich wird⁶. Wer eine kompakte Darstellung der Problematik des Auskunftsgesprächs aus der Sicht erfahrener Praktiker sucht, dem seien das mehrfach neu aufgelegte Handbuch für Informationsbibliothekare von Tim Buckley Owen⁷ sowie ein aktueller Aufsatz von Hermann Rösch⁸ (s. Literaturverzeichnis) empfohlen.

INDIVIDUELLE BERATUNG NACH TERMINVEREINBARUNG

Manchmal ist es erforderlich, ein Beratungsgespräch in ruhiger Atmosphäre abseits der Servicetheke zu führen. Außerdem kann man sich an den Informationsschaltern der Servicetheke besonders zu Semesterbeginn und allgemein ab dem späten Vormittag nicht unbegrenzt lange mit einem einzelnen Kunden beschäftigen, weil der Publikumsandrang sehr groß ist. Sowohl das Team Information als auch die Fachreferenten bieten daher individuelle Beratung nach Terminvereinbarung an.

Zielgruppe für dieses Serviceangebot sind z.B. Doktoranden und andere Examenskandidaten, die zur Vorbereitung ihrer Abschlussarbeit eine intensive Einweisung in fachspezifische Datenbank benötigen, Wissenschaftler, die für ein Forschungsprojekt große Mengen an Dokumenten beschaffen müssen oder behinderte Kunden, mit denen sehr persönliche Dinge besprochen werden müssen, damit wir optimal Hilfestellung leisten können.

DAS BIBLIOTHEKSPORTAL DER RUHR-UNIVERSITÄT: WWW.UB.RUB.DE

Das Bibliotheksportale ist das zentrale bibliothekarische Navigationsinstrument der Universität. Mithilfe des Portals erreicht man mit wenigen Klicks

- einen Gesamtüberblick über das Bibliothekssystem der Ruhr-Universität, die Bibliotheksbestände, Be-

nutzungsmodalitäten und Serviceangebote sowie die Kontaktdaten aller Ansprechpartner

- lokale, regionale, nationale und internationale Bibliothekskataloge, Verbundkataloge und Meta-Kataloge
- Direktzugänge zur elektronischen Volltext-Zeitschriften und e-Books
- wissenschaftliche Datenbanken und Fachportale (die Universitätsbibliothek beteiligt sich am Datenbank-Infosystem DBIS)
- aktuelle Nachrichten für Bibliothekskunden (Nachrichtenbereich auf der Startseite, Weblog einschließlich RSS-Feed, Newsletter)
- das Kursangebot der zentralen Universitätsbibliothek
- Materialien zum Selbststudium (Informationsblätter zu einzelnen Dienstleistungen der Universitätsbibliothek; Datenbankkurzbeschreibungen; audiovisuelle Einführungen; Screencasts zu Datenbanken und Software; Tutorials; Skripte von Informationsveranstaltungen)
- die Hochschulbibliographie der Ruhr-Universität

Die Administration und Gesamtedaktion des Bibliotheksportals liegt in den Händen des Webmasters der Universitätsbibliothek. Die inhaltliche Gestaltung der Seiten erledigt ein Team von Webredakteuren, die aus verschiedenen Abteilungen der Universitätsbibliothek kommen. Auch das Team Information ist in der Redaktion vertreten.

TWITTER-ACCOUNTS

Die Universitätsbibliothek unterhält derzeit drei Twitter-Accounts. „ubbochum“ ist unser allgemeiner Nachrichtenkanal. Das Themenspektrum umfasst Hinweise auf Kurse und Veranstaltungen, neue eZeitschriften, Projekte der Universitätsbibliothek, aber z.B. auch wichtige Nachrichten aus dem internationalen Bibliotheks- und Informationswesen, dem Urheberrecht und der Open-Access-Bewegung. „UB_Neuerwerbung“ verweist auf aktuelle Anschaffungen zu allen Wissenschaftsgebieten, „UB_EDiss“ auf elektronische Hochschulschriften der Ruhr-Universität, die auf unserem Hochschulschriftenserver abgelegt sind.

