

Ingeborg Spribille

Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Arbeit zu bekommen, ist „fifty-fifty“

Ergebnisse einer Evaluation des Auskunftsdienstes

Kanadische Kolleginnen haben eine Evaluierungsmethode entwickelt, mit welcher die Qualität des Auskunftsdienstes komplexer beurteilt werden kann als bisher und die darüber hinaus konkrete Hinweise gibt, wie der Auskunftsdienst verbessert werden könnte. Hierbei werden die Methoden Test und verdeckte Beobachtung kombiniert. Kriterium für die Beurteilung der Qualität des Auskunftsdienstes ist nicht die Zahl der richtig beantworteten Fragen, sondern die Zufriedenheit der Bibliotheksbenutzer/innen, und die hängt mehr, als man erwarten könnte, von der Qualität der Interaktion im Auskunftsdienst ab. Diese kanadischen Erfahrungen wurden bei einer entsprechenden Evaluierung im Stuttgarter Raum bestätigt, die von Studierenden der Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen in Stuttgart durchgeführt wurde: In weniger als 50% der Testfälle kam es zu einer nützlichen bzw. zufriedenstellenden Antwort. Dabei spielten mangelnde kommunikative Kompetenz und die fehlende Interviewkompetenz eine besonders große Rolle.

Results of an evaluation of reference services

This paper reports on the experience with a new method to evaluate the quality of reference services in a more complex manner than before. Furthermore, you can get indications how to improve the quality of reference services. The new method is a combination between unobtrusive test and observation. The most important criteria are the helpfulness of answer and the overall satisfaction and not the accuracy of answer. The point is to emphasize that the user is the ultimate judge of success of reference service. About 70 students from the Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen in Stuttgart tested the reference services of public libraries with this new method. They were impressed by the results: Only less than 50% of them got helpful answers and these results are connected with lack of communication skills and interview skills.

Résultats d'une évaluation de la référence

Deux professeurs canadiens ont développé une méthode d'évaluation avec laquelle il est permis d'apprécier d'une façon plus complexe qu'auparavant la qualité de la référence et qui, de plus, donne à entendre l'amélioration de la référence. La nouvelle méthode unit le test avec l'observation cachée. Le critère pour l'évaluation de la qualité de la référence n'est pas le nombre des renseignements corrects mais la satisfaction des usagers, celle-ci s'orientant d'autant plus à la qualité de l'interaction de la référence. Ce résultat a été confirmé par une évaluation effectuée dans la région Stuttgart par des étudiants de la Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen de Stuttgart. Dans moins de 50% des tests, une réponse satisfaisante a été atteinte. Comme cause importante a été constaté le manque d'une compétence de communication ainsi que d'interview.

Erfahrungen

„Ich suche ein Buch über Sprachstörungen bei Kindern ...“. Die Bibliothekarin fing an zu tippen. Ich wollte meine Frage jedoch noch genauer formulieren und setzte den begonnenen Satz fort: ‚Über die Ursachen und Therapiemaßnahmen‘. Dabei hatte ich das Gefühl, daß die Bibliothekarin mir gar nicht mehr richtig zuhörte. Sie nahm einen Lageplan der Bibliothek und kreuzte den betreffenden Standort an. ‚Da müssen Sie zur Gruppe NH gehen, das ist Heilpädagogik‘. Dann beschrieb sie mir den Weg. Ich habe Bücher zum Thema gefunden, stellte aber fest, daß sie sich eher an Fachleute richteten, nicht, wie ich gewollt hatte, als Ratgeber an Eltern. Ich hätte gern bei dem Gespräch mit der Bibliothekarin noch genauere Informationen gehabt, auch über einzelne Titel. Aber dadurch, daß die Bibliothekarin mir ziemlich schnell nicht mehr richtig zuhörte, fühlte ich mich gehemmt, das Gespräch noch weiter zu vertiefen.“

