

Service-Evaluation

der Hessischen Landesbibliothek in Wiesbaden

Fachhochschule Darmstadt

Informations- und Wissensmanagement
Media System Design

Semesterprojekt SS 2005



Inhaltsverzeichnis

Milestones	4
1 Einleitung – Was ist Service eigentlich?	5
2 Die Hessische Landesbibliothek in Wiesbaden	6
2.1 Die Bibliothek	6
2.2 Die Aufgaben	6
2.3 Der Bestand	6
3 Das Team	7
3.1 Die teilnehmenden Studiengänge	7
3.2 Die einzelnen Projektgruppen	8
3.3 Die Projektleitung	9
4 Das Projekt	10
4.1 Vorgehen	10
4.2 Ziele	10
4.3 Vergleichbare Projekte	11
5 Die Mitarbeiterbefragung	13
5.1 Einleitung	13
5.2 Aufbau des Fragebogens	14
5.3 Auswertung	14
5.4 Fazit der Mitarbeiterbefragung	18
6 Der Service-Test	20
6.1 Der Fragebogen	20
6.1.1 Ziel und Zweck	20
6.1.2 Aufbau	20
6.2 Die Tester	24
6.2.1 Rolle und Anforderung	24
6.2.2 Ablauf des Service-Tests	25
6.3 Auswertung	26
6.3.1 Teil A: Statistische Angaben	26
6.3.2 Teil B: Fragen zum Aufenthalt in der Bibliothek	27
6.3.3 Teil C: Kurzberichte	34
6.3.4 Teil D: Freie Bewertung und Vorschläge zur Verbesserung	39
6.4 Fazit des Service-Tests	42
6.4.1 Die Ergebnisse der Auswertung	42
6.4.2 Probleme und Verbesserungsansätze bei der Befragung	43

7	Mögliche Ansätze zur Verbesserung	44
7.1	Mitarbeiterfragebogen	44
7.2	Testerfragebogen	45
8	Abbildungsverzeichnis	48
9	Quellenverzeichnis	50
10	Anhang	51
10.1	Mitarbeiter-Fragebogen	51
10.2	Service-Test-Fragebogen	56
10.3	Abbildungen zur Auswertung „Mitarbeiterfragebogen“	62
10.4	Abbildungen zur Auswertung „Service-Test“	66

MILESTONES

Januar
2005

Erster Kontakt
zur Hessischen
Landesbibliothek

21.
April
2005

Erstellung
der Fragebögen für
Mitarbeiter und Testkunden

13.
Mai
2005

Vorstellung des Projektes
in der Hessischen
Landesbibliothek

30.
Mai
2005

Briefing
der Testkunden für den
Service-Test

05.
Juli
2005

Auswertung
der Fragebögen

11.
Juli
2005

Erstellung
der Dokumentation

15.
Juli
2005

Präsentation in der
Hessischen Landesbibliothek



Abb. 1: Eingangsbereich der Hessischen Landesbibliothek

1 Einleitung – Was ist Service eigentlich?

Der Duden, sagt dazu:

Serlvce [sæ: (r)-vis], der, auch das; -, -s [...vis(is)] <engl.> ([Kunden]dienst, Bedienung, Kundenbetreuung[...]) [1]

Es hat also etwas mit Dienst und Kunden zu tun, aber schauen wir weiter.

Das Wörterbuch der deutschen Sprache meint:

Serlvce [...] II [sæ:vis m. —s -visiz] 1 [Wirtsch.] Kundendienst, Bedienung; die Firma hat einen ausgezeichneten S. 2 [Wirtsch., allg.] Dienstleistung; die Firma X muss sich am ~gedanken orientieren [...] [...] <lat. servitium „Dienst“; zu II: engl., „Dienst, Dienstleistung, Hilfe“, <altfrz. servise, service in ders. Bed., <lat. servitium „Dienst“, zu servus „Diener“>. [2]

Auch hier die gleiche Bedeutung. Es kommt jedoch der Begriff Dienstleistung hinzu.

Im Brockhaus findet man folgendes:

Service [englisch „Dienst“, „Bedienung“] [...]. [3]

Mehr steht unter dem Begriff Kundendienst:

(Service), freiwillige Dienstleistung eines Herstellers oder Händlers, die Kunden vor, während und nach dem Kauf angeboten wird. Es wird unterschieden zwischen nicht warengebundenem Kundendienst (Parkplätze, Kinderbetreuung) und warengebundenem Kundendienst (Beratung, Anlieferung, Installation, Wartung, Kundenkredite). [3]

Wenn man alles zusammenfasst, dann ist Service ein Dienst am Kunden, eine Leistung, die man für den Kunden erbringt. Warum erbringt man diese Leistung? Weil man möchte, dass der Kunde zufrieden ist. Zufriedenheit heißt, dass der Kunde wiederkommt und vielleicht seine Erfahrungen an Freunde oder Bekannte weitergibt. So gewinnt der Dienstleistende neue Kunden. Service heißt also nicht nur, dem Kunden etwas Gutes tun, sondern auch sich selbst.

In dem Projekt „Service-Evaluation der Hessischen Landesbibliothek“ wollen wir den Service, das heißt den Kundendienst der Bibliothek betrachten und testen und Verbesserungsvorschläge geben.

In diesem Bericht wird nach der Vorstellung der Bibliothek und des Projektteams das Projekt an sich kurz erläutert und hiernach genauer auf den Service-Test in Form von Mitarbeiter- und Kundenfragebögen eingegangen. Ein Fazit am Ende der Dokumentation nennt die wichtigsten Schlüsse, die sich aus der Service-Evaluation ziehen lassen.