EINFÜHRUNGEN IN DIE BENUTZUNG DER HOCHSCHULBIBLIOTHEK UND SPEZIELLE KURSE

Das Team Information bietet regelmäßig Einführungen in die Benutzung der Hochschulbibliothek an, an denen jedermann teilnehmen kann. Für spezielle Interessengruppen bieten wir auch maßgeschneiderte Einführungen zum Wunschtermin an. Dieses Angebot wird regelmäßig und intensiv genutzt, z.B. vom International Office der Ruhr-Universität und anderen Institutionen, die ausländische Studierende betreuen, von der Juristischen Fakultät, der Evangelischen Fachhochschule Bochum und von Einrichtungen der beruflichen Bildung und Erwachsenenbildung.

Zweimal pro Jahr führen Bibliothekarinnen aus dem Team Information für Studierende des Studiengangs „NOHA Master“ (Network on Humanitarian Assistance) eine mehrstündige Einführung in die Bibliotheksbenutzung und Literaturrecherche in englischer Sprache durch.

Die Universitätsbibliothek hat außerdem ein breites Angebot spezieller Kurse. Zum einen sind dies Einführungen in die Literaturrecherche, die genau auf die Erfordernisse einzelner Studienfächer zugeschnitten sind. Darüber hinaus veranstalten wir laufend Kurse zu den Literaturverwaltungsprogrammen Citavi, EndNote und Endnote Web.

Die Vermittlung von Informationskompetenz an Oberstufenschüler ist ein Bereich, in dem wir uns ebenfalls besonders engagieren. Eine Arbeitsgemeinschaft Schule, in der auch Bibliothekarinnen aus dem Team Information mitarbeiten, ist für die Konzeption und Durchführung dieser Spezialkurse zuständig. Die Oberstufenschüler der Gymnasien und Gesamtschulen in Bochum und Umgebung sind potenziell die zukünftigen Studierenden der Ruhr-Universität. Wir unterstützen mit unseren Aktivitäten somit die Ruhr-Universität bei ihrem Werben um Nachwuchs.

WARUM PERSÖNLICHE BERATUNG EINE UNVERZICHTBARE INFORMATIONS-DIENSTLEISTUNG IST

Man liest und hört immer wieder: Heute ist alles Wichtige sowieso online und mithilfe von Google oder Wikipedia zu finden. Man geht intuitiv vor. Aber: Nicht autorisierte Fakten oder irgendeinen aktuellen Online-Text zu einer einfachen Fragestellung zu suchen, das ist eine Sache. Für *wissenschaftliche Zwecke* eine komplexe thematische Recherche durchzuführen, das gefundene Material zu evaluieren und zu verarbeiten, ist eine andere. Hier sind die Informationsspezialisten der Universitätsbibliothek die richtigen Partner. Unsere Arbeitsmittel sind solche Informationsquellen, die garantiert wissenschaftlichen und bibliothekarischen Standards genügen. Die Dienstleistungsqualität in der bibliothekarischen Beratung ist traditionell hoch, besonders im Hinblick auf die Qualitätsdimensionen Zuverlässigkeit, Reaktionsfähigkeit, Leistungskompetenz und Einfühlungsvermögen⁹.

Die Beratung durch einen Informationsbibliothekar erweist sich als besonders ertragreich, wenn es um die systematische Literaturrecherche geht. Dies gilt speziell für die Vorbereitung der Recherche und die laufende Optimierung der Suchstrategie während der Suche. Empfehlungsdienste, automatische Vervollständigung von Eingaben, auf rein statistischen Verfahren beruhende Vorschläge zur Eingrenzung von Treffermengen in Datenbanken – alles schön und gut, wenn man eine einfache, eindeutige Fragestellung bearbeitet. Automatisierte Systeme können jedoch nur berücksichtigen, was der Suchende eingibt oder auswählt, sie wissen nichts über seine Vorüberlegungen und Beweggründe. Keine Software der Welt kann erkennen, ob eine Recherche gut vorbereitet wurde, oder ob sich der Suchende von vornherein „auf dem Holzweg“ befindet, weil er bereits bei der Auswahl der Datenbank oder der Suchbegriffe eine Fehlentscheidung getroffen hat. Genau dies aber leistet ein Informationsspezialist im Auskunftsgespräch. Informationsspezialisten unterstützen die Kunden beim Zusammenstellen und Ordnen passender Suchbegriffe, bei der Auswahl geeigneter Informationsmittel, beim

Entwickeln einer Suchstrategie und schließlich beim Sichern, Ordnen und Bewerten der Ergebnisse. Unsere Kunden profitieren hier von der besonders geschärften Urteilsfähigkeit, der instinktiven Griffsicherheit im Umgang mit bibliographischen Daten, Texten und Fakten, die Informationsspezialisten im Laufe ihrer langjährigen Berufserfahrung erworben haben.¹⁰