„Die lange Wartezeit ließ mich nervös werden. So daß ich die Frage sehr zaghaft stellte. Ein richtiges Gespräch über meine Fragestellung kam nicht zustande. Ich hätte sie gern noch spezifizieren wollen, aber die Suchmaschine Katalog wurde, fast noch während ich sprach, angeworfen, gerne hätte ich die Frage noch weiter erläutert.“

Fast alle Bibliothekarinnen¹ in Öffentlichen Bibliotheken machen täglich Auskunftsdienst. Den meisten von ihnen macht gerade dieser Teil ihrer Aufgaben besonders viel Freude, nicht zuletzt deshalb, weil man hier – scheinbar – relativ schnell Erfolgserlebnisse erzielen kann. Nach Einschätzung der Auskunftsbibliothekare/innen werden über 90% der Anfragen positiv beantwortet².

1 Der sprachlichen Vereinfachung wegen werde ich in meinen Ausführungen die weibliche Form benutzen.

2 Ergebnis von Auskunftsprotokollen der Stadtbücherei Stuttgart im Dezember 1995; Untersuchung innerhalb eines Seminar-

Wie sieht es jedoch tatsächlich mit dem Erfolg aus, wie steht es um die Qualität des Auskunftsdienstes in deutschen Bibliotheken?

Dazu gab es bisher kaum Untersuchungen. Nur vereinzelt werden quantitative Erhebungen und Auskunftsprotokolle³ angewandt. Erfasst werden häufig die Fragen, d.h. der Informationsbedarf wird ermittelt, um die Auskunftsbestände und -medien entsprechend auszubauen.

Gezählt wird v.a. die Anzahl der Anfragen an der Auskunftstheke, um die Ausleihzahlen des Jahresberichts durch Auskunftszahlen zu ergänzen und auf diese Weise den Einsatz von Personal- und Sachmitteln im Auskunftsdienst zu rechtfertigen. Dabei weiß jeder Insider, daß hier hohe Zahlen nicht unbedingt als Leistungsmerkmal der Bibliothek zu werten sind. Viele Fragen werden nur deshalb gestellt, weil die Benutzung der Bibliothek komplizierter geworden ist. Viele Orientierungsfragen wären durch übersichtlichere Leitsysteme zu vermeiden.

Wenn es allerdings um eine qualitative Leistungsverbesserung des Auskunftsdienstes geht, und nicht nur um den Nachweis, wieviel in der Bibliothek getan wird, dann dürfte die Zunahme von Fragen jeglicher Art an der Auskunftstheke und damit die Zunahme vom Streß kein Ziel der Evaluierung sein⁴. Denn unter dem Streß an der Auskunftstheke leiden alle – die Mitarbeiterinnen und die Bibliotheksbenutzerinnen und vor allem die Qualität der Auskunftleistung.

Während die Qualität der Dienstleistung Auskunftsdienst in deutschen Öffentlichen Bibliotheken bisher jedoch nur selten überprüft wurde⁵, gibt es in angloamerikanischen Bibliotheken schon viele entsprechende Untersuchungen. Dort wird die Qualität vorwiegend an dem Kriterium Richtigkeit/Korrektheit, bzw Genauigkeit/Vollständigkeit/Rechtzeitigkeit der Antworten gemessen⁶. Wenn man die Ergebnisse von verschiedenen Untersuchungen vergleicht, zeigt sich ein enttäuschendes Bild der Leistungsfähigkeit der Bibliotheken: Nur in 50-60% der Fälle wurden die Fragen korrekt beantwortet⁷, übrigens unabhängig davon, ob Öffentliche, Wissenschaftliche oder Spezialbibliotheken getestet wurden.

So wichtig es ist, daß die positive Selbsteinschätzung der Bibliothekarinnen durch solche Tests korrigiert wird, ihre Ergebnisse geben noch keine Hinweise auf die Ursachen für den hohen Anteil an falschen Antworten. Und außerdem geht es um mehr als um die richtigen Antworten: Es geht um die Zufriedenheit der Bibliotheksbenutzerinnen, und die hängt mehr als man erwarten könnte, von der Qualität der Interaktion im Auskunftsdienst ab⁸.