[1] Duden, Die neue Rechtschreibung, dudenerlag, Mannheim 1996, Seite 679

[2] Interet: <http://www.wissen.de>

[3] Bibliographisches Institut & F. A. Brockhaus AG, 2004 (DVD Ausgabe)

2 Die Hessische Landesbibliothek in Wiesbaden

2.1 Die Bibliothek



Abb. 2: Außenansicht der Hessischen Landesbibliothek

Die Hessische Landesbibliothek in Wiesbaden wurde 1813 als „Herzoglich Nassauische Öffentliche Bibliothek“ gegründet. Ihr Grundstock besteht aus einer privaten Büchersammlung, die Charlotte Amalie von Nassau-Usingen 1730 aufkaufte und die im Zuge der Säkularisation um einige Schätze reicher wurde. Nach einigen Namensänderungen erhielt die Bibliothek im Jahre 1913 ihr eigenes, für sie erbautes Gebäude. Dieses ist auch im Jahre 2005 noch ihr Zuhause.

2.2 Die Aufgaben

Die Aufgaben der Bibliothek sind vielfältig. Ihre Hauptaufgabe ist es, die Einwohner Wiesbadens und der Region mit Informationen und Literatur aus allen Wissensgebieten zu versorgen. Ebenso sammelt sie nassauisches Schrifttum und übt das regionale Pflichtexemplarrecht aus. Das heißt, alle Verlage in diesem Gebiet sind dazu verpflichtet, ein Exemplar jedes hergestellten Druckwerkes an die Bibliothek abzugeben. Diese sammelt und erschließt diese Druckwerke, die dann für die Benutzung bereitgestellt werden. Diese Aufgabe hat die Bibliothek schon seit 1813 und besitzt damit eine um ein Jahrhundert ältere Sammlung als die Deutsche Bücherei in Leipzig. Neben diesen Aufgaben hat sie auch die allgemeinen landesbibliothekarischen Verpflichtungen.

2.3 Der Bestand

Der Bestand der Bibliothek umfasst ca. 700.000 Bände und 3.000 laufende Zeitschriften, sowie Videos, DVDs, Hörbücher, Musik-CDs, Karten, Noten und andere Medien. Diese werden zum großen Teil im eigenen Haus gelagert. Hierbei handelt es sich um moderne wissenschaftliche Grundlagenliteratur in überwiegend deutscher Sprache, sowie bedeutende Gegenwartsliteratur (Romane, Erzählungen, Gedichte) und Sachbücher, Ratgeber, Reiseführer, Sprachkurse und vieles mehr. Neben diesen „handfesten“ Medien kann man in den Räumen der Bibliothek noch in ca. 2.000 elektronischen Zeitschriften lesen.

Der wertvolle Altbestand besteht aus landeskundlicher und nassauischer Literatur, wie auch einer großen Anzahl von juristischer, medizinischer und geisteswissenschaftlicher Literatur aus dem 19. Jahrhundert. Sowie 325 Handschriften, 433 Inkunabeln, 6.065 Autografen und 273 weitere seltene Werke.



Abb. 3: Bücherregale im Magazin der Bibliothek

3 Das Team

Das Projekt "Service-Evaluation der Hessischen Landesbibliothek" wurde von zehn Studenten und einer Professorin durchgeführt. Die Studenten gehören zum größten Teil dem Studiengang „Informations- und Wissensmanagement“ (IuW) mit dem Schwerpunkt Bibliothek an. Zwei der Studentinnen kommen aus dem Fachbereich Media. Sie studieren „Media System Design“ (MSD).

3.1 Die teilnehmenden Studiengänge

Der Studiengang Informations- und Wissensmanagement

Den Studiengang „Informations- und Wissensmanagement“ gibt es an der FH Darmstadt seit 20 Jahren. Gegründet wurde er 1985 unter dem Namen „Information und Dokumentation“. Im Laufe der Zeit änderten sich die Studieninhalte etwas und so änderte sich auch 2000 der Name in „Informations- und Wissensmanagement“. Studieninhalte sind neben den klassischen Ordnungsmethoden wie Klassifikationen und Thesauri auch Datenbankaufbau und Informationsbeschaffung. Ein erfolgreicher Informationswirt ist ein Generalist, der zusätzlich zu dem Informationsfachwissen die Begabung besitzt, sich für bestimmte Bereiche fundiertes Fachwissen anzueignen und es produktiv einzusetzen. Seit 2000 gibt es auch den Schwerpunkt Bibliothek. Dies ist der Nachfolger der Bibliotheksschule in Frankfurt. Der Schwerpunkt qualifiziert für den bibliotheksspezifischen Umgang mit Medien und Informationen aller Art. Das Fächerspektrum überspannt alle bibliothekarischen Qualifikationen im Bereich der konventionellen als auch der digitalen Bibliothek, wobei die dienstleistungsorientierte Ausrichtung im Vordergrund steht.

Der Studiengang Media System Design

Die Fachhochschule Darmstadt führte im Jahr 1997 mit „Media System Design“ (MSD) ein Studium ein, das sich den digitalen Medien insgesamt auf technischer, ökonomischer und inhaltlicher Ebene nähert. Hauptfächer des Studiengangs sind daher Informatik, Wirtschaft und Design. In einem umfassenden Projektstudium erwerben die Studierenden wissenschaftliche und soziale Kompetenzen. In den Projekten durchdringen sich ständig technische, wirtschaftliche, inhaltliche und medienästhetische Aufgaben. Studieninhalt ist die Unterstützung neuer Arbeitsformen, Lebensszenarien und Handlungsabläufe durch digitale Mediensysteme. Studienziel ist die Befähigung von Menschen, die in den unterschiedlichsten Branchen Mediensysteme entwickeln, einführen und managen werden.

3.2 Die einzelnen Projektgruppen

Zur besseren Einteilung der Arbeit gab es drei interne Projektgruppen: „Mitarbeiterbefragung“, „Kundenbefragung“ und „Dokumentation und Präsentation“. Jede Gruppe hatte ein eigenes Aufgabengebiet, wobei einige Aufgaben auch gemeinsam mit anderen Gruppen bearbeitet wurden. Dazu gehörten das Anwerben von Testnutzern und die Vorstellung des Projekts in der Bibliothek und bei den Testnutzern.