Wer einen umfassenden Überblick über wissenschaftliche Literatur zu einem Thema benötigt, muss sein Augenmerk auf Datenbanken richten, die für Lizenznehmer zugänglich sind, und darüber hinaus auf das sogenannte Hidden Web, d.h. Datenbanken, die in Websites eingebettet sind. Sucht man Monographien, vor allem ältere und historische Titel, führt kein Weg um Bibliothekskataloge herum. Auch digitalisierte Zettelkataloge oder konventionelle Altbestandskataloge können noch nicht ad acta gelegt werden. Wer wissenschaftlich arbeitet, benötigt die gesamte Bandbreite der Literatur, unabhängig von der physischen Erscheinungsform. Gedruckte und digitale Informationsquellen werden weiterhin nebeneinander benutzt werden müssen. In der

Universitätsbibliothek ist Wissen institutionalisiert, das effektives und effizientes Suchen über technologische Brüche hinweg ermöglicht: „Das Wissen, das in Bibliotheken über das ergänzende Miteinander von Print- und digitalen Informationsmedien in der Fachkompetenz der Mitarbeiter gebunden ist, stellt in der Praxis ... ein ... Alleinstellungsmerkmal dar.“¹¹. Informationsspezialisten besitzen einen Marktüberblick, den unsere Kunden in diesem Umfang selten haben und auch nur schwer erreichen können.

Das individuelle Beratungsgespräch mit einem Informationsbibliothekar ist die Trumpfkarte der Bibliothek im Bereich der Informationsdienstleistungen. Das Heringewinnen der gesuchten Information ist ein interaktiver Prozess zwischen dem Bibliothekar und seinem Kunden: „Grundsätzlich besteht die Aufgabe von Auskunft und Informationsvermittlung nicht darin, Fragen zu beantworten, sondern darin, die Zielinformationen zu ermitteln, die der Kunde wirklich benötigt. An die Stelle reiner Frageorientierung muss also Problemorientierung treten.“¹². Durch professionelle Interviewtechni-



ken arbeitet der Bibliothekar nötigenfalls den präzisen Informationsbedarf des Kunden heraus. Weiterhin wird geklärt, welche Art und welche Intensität von Unterstützung bei der Suche erforderlich bzw. vom Kunden gewünscht ist.¹³ Auf den Beratungsprozess folgt die Nachbereitung oder „Follow-up“: Sind die Erwartungen des Kunden in Bezug auf die Beratung erfüllt? Oder ist vielleicht erst einmal ein Zwischenergebnis zu sichern, auf das weitere Schritte folgen müssen? Und wie müssten diese Schritte aussehen? Wurde der Kunde durch die Beratung in die Lage versetzt, analoge Aufgaben selbstständig zu erledigen? Haben sich im Laufe des Gesprächs Anhaltspunkte für Servicemängel oder Angebotslücken in der Bibliothek ergeben?

Face-to-face-Kommunikation ist die Voraussetzung für Spitzenleistungen in der Beratung. Um optimal arbeiten zu können, muss der Beratende potenziell alle Aspekte der „Nachricht“ des Kunden wahrnehmen können: Sachaspekt, Beziehungsaspekt, Selbstoffenbarungsaspekt und Appellaspekt (dieses Modell wurde von Friedemann Schulz von Thun in seinem vielfach neu aufge-

legten Klassiker „Miteinander reden“ entwickelt). Wie wichtig das ist, weiß jeder, der schon einmal mit einem Call Center zu tun hatte oder das Ticket-System eines Helpdesk genutzt hat.

Vom individuellen Beratungsgespräch lernen und profitieren beide Seiten, weil man sich gegenseitig echtes Feedback geben kann. Informationsbibliothekare sammeln zudem über die zahlreichen und vielfältigen Kundenkontakte Informationen, die für die Weiterentwicklung des Angebots und die Qualitätssicherungsprozesse in der Bibliothek insgesamt wichtig sind. Gerade durch den Vormarsch der elektronischen Informationsmittel wird die gelebte Nähe zum Kunden immer wichtiger. Kunden wollen mehr von uns als eine Internetseite mit dem Facebook-Daumen oder der Frage „War dies hilfreich?“. Information braucht ein Gesicht!

Martina Stiemert war bis Februar 2012 Leiterin der Abteilung Information in der Universitätsbibliothek Bochum.