Zwei kanadische Hochschullehrerinnen haben deshalb eine Evaluierungsmethode entwickelt, mit welcher die Qualität des Auskunftsdienstes komplexer beurteilt werden kann und die darüber hinaus konkrete Hinweise gibt, wie der Auskunftsdienst verbessert werden könnte⁹. Diese Methode und die damit ermittelten ersten Ergebnisse in deutschen Bibliotheken sollen im folgenden vorgestellt werden.

Die Kolleginnen¹⁰ haben sich für eine Methodenkombination von „verdeckten Test“ und „verdeckter Beobachtung“ entschieden. Testpersonen sind Studierende der eigenen Fakultät, die wie normale Bibliotheksbenutzerinnen Fragen ihrer Wahl, ihres Interesses stellen jeweils 1 Frage) sollen, die jedoch anders als normale Biblio-

theksbenutzer eine Vorstellung davon haben, was der Auskunftsdienst in Bibliotheken leisten müßte, und deshalb kritischere Beobachterinnen sind. Zusätzlich sorgen die jeweils eigenen Fragen also das Eigeninteresse – dafür, daß sie den Auskunftsdienst auch aus Benutzerinnenperspektive beurteilen.

Die Testpersonen sollen eine Bibliothek ihrer Wahl aufsuchen – Öffentliche oder Wissenschaftliche Bibliothek, kleine oder große – und bekommen für die Evaluation drei Aufgaben:

1. Wie würden Sie Ihre Erfahrungen als Benutzer/in bewerten? Beantworten Sie die Fragen 1-5 anhand der Skalenwerte 1-7: (z.B. unfreundlich: 1; sehr freundlich: 7)

	1	2	3	4	5	6	7
1. Wie freundlich war die Bibliothekar/in der Bibliothekar?							
2. Wie gut wurde die Frage am Ende Auskunftsdialogs verstanden?							
3. Wie nützlich war die Antwort?							
4. Wie zufrieden waren Sie mit der Antwort?							
5. Wie sehr sind sie bereit, bei künftigen Fragen zum/zur selben Bibliothekar/in zurückzukehren?							

2. Beobachten Sie: Was geschah während der gesamten Auskunftssituation? Beschreiben Sie Ihre Beobachtungen ausführlich auf 1-2 Seiten!

projekts mit Studierenden der HBI, s. Spribille, Ingeborg: Evaluierung des Auskunftsdienstes der Stadtbücherei Stuttgart. Unveröffentlichtes Manuskript 1996.

- 3 Vgl. Statistik im Auskunftsdienst. In: Informationsdienst an Öffentlichen Bibliotheken der Bundesrepublik Deutschland. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut 1986. Anlagen: Arbeitshilfen zum Auskunftsdienst 3, S. 2-3.
- 4 Vgl. Cullen, Rowena: Evaluation and Performance Measurement in Reference Services. In: New Zealand Libraries 47 (1992) March, S. 11-15.
- 5 Vgl. Weger, Elsbeth: Wie gut ist der Auskunftsdienst? Testuntersuchung in ausgewählten Bibliotheken. In: BUB 32 (1980) 10, S. 928-934.
- 6 Vgl. u.a. Payne, Celia: The Use of Public Reference Libraries. Perceptions of Libraries and Librarians. In: Library Management 11 (1990) 1, S. 2-24; Douglas, Ian: Reducing Failures in Reference Service. In: RQ 28 (1988) Fall, S. 94-101; Brown, Janet Dagenais: Using Quality Concepts to Improve Reference Services. In: College & Research Libraries 55 (1994) May, S. 211-219; Crowley, Terence: The Effectiveness of Information Service in Medium Size Libraries, in: Information Service in Public Libraries. Metuchen 1971. S. 1-71; Childers, Thomas: Telephone Information Service in Public Libraries. In: Information Service in Public Libraries. Metuchen 1971. S. 72-210.
- 7 S. Douglas (s. Anm. 6) S. 94.
- 8 Brown, Janet Dagenais: Using Quality Concepts to Improve Reference Services. In: College & Research Libraries 55 (1994) May, S. 213.
- 9 Dewdney, Patricia/Sheldrick Ross, Catherine: Flying a Light Aircraft: Reference Service Evaluation from a User's Viewpoint, in: RQ 34 (1994) Winter S. 217-230.
- 10 Beide lehren an der Graduate School of Library and Information Science at the University of Western Ontario/Kanada und gewannen für die Veröffentlichung ihrer Untersuchung 1994 den „Research Paper Competition“-Preis der Association for Library and Information Science Education.