Gruppe „Mitarbeiterbefragung“

Diese Gruppe bestand aus drei Studenten, deren Aufgabe es war sich um die Mitarbeiterbefragung zu kümmern. Das heißt, sie erstellten die Mitarbeiterfragebögen und werteten sie aus.

Zu dieser Gruppe gehörten:

Daniela Wolf, 4. Semester IuW

Meike Böing, 4. Semester IuW

Nelli Böth, 4. Semester IuW

Gruppe „Kundenbefragung“

Die Aufgabe dieser vier Studenten war das Erstellen und Auswerten der Fragebögen der Bibliotheksbenutzer. Hierzu gehörte nicht nur der fünfseitige Fragebogen, sondern auch ein Faltblatt, das beim Beantworten der Fragen helfen sollte.

Zu dieser Gruppe gehörten:

Katharina Becker, 6. Semester IuW

Silvia Pampuch, 4. Semester IuW

Daniela Schmidt, 6. Semester IuW

Alexander Schuster, 4. Semester IuW

Gruppe „Dokumentation und Präsentation“

Diese Gruppe war für die öffentliche Kommunikation zuständig. Dazu zählt zum Einen ein Corporate Design für alle Dokumente, die Präsentationen in der Bibliothek und der Vorstellung der Fragebögen bei den Testnutzern. Sie betreute die Testnutzer, das heißt sie war Ansprechpartner bei Fragen und Problemen. Außerdem wurde die Dokumentation von dieser Gruppe gestaltet und die projektspezifischen Texte verfasst.

Zu dieser Gruppe gehörten:

Helena Bergmann, 6. Semester MSD

Melanie Lautenschläger, 6. Semester MSD

Christin Störmer, 6. Semester IuW

3.3 Die Projektleitung

Frau Prof. Dr. phil. Ulrike Steierwald ist seit dem WS 2004/2005 an der Fachhochschule Darmstadt im Fachbereich Informations- und Wissensmanagement tätig. Sie ist dort die Fachvertretung für Bibliotheksmanagement.

Nach ihrem Studium der Germanistik, Geschichte und Theaterwissenschaften an der Universität München promovierte sie 1992 und machte ihr Referendariat an der Universitätsbibliothek Freiburg i. Br.. Von 1994 bis 2001 war sie Abteilungsleiterin und stellvertretende Direktorin an der Herzogin Anna Amalia Bibliothek, Weimar. Als stellvertretende Direktorin der Münchner Stadtbibliothek Am Gasteig war sie in den Jahren 2001 bis 2004 für eine der größten Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland tätig. Sie hatte Lehraufträge an den Universitäten München und Köln sowie an der Bayerischen Bibliotheksschule.



Abb. 4: Besucherin der Bibliothek

4 Das Projekt

Zum Studium des Informations- und Wissensmanagements und zu Media System Design gehören neben den Pflichtfächern und Wahlpflichtfächern auch Projekte. Darunter versteht man das Lösen komplexer Aufgaben im Rahmen einer Gruppenarbeit oder das Erstellen eines konkreten Produktes.

Diese Projekte können allgemein sein oder einem Schwerpunkt zugehören. Unser Projekt, das den Namen „Orientierung – Auskunft – Beratung: Service-Evaluation“ trägt, ist ein Projekt aus dem Schwerpunkt Bibliothek des Fachbereichs IuW.

4.1 Vorgehen

Bei der Art der Befragung haben wir uns für eine betreute Befragung entschieden. Das heißt, die Tester werden vor dem Ausfüllen des Fragebogens gebrieft. Ihnen wird nicht einfach nach dem Besuch der Bibliothek ein Fragebogen überreicht, mit der Bitte die Fragen zu beantworten, sondern die Benutzer, die sich gemeldet haben, um an der Evaluierung teilzunehmen, werden vorher zu einem Treffen gebeten. Bei diesem Treffen wird ihnen der Fragebogen vorgestellt und sie werden darauf sensibilisiert auf bestimmte Dinge während ihres Besuches in der Bibliothek zu achten. Dinge wie beispielsweise die Atmosphäre in der Bibliothek. Dies macht es dem Tester später einfacher, den Fragebogen auszufüllen und dem Auswertungsteam erleichtert es die Bewertung des Fragebogens.

Neben den Kunden der Bibliothek wurden auch die Mitarbeiter befragt wie sie den Service ihrer Bibliothek sehen und wie er oder auch das Wissen der Bibliothekare erweitert werden kann. Beide Fragebögen wurden von der Projektgruppe, die als objektiv gilt, da sie keine besondere Verbindung zur Bibliothek unterhält, bewertet. Die Bewertung ist in dem vorliegenden Bericht festgehalten.

4.2 Ziele

Hierbei geht es in erster Linie darum, den Service der Bibliothek unter die Lupe zu nehmen, die Beratung, die Auskunft und die Vermittlung. Es kommt nicht so sehr darauf an, ob das gefragte Buch vorhanden ist, sondern wie der Kunde behandelt wird und wie er sich dabei fühlt.

Des Weiteren wird verglichen, wie der Service wahrgenommen wird – wie sehen ihn die Bibliothekare, wie sehen ihn die Benutzer. Wo gibt es Schwachstellen, was kann verbessert werden, im Besonderen, wenn die Benutzer etwas anderes erleben als es von der Bibliothek vorgesehen war.

Projektziele

- Aufdecken von Stärken und Schwächen der Beratung, Auskunft und Vermittlung
- Ermittlung von Ansatzpunkten zur Leistungsverbesserung
- Ermittlung von Fortbildungsbedarf

4.3 Vergleichbare Projekte

Die in Kanada entwickelte Evaluierungs-Methode einer qualitativen Service-Evaluation wurde in Deutschland erstmalig durch Studierende der Hochschule der Medien in Stuttgart durchgeführt.