ENDNOTES

¹ BURKHARD DIETZ, WINFRIED SCHULZE, WOLFHARD WEBER, Vorwort, in: Festschrift zum 25-jährigen Bestehen der Ruhr-Universität Bochum, Sankt Augustin 1990, S. 7–9, S. 7.

² ANNE CHRISTENSEN, Partizipative Entwicklung von Diensten in der Bibliothek 2.0. Methoden und Ergebnisse aus Katalog-2.0-Projekten., in: Bibliotheksdienst, 43, H. 5 2009, S. 527–537, S. 527.

³ FRANK DANIEL, Ressourcen für den Auskunftsdienst, in: „Was für ein Service!“. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, hg. v. TOM BECKER, CARMEN BARZ, Bd. 13, Wiesbaden 2007, S. 101–112, S. 105.

⁴ JURIS DILEVKO, LISA GOTTLIEB, Reading and the reference librarian. The importance to library service of staff reading habits, Jefferson, N.C 2004, S. 173–207.

⁵ TIM BUCKLEY OWEN, Success at the enquiry desk. Successful enquiry answering - every time, London 2003, S. 4.

⁶ „Was für ein Service!“. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, hg. v. TOM BECKER, CARMEN BARZ, Bd. 13, Wiesbaden 2007.

⁷ TIM BUCKLEY OWEN, Success at the enquiry desk. Successful enquiry answering - every time, London 2003.

⁸ HERRMANN RÖSCH, Das Auskunftsinterview, in: „Was für ein Service!“. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, hg. v. Tom Becker, Carmen Barz, Bd. 13, Wiesbaden 2007, S. 69–82.

⁹ HERIBERT MEFFERT, MANFRED BRUHN, Dienstleistungsmarketing. Grundlagen - Konzepte - Methoden, Wiesbaden 2009, S. 193.

¹⁰ Vgl. „Was für ein Service!“. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, hg. v. TOM BECKER, CARMEN BARZ, Bd. 13, Wiesbaden 2007, S. 14–21. und Juris Dilevko, Lisa Gottlieb, Reading and the reference librarian. The importance to library service of staff reading habits, Jefferson, N.C 2004, S. 28–29.

¹¹ „Was für ein Service!“. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, hg. v. TOM BECKER, CARMEN BARZ, Bd. 13, Wiesbaden 2007, S. 19.

¹² HERRMANN RÖSCH, Das Auskunftsinterview, in: „Was für ein Service!“. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, hg. v. Tom Becker, Carmen Barz, Bd. 13, Wiesbaden 2007, S. 71.

¹³ TIM BUCKLEY OWEN, Success at the enquiry desk. Successful enquiry answering - every time, London 2003, S. 1–25.

LITERATURVERZEICHNIS

CHRISTENSEN, ANNE, Partizipative Entwicklung von Diensten in der Bibliothek 2.0. Methoden und Ergebnisse aus Katalog-2.0-Projekten., in: Bibliotheksdienst, 43, H. 5 (2009), S. 527–537.

DANIEL, FRANK, Ressourcen für den Auskunftsdienst, in: „Was für ein Service!“. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, hg. v. Tom Becker, Carmen Barz, Bd. 13, Wiesbaden 2007 [= Innovativ], S. 101–112.

DIETZ, BURKHARD; SCHULZE, WINFRIED; WEBER, WOLFHARD, Vorwort, in: Festschrift zum 25-jährigen Bestehen der Ruhr-Universität Bochum, Sankt Augustin 1990, S. 7–9.

Dilevko, Juris; Gottlieb, Lisa, Reading and the reference librarian. The importance to library service of staff reading habits, Jefferson, N.C 2004.

„Was für ein Service!“. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, hg. v. TOM BECKER, CARMEN BARZ, Bd. 13, Wiesbaden 2007 [= Innovativ, Bd. 13].

MEFFERT, HERIBERT; BRUHN, MANFRED, Dienstleistungsmarketing. Grundlagen - Konzepte - Methoden, Wiesbaden 2009.

OWEN, TIM BUCKLEY, Success at the enquiry desk. Successful enquiry answering - every time, London 2003.

RÖSCH, HERRMANN, Das Auskunftsinterview, in: „Was für ein Service!“. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken, hg. v. Tom Becker, Carmen Barz, Bd. 13, Wiesbaden 2007 [= Innovativ], S. 69–82.