3. Wie würden Sie Ihre Erfahrungen zusammenfassend bewerten? Listen Sie auf:

Was war für Sie bei dieser Auskunftssituation

- am hilfreichsten?
- am hinderlichsten?

Wie man sieht, geht es hier um mehr als um die Richtigkeit der Antworten. Hier wird die Qualität des Auskunftsdienstes komplexer bewertet¹¹.

An erster Stelle soll die Freundlichkeit bewertet werden, als ein Kriterium für kommunikative Kompetenz.

Die Bewertung, inwieweit die Frage am Ende des Auskunftsdialogs verstanden wurde, ist ein Hinweis auf die Auskunftsgesprächskompetenz.

Statt, wie in anderen Tests, die Richtigkeit der Antworten als objektives Kriterium der Qualität des Auskunftsdienstes zu beurteilen, wird hier nach den subjektiven Kriterien Nützlichkeit und Zufriedenheit bewertet; denn die Richtigkeit der Antwort ist nicht in jedem Fall Garant dafür, daß für die Bibliotheksbenutzer diese Antwort nützlich ist, daß sie damit zufrieden sind.

Und durch die Frage „Wie sehr sind Sie bereit, bei künftigen Fragen zum/zur selben Bibliothekar/in zurückzukehren?“ soll das Ergebnis insgesamt bewertet werden. Damit die Benutzerinnen künftig wiederkommen, bedarf es mehr als einer richtigen Antwort¹².

Dieser Fragebogen erlaubt es, Zusammenhänge zwischen den einzelnen Bewertungen herzustellen, um damit Hinweise auf den Stellenwert verschiedener Bewertungskriterien zu ermitteln. Man kann z.B. ermitteln, wie viele derjenigen, die bereit sind wiederkommen, die Nützlichkeit der Antwort, bzw. die Freundlichkeit der Bibliothekar/in positiv bewerten, und kann einen Hinweis darauf bekommen, welchen Stellenwert die Freundlichkeit bzw. Nützlichkeit für die Gesamtbeurteilung hat.

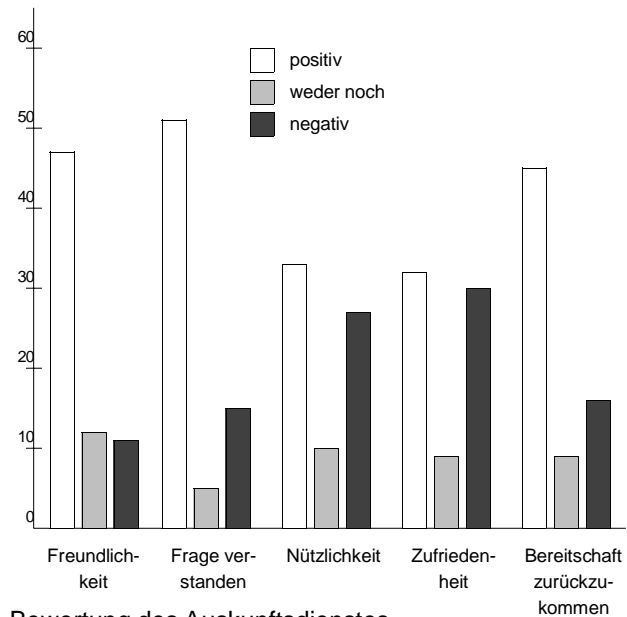
Die schriftlichen Berichte der Beobachtungen der Auskunftssituationen können konkrete Beispiele liefern, worauf es bei einer gelungenen Auskunftsdienstleistung aus der Sicht der Benutzer ankommt. Die Auswertung der Berichte kann typische Fehler deutlich machen, die im Auskunftsdienst vorkommen. Die Zusammenfassung der hier beschriebenen Erfahrungen durch die Frage „Was war am hinderlichsten?“/„Was war am hilfreichsten?“ liefern konkrete Hinweise darauf, wie der Auskunftsdienst verbessert werden kann, wo die relevantesten Fehler sind und worauf es vor allem ankommt, wenn man die Benutzer zufrieden stellen will.