In München lief 2004 ein ähnliches Projekt. Studierende der Bayerischen Bibliotheksschule setzten Bibliotheks-Referendarinnen und -referendare als Testnutzer ein. Getestet wurde die Münchner Stadtbibliothek – Zentralbibliothek am Gasteig. Ziel war es, die Leistung des Auskunftsdienstes allgemein aus Sicht der Kunden zu messen und zu beurteilen. Hierbei war das vorrangige Kriterium die Zufriedenheit der Bibliothekskunden mit der gesamten Auskunftssituation.

Die Auskunftssituation wurde in drei Schritten bewertet und dokumentiert. Schritt 1 war die Bewertung nach fünf vorgegebenen Kriterien; hierbei ging es um die Interaktion mit dem Bibliotheksmitarbeiter. Der zweite Schritt war die Beschreibung der Auskunftssituation; hier standen die Gefühle des Benutzers und das Gespräch an sich im Vordergrund. Schritt 3 war eine stichwortartige Auflistung der hinderlichen und hilfreichen Aspekte, die den Textnutzern aufgefallen waren. Neben den Studenten wurde auch das Auskunftspersonal befragt.

Das Ergebnis der Befragung war vielschichtig. Grundsätzlich waren die Benutzer zufrieden, aber es gab ein paar Verbesserungsvorschläge. Den größten Verbesserungsbedarf sahen die Testnutzer beim Auskunftsgespräch. Dies steigert den Anteil an nützlichen Antworten und somit auch die Kundenzufriedenheit. Ein weiterer Mangel war die unterschiedliche fachliche Kompetenz. Sie wurde zu einem großen Teil positiv bewertet, jedoch das Internet war vielen noch nicht so bekannt. Als Drittes wurden die kommunikative Kompetenz angesprochen und Verbesserungsvorschläge gemacht. Allgemein kann man alle drei „Probleme“ mit Fortbildungen gut abdecken. Die Angestellten haben besonders die Unübersichtlichkeit an ihrer Bibliothek bemängelt, ebenso waren nicht alle mit der Ausstattung der Arbeitsplätze zufrieden und der Organisation des Auskunftsdienstes. Gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurden Verbesserungsvorschläge erarbeitet.

5 Die Mitarbeiterbefragung

5.1 Einleitung



Abb. 5: Besucherin an der Information

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter der Hessischen Landesbibliothek in Wiesbaden ist neben der Kundenzufriedenheit ein wichtiger Bestandteil des Services.

Ziel war es, über eine Mitarbeiterbefragung Aufschluss über die Situation hinter der Informationstheke zu gewinnen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bekamen dabei einen anderen Fragebogen als die Kunden, da es um die genau gegenüberliegende Sichtweise gehen sollte. Damit sollte den Mitarbeitern auch die Möglichkeit gegeben werden, Anstoß zur Verbesserung ihrer Arbeitssituation zu geben.

Durch die verschiedenen Einschätzungen erhofften wir uns eine genaue Erkenntnis darüber, wie die Bibliothekarinnen und Bibliothekare sich selbst und die Bibliothek sehen und wie diese von außerhalb eingeschätzt und wahrgenommen wird.

Die nun folgende Dokumentation basiert auf den elf ausgeteilten Fragebögen an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hessischen Landesbibliothek in Wiesbaden. Es ist nicht Aufgabe des Projekts die Selbsteinschätzung der Mitarbeiter in irgendeiner Form zu bewerten. Eine subjektive Bewertung der Antworten haben wir nicht vorgenommen, da die Antworten auf persönlichen Eindrücken, Gefühlen, Vorlieben und Abneigungen der Mitarbeiter beruhen. Eine Beispielfrage wäre hier: „Welche Veränderungen wünschen Sie sich für die Bibliothek?“. Diese Art von Fragen empfanden wir persönlich als wichtig, um die Zufriedenheit und Stimmungslage der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu bilanzieren. Bei der Auswertung erhielten wir einen umfassenden Einblick, welche Sachverhalte für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hohe Priorität haben und welche weniger.

Die Abbildungen zur Auswertung finden sich in vergrößerter Form im Anhang.

5.2 Aufbau des Fragebogens

Der Fragebogen besteht aus insgesamt 31 Fragen, die teilweise thematisch aufeinander aufbauen. Der Fragebogen geht zunächst auf das Tätigkeitsfeld der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein und fragt nach Gründen der Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit bei ihrer Arbeit. Ferner wird nach der Arbeitsdauer, nach einer Einschätzung der Wichtigkeit des Berufes und der Beurteilung der Öffnungszeiten der Bibliothek gefragt. Der Fragebogen geht auch auf das Thema „Fortbildungen“ ein und fragt nach Wichtigkeit und persönlicher Beurteilung der Fortbildungsangebote der Bibliothek.

Ein großer Teil des Fragebogens geht auf Fragen rund um die Themen Kundenservice, Kundenkontakt und Kundenumgang ein. Ebenso wird nach verschiedenen Nutzergruppen der Bibliothek gefragt. Darüber hinaus soll der Fragebogen darüber Aufschluss geben, wie zufrieden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrem Arbeitsplatz, sprich der Ausstattung der Informationstheke und den Hilfsmitteln, sind. Zuletzt haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Gelegenheit, mögliche Änderungswünsche rund um die Bibliothek zu nennen.

Die Beantwortung erfolgt durch „Multiple Choice“ und Freitext. Zur Veranschaulichung und besserem Verständnis werden Diagramme zur Visualisierung eingesetzt. Bei „Multiple Choice“-Fragen werden im Fragebogen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Antwortmöglichkeiten keine Zwischenstufen vorgegeben, sondern nur zwei Eckwerte. Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit ihrem Tätigkeitsfeld haben die Beschäftigten die Möglichkeit zwischen „ich bin zufrieden“ und „ich bin unzufrieden“ drei weitere Stufen zu wählen. Dadurch können sie frei und intuitiv antworten.

Da bei den Antwortmöglichkeiten die Zwischenstufen nicht konkret benannt werden, wurde bei der Auswertung vermieden, Begrifflichkeiten für die Zwischenstufen einzuführen. In den grafischen Darstellungen wurden nachträglich ebenso keine genauen Bezeichnungen der Zwischenschritte eingesetzt.

5.3 Auswertung

Als Einstieg fragten wir zunächst nach der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrem Tätigkeitsfeld. Ziel war es dadurch eine Grundtendenz erkennen zu können.

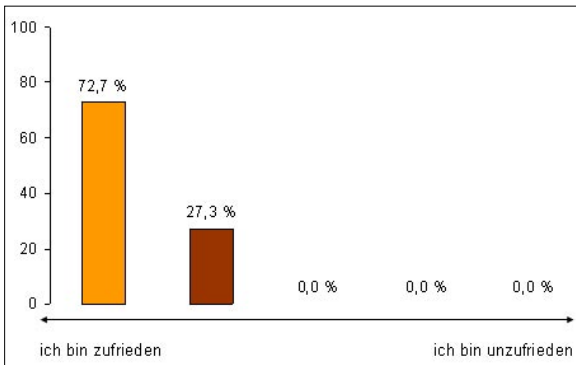


Abb. 6: „Wie gefällt Ihnen Ihr Tätigkeitsfeld?“
 (11 Antworten)

Bei den Antworten wird deutlich, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrem Tätigkeitsfeld sehr zufrieden sind, nämlich zu knapp 73 Prozent.

Die Gründe für die Zufriedenheit unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind gute Arbeitsbedingungen, abwechslungsreiche Tätigkeiten und der Kontakt mit den Kunden. Es zeigt sich in einer Zusatzfrage zudem, dass sich keiner der Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter über- oder unterfordert fühlt. Dies ist eine wichtige Information, da sie in direktem Zusammenhang mit der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steht und sich auch auf den Kontakt mit dem Kunden auswirkt.

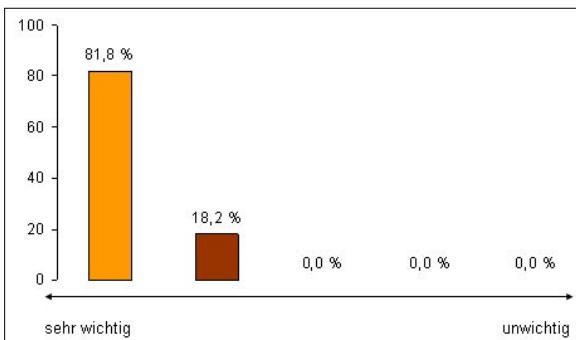


Abb. 7: „Wie wichtig schätzen Sie Ihre Informations-tätigkeit für die Bibliothek ein?“
 (11 Antworten)

Durch die Frage nach der Wichtigkeit ihrer Arbeit in der Bibliothek wollten wir in Erfahrung bringen, wie die Bibliothekarinnen und Bibliothekare ihre Arbeit in der heutigen Zeit sehen. Da das Internet (und somit auch digitale Bibliotheken) immer mehr an Zuspruch findet und dadurch das „schlechte Image“ der „konventionellen“ Bibliotheken verstärkt wird, ist eine möglichst objektive Einschätzung der eigenen Arbeit wichtig. Die Antworten ergaben, dass die Beschäftigten der Bibliothek ihre Arbeit mit 81,8 Prozent als „sehr wichtig“ einstufen.

Die Frage nach der Übersichtlichkeit des Leitsystems war eng verknüpft mit der Absicht, bei möglichen negativen Rückschlüssen Verbesserungen am Leitsystem vorzunehmen. Interessant ist an dieser Stelle auch das Ergebnis aus Sicht der Benutzer (siehe Auswertung des Fragebogens an die Testkunden). Wir halten gerade das Leitsystem für wichtig, da Vertrauen und Zufriedenheit der Nutzer gestärkt wird, wenn sie sich möglichst schnell und ohne persönliche Hilfe zurechtfinden.

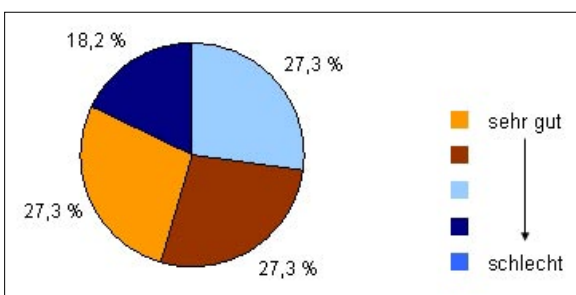


Abb. 8: „Wie schätzen Sie die Übersichtlichkeit des Leitsystems in Ihrer Bibliothek ein?“
 (11 Antworten)

In der Bibliothek haben bei dieser Frage die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine verschiedene Meinung. Die Antworten verteilen sich dabei auf die ersten vier Antwortmöglichkeiten. Zu 27,3 Prozent wurde „sehr gut“ gewählt, als „schlecht“ wurde das Leitsystem von keinem der Beschäftigten bezeichnet.

Die Organisation des Auskunftsdienstes bewertet zwar nicht die Mehrheit (36,4 Prozent) des Personals mit „sehr gut“, als „schlecht“ bezeichnet sie dagegen auch keiner der Befragten.