Diese Untersuchung wurde im Wintersemester 1997/98 erstmals mit Studierenden der Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen, Stuttgart angewandt. Es handelte sich um Studierende des Studiengangs Öffentliche Bibliotheken, die im Rahmen der Pflichtvorlesung „Informationsvermittlung“ im 3. Semester als Testpersonen in Bibliotheken des Großraums Stuttgart geschickt wurden. Es ging also nicht darum, eine einzelne Bibliothek zu evaluieren; vielmehr blieben die besuchten Bibliotheken in der Auswertung ungenannt. 70 Fragebögen und Berichte wurden ausgewertet.

Hier die Ergebnisse:

Wenn man die drei positiven Bewertungen, d.h. auf der Skala 5-7, und die drei negativen Bewertungen, d.h. auf der Skala 1-3¹³, zusammenfaßt, kommt man zu folgenden Zahlen, die durch die Grafik verdeutlicht werden:

- In den insgesamt 70 Testfällen wurde
- die „Freundlichkeit“ von 47 Testpersonen (= 67%) positiv bewertet,



Bewertung des Auskunftsdienstes

- „Frage verstanden“ von 51 Testpersonen (= 73%) positiv bewertet,
- die Nützlichkeit der Antwort von 33 Testpersonen (= 47%) positiv bewertet,
- die Zufriedenheit mit der Antwort von 32 Testpersonen (= 46%) positiv bewertet.

45 (= 64%) der Testpersonen wären bereit, zum/zur selben Bibliothekar/in zurückzukommen, beurteilen also die Auskunftssituation insgesamt positiv.

Was wird an diesen Ergebnissen deutlich?

Da es sich nicht um die Evaluierung des Auskunftsdienstes einer einzelnen Bibliothek drehte, sondern die Tests dieser Untersuchung, wie gesagt, in verschiedenen Bibliotheken stattfanden, muß man mit Verallgemeinerungen vorsichtig sein. Auch ist die Zahlenbasis von 70 Testfällen sehr schmal. Doch in bemerkenswerter Weise entsprechen diese Ergebnisse sowohl denen der amerikanischen Kolleginnen – die Tests wurden seit 1982 jedes Jahr durchgeführt als auch einer Evaluierung des Auskunftsdienstes der Stadtbibliothek Karlsruhe, die von einer studentischen Projektgruppe im Sommer 1997 durchgeführt wurde¹⁴.

Folgendes fällt auf:

In weniger als 50% der Testfälle kommt es zu einer nützlichen bzw. zufriedenstellenden Antwort. Das heißt: Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“!

Trotzdem wird die Auskunftsdienstleistung insgesamt vorwiegend positiv bewertet: 64% = 45 Testpersonen wären bereit, zur selben Auskunftsperson zurückzukehren. Ursache für die positivere Gesamteinschätzung scheint also nicht bei allen die gleich positiv bewertete Nützlichkeit

11 Vgl. Durrance, Joan D.: Reference Success: Does the 55 Percent Rule Tell the Whole Story? In: Library Journal 114 (1989) April, S. 32.