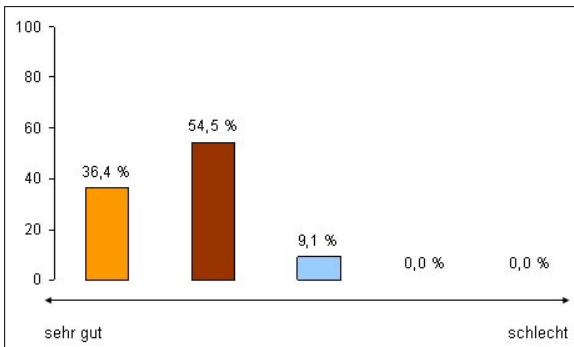


Abb. 9: „Wie schätzen Sie die Organisation des Auskunftsdienstes in Ihrer Bibliothek ein?“ (11 Antworten)

Fortbildungen der Mitarbeiter spielen in modernen Unternehmen heutzutage eine wesentliche Rolle. Ziel ist es, die Kompetenz der Beschäftigten zu verbessern und eine erhöhte Kundenzufriedenheit zu erreichen. Daher fragten wir nach dem Stellenwert von Fortbildungen in der Bibliothek.

Knapp zwei Drittel der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter halten Fortbildungen für „sehr wichtig;“ von einem Mitarbeiter wurden sie für nicht so wichtig gehalten. Pro Jahr werden vom Personal der Hessischen Landesbibliothek in Wiesbaden durchschnittlich drei bis vier Fortbildungen besucht, wobei die Fortbildungen nicht gleich auf alle Mitarbeiter verteilt sind. In dem Besuch von Fortbildungen spiegelt sich auch das Interesse an Weiterbildung wider. Die Extremwerte belaufen sich auf null und acht Fortbildungen pro Jahr. Das Angebot wird von knapp der Hälfte der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als „ausreichend“ angesehen. Besonders zufrieden sind die Beschäftigten mit den internen Fortbildungsangeboten. Es besteht allerdings ein Wunsch nach mehr externen Fortbildungen.

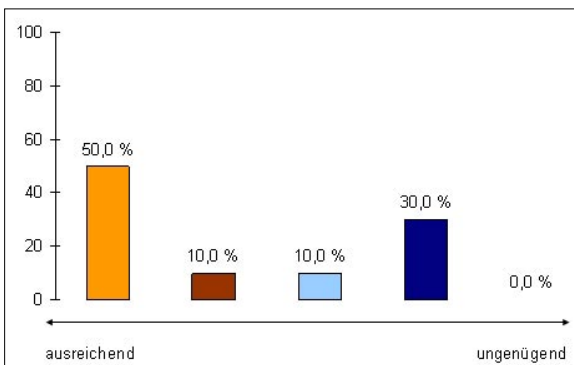


Abb. 10: „Wie gut schätzen Sie das Fortbildungsangebot in Ihrer Bibliothek ein?“ (10 Antworten)

Sehr deutlich fällt die Aussage über den Kundenservice aus, den alle Befragten als „sehr wichtig“ einstufen. Dies zeigt sich auch daran, dass sich jeder der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freut, wenn Kunden mit Fragen auf sie zukommen. Über 90 Prozent geben an, dass sie sowohl auf Kundenfragen reagieren als auch auf die Kunden selbst zugehen. Die Mehrheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist daher der Meinung, dass der Kundenkontakt nicht weiter intensiviert werden muss.

Entgegen der jetzigen Situation (Bibliothekar sitzt, Kunde steht) wünschen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dass das Auskunftsgespräch auf gleicher Augenhöhe stattfindet. Soweit möglich, könnte die Bibliothek diese Feststellung aus unserer Umfrage in Zukunft umsetzen.

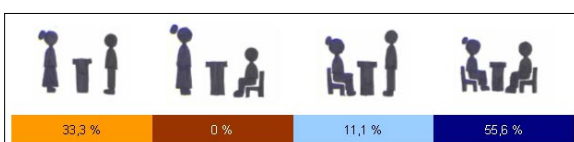


Abb. 11: „Welche Situation gefällt Ihnen am besten?“ (9 Antworten; Bibliothekar/in links, Kunde rechts)

Bei der Frage, ob sich die Beschäftigten vorstellen könnten, ohne Theke zu arbeiten, sind sich alle Befragten einig, dass dies aus folgenden Gründen nicht möglich ist:

- eine Arbeitsfläche ist vonnöten (PC, Notizen, usw.)
- eine Ablagefläche wird gebraucht (Bücher, Arbeitsmaterial, usw.)
- „psychologischer Abstand“

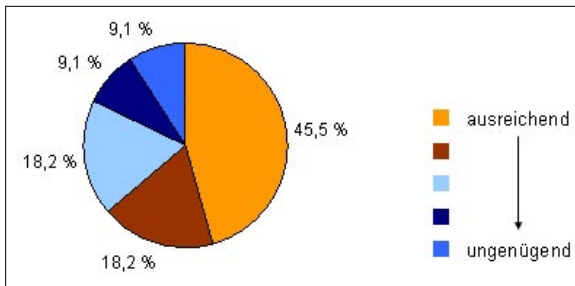


Abb. 12: „Wie schätzen Sie die Ausstattung der Theken ein?“ (11 Antworten)

Bei dieser Frage zeigt sich, dass die meisten Beschäftigten die Theke als Arbeitsfläche und Ablagefläche nutzen. Zusätzlich sehen einige der Befragten die Theke als eine Art „psychologischen Abstand“ zum Kunden. Die Intention dieser Frage war zu erfahren, ob die Theke eine Funktion als Ablagefläche oder auch als Distanzierungsmittel gegenüber den Kunden hat.

Selbstverständlich „schützt sie (die Theke) vor dem allzu großen Nähebedürfnis mancher Kunden“ (Aussage einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters), trotzdem vermeiden Raumkonzepte bei kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen den Kundenkontakt durch eine „Barriere“ zu distanzieren. Dagegen intensivieren Stehtische oder ähnliche Vorrichtungen den Kundenkontakt und erleichtern das Zugehen auf die Kunden. Bedenken müsste man allerdings auch, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während ihrer Arbeitszeit stehen müssten. Daher ist es verständlich, dass sich die Mehrheit einen Sitzplatz für die Kunden wünscht, um mit diesem auf gleicher Augenhöhe zu sein.

Die derzeitige Ausstattung der Theke wird sehr unterschiedlich bewertet.

Gegenwärtig stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Hilfsmittel zur Verfügung:

- PC
- Internet
- OPAC
- Gedruckte und online verfügbare Nachschlagewerke
- Telefon
- „eigenes Wissen“

Besonders häufig benutzt werden dabei der PC, das Internet und der OPAC. Die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel genügen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Der Wunsch nach neuen Hilfsmitteln ist also nicht gegeben.

Die Fragen der Kunden werden weder als „kompetent“ noch als „inkompetent“ angesehen. Besonders Studenten und Wissenschaftler gelten als selbstständig und aufnahmefähig, eine „Hilfe zur Selbsthilfe“ reicht dabei meist aus.

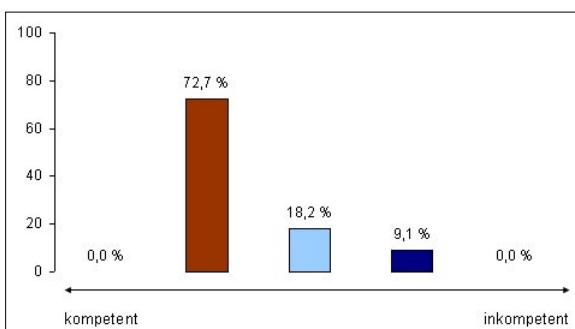


Abb. 13: „Für wie kompetent halten Sie die Fragen der Kunden im Allgemeinen?“ (11 Antworten)

Die Angestellten gaben an, den Kunden je nach Fall auf unterschiedliche Weise weiterhelfen zu können. Knapp 28 Prozent helfen dem Kunden „immer“ weiter.

Das Nutzerprofil der Hessischen Landesbibliothek ist vom Schüler bis zum Senioren breit angelegt. Einige Beschäftigte empfinden Schüler als anstrengend, weil sie oft ungenaue Fragen stellen oder sogar ein fertig gestelltes Referat erwarten. Senioren möchten oftmals bevorzugt behandelt werden. Der Großteil der Senioren wird jedoch als angenehm empfunden. Dies gilt besonders dann, wenn sich die Senioren für neue Medien interessieren und dazulernen möchten. Trotz verschiedener Vorlieben der Beschäftigten gilt im Allgemeinen das Motto „*der Kunde ist Kunde*“ (Zitat eines Mitarbeiters).

Um in Erfahrung zu bringen, ob in der Bibliothek Kundenwünschen entsprochen wird, stellten wir die Frage nach Kontaktmöglichkeiten für den Kunden.

Durch den „Kummerkasten“, über das Kontaktformular auf der Website oder über direktes Ansprechen der Angestellten kann Kritik geäußert werden, die dann auch selbstverständlich berücksichtigt wird.

In der abschließenden Frage wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Veränderungswünschen in ihrer Bibliothek gefragt. Mögliche Verbesserungen in den Augen der Beschäftigten sind:

- mehr Personal, um effektiver arbeiten zu können
- längere Öffnungszeiten
- Neubau/Renovierung
- Geldwechselautomat
- besserer Informationsfluss zwischen den einzelnen Bereichen der Benutzung und von der Benutzung an die internen Abteilungen
- Imageverbesserung
- Veranstaltungen

5.4 Fazit der Mitarbeiterbefragung

Als positives Ergebnis ist festzuhalten, dass wir durch die Umfrage einen guten Einblick in die Auskunftspraxis der Hessischen Landesbibliothek gewinnen konnten. Sehr gefreut hat uns, dass elf der zwölf ausgeteilten Fragebögen an uns zurückgegeben wurden. Dies hat gezeigt, dass das Interesse an diesem Projekt nicht nur von der FH Darmstadt ausgeht. Leider wurden die Fragen aber teilweise lückenhaft beziehungsweise gar nicht beantwortet; in diesen Fällen wurde die Auswertung erschwert und somit auch das Formulieren von Verbesserungsvorschlägen.

Insgesamt kann man sagen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bibliothek (Leitsystem, Hilfsmittel, Fortbildungsangebot etc.) positiv bewertet haben. Nur in sehr wenigen Ausnahmen wurde der Arbeitsplatz als „schlecht“ empfunden. Als objektive Auswertende der Fragebögen gehen wir davon aus, dass die Antworten der Realität entsprechen.

Diese Evaluierung gab und die Möglichkeit, mehr über die bibliothekarische Praxis zu erfahren. Einige Fragen wurden unseren Annahmen gemäß beantwortet, andere nicht. Durch die Umfrage konnten wir unser Theoriewissen mit den Ergebnissen dieser Evaluierung abgleichen und unser Praxiswissen in Bezug auf die Hessische Landesbibliothek erweitern.

Daher stufen wir dieses Projekt in Bezug auf unsere Ausbildung als erfolgreich ein. Welchen Nutzen die Hessische Landesbibliothek aus der Service-Umfrage gewonnen hat und welche Konsequenzen sie daraus schließt, hoffen wir in einer Rückantwort zu erfahren.

6 Der Service-Test

6.1 Der Fragebogen

6.1.1 Ziel und Zweck

Die primäre Aufgabe des Fragebogens ist die Beurteilung der Auskunftsarbeit der Bibliothek von der Nutzerseite.

Besonders zu beachtende Aspekte sind hierbei die Kommunikation zwischen Nutzer und Auskunftsbibliothekar/in sowie Ausstrahlung und Eindruck, die die auskunftgebende Person auf den Nutzer macht.

Die Richtigkeit einer Antwort des Bibliothekars/der Bibliothekarin wird in diesem Fall als zweitrangig betrachtet. Es ist durchaus möglich, dass Nutzer mit der Beratung der Bibliothek zufrieden sind, auch wenn nicht unmittelbar ein Buch zur Ausleihe zur Verfügung steht.