12 Vgl. Dewdney/Sheldrick Ross (Anm. 8), S. 222.

13 Der Skalenwert 4 war für die Unentschiedenen.

14 Vgl. Evaluation des Auskunftsdienstes der Stadtbibliothek Karlsruhe. Projektbericht. Unveröffentlichtes Manuskript. Stuttgart: HBI 1997.

der Antworten bzw. die Zufriedenheit mit den Antworten zu sein.

Dagegen scheinen die kommunikative Kompetenz („Freundlichkeit“) und die Interviewkompetenz („Frage gut verstanden“) eine größere Rolle für die Gesamtbewertung zu spielen:

Von den 45 Testpersonen, die insgesamt bereit waren wiederzukommen, bewerteten

40 „... Frage gut verstanden“ positiv,

38 „Freundlichkeit“ positiv,

aber nur:

24 die Nützlichkeit positiv,

27 die Zufriedenheit positiv.

Umgekehrt wären von den insgesamt 27 Testpersonen, die die Nützlichkeit negativ bewerteten, sogar insgesamt 9 Personen (= 33%) bereit wiederzukommen.

Diese Ergebnisse bestätigen den hohen Stellenwert, den die Qualität der Interaktion im Auskunftsdienst für die Zufriedenheit der Benutzer/innen darstellt. Und die Relevanz der kommunikativen und Interviewkompetenz für die Qualität des Auskunftsdienstes wird durch folgende Erfahrungen aus zwei amerikanischen Bibliotheken bestätigt: Nachdem Bibliotheksangestellte Fortbildung in Kommunikation und Interviewtechnik absolviert hatten, erhöhte sich der Anteil an richtig beantworteten Fragen von 60% auf 80% in der einen Bibliothek¹⁵ und von 60% auf 90% in einer anderen Bibliothek¹⁶.

Damit sind eindeutige Hinweise gegeben, wie die Qualität des Auskunftsdienstes verbessert werden kann.

Noch deutlicher – weil konkret und anschaulich – machen dies die schriftlichen Berichte. Für die Aus- und Fortbildung stellen die hier dokumentierten Erfahrungen der Testpersonen eine Fundgrube von lehrreichen Beispielen dar. Außerdem geben die Berichte über die Bibliotheksbesuche sehr genau die Erfahrungen wieder, aus denen die Bewertungen des Fragebogens resultieren. Sie offenbaren vor allem mangelnde Sensibilität und Kenntnisse bezüglich zwischenmenschlicher Kommunikation sowie offensichtliche Unkenntnis von Methoden des Auskunftsideinterviews.

In zahlreichen Berichten wird beklagt, daß man sich als Fragende nicht im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit fühlte. Entweder waren die Bibliothekarinnen mit anderen Tätigkeiten beschäftigt, oder sie waren ins (private) Gespräch mit Kollegen vertieft, oder aber sie ließen sich ständig von telefonischen Anfragen unterbrechen.

„Ich sah eine Bibliothekarin am Auskunftsplatz, die in ihr Studium der letzten ‚Börsenblätter‘ vertieft war. Mir war es unangenehm, sie bei dieser Beschäftigung zu unterbrechen, zumal sie sich gerade etwas aufschrieb. Also entschuldigte ich mich zunächst, worauf sie – ohne aufzublicken – meinte: ‚Einen Moment bitte!‘“

Auf die studentischen Testpersonen wirkte sich dieses Verhalten einschüchternd und verunsichernd aus; zum Teil waren sie dadurch bei der präzisen und ausführlichen Formulierung ihrer Fragen beeinträchtigt. In solchen Situationen wagten sich die Testpersonen auch nicht, nach erfolgloser Suche am Regal, im Katalog oder im Buch, sich ein zweites Mal an die Bibliothekarin zu wenden.

Auch negativ empfundene nonverbale Kommunikation entmutigt zu fragen: „Sie sieht mich stirnrunzelnd an ... Ich komme mir ... wie eine Bittstellerin vor.“

In vielen Fällen wird kein Auskunftsideinterview geführt, so daß die Frage nicht präzisiert werden kann. Es wird nicht

zugehört, statt dessen ist die Bibliothekarin schon auf die Antwort konzentriert. „Ich formuliere den ersten Teil meiner Frage. Zu mehr komme ich nicht, denn sie springt mit der Bemerkung, sie müsse nachsehen, ob sie da etwas hätten, davon. „Ich stellte ihr nun meine Frage ... Ohne weitere Rückfragen stand sie von ihrem Platz auf.“

War ein OPAC vorhanden, so wurde die Recherche dort oft schon begonnen, bevor die Testperson die Frage zu Ende formuliert hatte; auffällig war auch, daß der OPAC häufig als einziges Auskunftsmittel benutzt wurde, auch wenn die Antwort auf die Frage in einem Nachschlagewerk oder in einer Zeitschrift zu finden gewesen wäre. Einige Testpersonen fühlten sich auch aus dem Rechercheprozess ausgeschlossen, wenn der Bildschirm für sie nicht einsichtig war und sie nicht verfolgen konnten, nach welchen Begriffen die Bibliothekarin suchte. Sie hatten so keine Möglichkeit des Mitdenkens und eventuell Korrigierens.

Für viele Auskunftsbibliothekare war eine Frage schon mit dem Hinweis auf die Sachgruppe bzw. oder einen bestimmten Titel positiv beantwortet. Sie versäumten es, nachzufragen, ob das Gesuchte gefunden wurden, bzw. dazu aufzufordern, bei erfolgloser Suche am Katalog oder Regal noch einmal zur Auskunft zurückzukommen. So manche Testperson verließ deshalb frustriert die Bibliothek.

Zusammenfassend wurden dann folgende wesentliche Verhaltensweisen genannt, die ermöglichen, eine Typologie des hilfreichen und hinderlichen Mitarbeiterverhaltens zu entwickeln¹⁷;

am hilfreichsten waren:

Freundlichkeit,

Interesse an der Frage,

Signalisieren, Sie sind willkommen, ich höre Ihnen zu,

Sie sind jetzt am wichtigsten,

Sich Zeit nehmen – trotz Andrang,

Hilfsbereitschaft/Engagement,

Interesse, möglichst vollständige Information zu geben,

Bereitschaft, mehr als nur eine Antwort (Titel, Sachgruppe) zu geben,

Geduld,

Bemühen, mich zu verstehen,

Ermunterung zu Nachfragen meinerseits,

Begleitung ans Regal,

Hilfe bei der Suche im OPAC,

Beteiligung bei der Suche: erklärt, wie sie sucht, gemeinsam SW überlegt,

Informationen selber heraussuchen;

15 Vgl. Dewdney/Sheldrick Ross (Anm. 8), S. 229.

16 „The results of a survey in Baltimore County Public Library system showed that after attending the workshop and participation in a training program, the correctness of answers can increase to over 90 percent.“, s. Duckett, R.J.: Reference Libraries Today. In: ELIS. Vol. 54, Suppl. 17, S. 325.

17 In den folgenden Listen werden nur solche Beispiele zitiert, die mindestens drei Mal genannt wurden. Die Beispiele werden nach der Häufigkeit ihrer Nennung aufgelistet; Freundlichkeit bzw. Unfreundlichkeit wurde jeweils insgesamt 10 Mal genannt.

am hinderlichsten waren:

Unfreundlichkeit,
Desinteresse,
kaum Blickkontakt,
Mimik, Gestik auf Minimum reduziert,
Wortkargheit,
Hektik,
ernste Gesichter,
schnelle Abfertigung,
Nebentätigkeiten scheinen wichtiger,
gibt Gefühl, bei der eigentlichen Arbeit zu stören,
kein Nachfragen, kein Auskunftsgespräch,
hört nicht zu,
nicht bereit, weitere Überlegungen anzustellen,
geht nicht auf Nachfragen ein,
keine Möglichkeit, weitere Fragen zu stellen,
OPAC oft als einziges, oft als falsches Informationsmittel benutzt,
OPAC als Barriere, Bibliothekarin versteckt sich hinter dem PC,
kaum Nachschlagewerke benutzt,
keine Zeit genommen, Telefon war wichtiger,
unzureichende Antworten (nur Sachgruppe),
keine Einbeziehung bei der Suche,
keine Unterstützung bei der Suche,
keine Begleitung ans Regal,
mangelnde fachliche Kompetenz.

Fast alle in dieser abschließenden Bewertung genannten Beispiele beziehen sich auf vorhandene oder nicht vorhandene kommunikative und Interviewkompetenz. Auffallend ist auch, daß mehr negative als positive Beispiele aufgeführt werden.

Was könnten die Konsequenzen dieser Evaluation für unsere bundesdeutschen Bibliotheken sein. Zunächst sollten die Bibliotheken, denen an einem leistungsfähigen Auskunftsdienst gelegen ist, die Qualität dieser Dienstleistung aus Sicht der Benutzer überprüfen. Sollten dabei ähnliche Ergebnisse herauskommen, so mußte man sich fragen, ob man es sich leisten kann, daß in 20% der Auskunftsfälle die Fragen nicht verstanden wurden, daß in ca. 50% der Auskunftsfälle die Antworten nicht nützlich waren, daß in 23% der Auskunftsfälle die Fragenden nicht zur selben Bibliothekarin zurückkommen würden.

Die Ergebnisse vorliegender Evaluierung machen deutlich, daß die Qualität der Auskunftsdienstleistung zunächst vor allem durch Fortbildung verbessert werden kann. Neben der ständigen Weiterqualifizierung bezüglich neuer Auskunftsmedien und Suchstrategien darf die Bedeutung von Kommunikationskompetenz im Auskunftsdienst und von Methoden des Auskunftsgesprächs nicht übersehen werden. Beide Bereiche werden sowohl in der Ausbildung an den Fachhochschulen als auch im Fortbildungsangebot bisher vernachlässigt. Zu ausschließlich konzentriert man sich darauf, Kenntnisse von Auskunftsmedien und Suchstrategien zu vermitteln, zumal die neuen Medien hier besonders viel Zeit erfordern. Trotzdem werden Investitionen in diesem Bereich fragwürdig, wenn nur 50% der Bibliotheksbenutzer mit dieser Dienstleistung zufrieden ist. Benutzerorientierung heißt eben, tatsächlich den Benutzer in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit zu stellen; und viele Benutzer erwarten mehr als die Nennung eines Titels oder einer Signatur.

Diese Ergebnisse machen aber auch deutlich, wie wichtig es ist, qualitative Evaluierungen des Auskunftsdienstes in Bibliotheken durchzuführen. Als Ergänzung zu der hier vorgestellten Methode sei empfohlen, auch die Betroffenen, die Bibliothekarinnen zu den Schwächen und Schwierigkeiten des Auskunftsdienstes zu befragen. Auf diese Weise einbezogen in die Untersuchung würden sie die Ergebnisse wahrscheinlich eher akzeptieren. Und eventuell käme dabei ein weiteres Forschungsdesiderat zur Sprache: Die Ursachen für das Burnout-Syndrom bei Bibliothekarinnen im Auskunftsdienst¹⁸.

Anschrift der Autorin:

Prof. Ingeborg Spribille
Hochschule für Bibliotheks-
und Informationswesen
Feuerbacher Heide 38-42
D-70192 Stuttgart

18 Vgl. Bunge, Charles A.: Stress and Burnout in the Library Workplace. In: ELIS. Vol. 49 (1992), Suppl. 12, S. 349-361.