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit mit dem Service – in Form eines Fragebogens – ist für die Bibliothek besonders wichtig. Hieraus können wichtige Erkenntnisse erlangt und Ansätze zur Verbesserung entnommen werden und dies ist schließlich der Kern dieses Projektes.

6.1.2 Aufbau

Der Fragebogen ist in vier Abschnitte (A bis D) eingeteilt:

- A Fragen zu Ihrer Person
- B Fragen zum Aufenthalt in der Bibliothek
- C Kurzbericht
- D freie Bewertung und Vorschläge zur Verbesserung

Die Aufteilung des Fragebogens und Teile der Fragen sind an den Artikel von Prof. Ingeborg Spribille über einen ähnlichen Test [4] angelehnt, der jedoch durch eigene Überlegungen wie z.B. die Betonung des kommunikativen Aspekts, erweitert worden ist.

Im Folgenden werden die einzelnen Abschnitte des Fragebogens näher beschrieben.



Abb. 14: Aufnahme aus dem Magazin

[4] Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“:

Ingeborg Spribille, Bibliothek, Bd. 22 (1998), H. 1, S. 106-110

Teil A: Fragen zu Ihrer Person

Dieser Teil ist für die Auswertung der zurückkommenden Fragebögen interessant, hier werden statistische Daten abgefragt, wie z.B. Geschlecht (Frage 1) und Alter (Frage 2).

Des Weiteren soll festgestellt werden, ob die Tester bereits Nutzer und dadurch schon mit der Bibliothek einigermaßen vertraut sind (Frage 3).

Es handelt sich hierbei um die einzigen persönlichen Angaben, die die Nutzer machen sollen, um die Anonymität der Tester zu gewährleisten.

Auf die Frage nach der Berufsgruppe wurde verzichtet, da diese Angabe für die spätere Auswertung und in Bezug auf die Kernfrage eher unwichtig erscheint. Da der Test für sich nicht den Anspruch erhebt, repräsentativ zu sein, sind die Angaben der Tester zur Berufsgruppe zweitrangig.

Die Fragen sind in geschlossener Form gestellt, der Tester/die Testerin hat hier nur die Möglichkeit, unter vorgegebenen Angaben auszuwählen.

Teil B: Fragen zum Aufenthalt in der Bibliothek

Hierbei handelt es sich bei Weitem um den größten Abschnitt des Fragebogens, der unterschiedliche Aspekte umfasst. Aufgebaut ist dieser Teil wie man sich den Ablauf eines Besuchs der Bibliothek vorstellen kann: Ziel des Besuchs, Orientierung, Stellen der Frage, Bewertung des Eindrucks und des Gesprächs, Fazit.

Die Fragen sind größtenteils geschlossen gestellt, mit mehreren Auswahlmöglichkeiten, teilweise sind allerdings freie Ergänzungen durch den Tester/die Testerin zugelassen.

Zunächst sollen allgemeine Fragen zum Besuch der Bibliothek beantwortet werden (Frage 1). Dabei soll durch Datums- und grobe Zeitangabe geklärt werden, in welchen Abständen die Tester die Bibliothek in Anspruch genommen haben. Diese Angaben sollen bei der Auswertung allerdings nicht dazu verwendet werden, auf bestimmte Mitarbeiter und ihre Arbeitsmethoden zurück zu schließen.

Die gestellte Frage der Tester (Frage 2) ist im Hinblick auf die Erwartungshaltung der Tester interessant und sagt gleichzeitig in gewissem Maße etwas über das Niveau der Frage aus. So kann bei der Auswertung beispielsweise zwischen Fachfragen und reinen Alltagsfragen (z.B. eine Ausleihe tätigen) unterschieden werden. Diese Angaben können vom Tester/der Testerin als Freitext formuliert werden.

Ein weiterer Aspekt ist die Orientierung in der Bibliothek selbst (Frage 3). Hier steht die Frage im Vordergrund, ob Nutzer der Bibliothek gleich den richtigen Ansprechpartner für ihr Problem finden. Zudem kann bei der Auswertung festgestellt werden, ob das Leitsystem den Nutzeransprüchen genügt.

Gemäß einem anzunehmenden Ablauf eines Bibliotheksbesuchs beziehen sich die darauf folgenden Fragen (Fragen 4 bis 8) auf allgemeine Umstände zur Auskunftstheke. Diese scheinen auf den ersten Blick möglicherweise fraglich, allerdings kann hier bei der Auswertung festgestellt werden, ob Nutzer beispielsweise bereit sind, Wartezeiten in Kauf zu nehmen bzw. ob Mitarbeiter der Bibliothek evtl. überlastet sind.

Ob die Frage des Testers beantwortet werden konnte (Frage 9) und an welcher Theke dies geschah, zeigt, inwiefern der Nutzer gleich den richtigen Ansprechpartner finden konnte bzw. ob Mitarbeiter auch an Kollegen verweisen.

Der allgemeine Ablauf ist somit abgedeckt, weitere Fragen beziehen sich auf Details der Beratung, auf die Bibliothekarin/den Bibliothekar und die Arbeitsumgebung. Hier zählt besonders der erste Eindruck, den ein Nutzer bzw. in diesem Fall der Tester von der Bibliothekarin/dem Bibliothekar an der Anlauftheke hat (Frage 10).

Ein negativer Eindruck würde einen Nutzer evtl. abschrecken, während ein positiver das Ansprechen eher unterstützt. Bei dieser Frage hat der Tester mehrere Auswahlmöglichkeiten, von denen auch mehrere genannt werden können. Die positiven Aspekte stehen hierbei den negativen direkt gegenüber. Des Weiteren gibt es die Möglichkeit, einen kurzen freien Text zu schreiben, um die vorherigen Antworten zu ergänzen und eine eigene Einschätzung zu geben.

In Bezug auf die Bibliothek selbst soll der Tester in den nächsten Fragen (Fragen 11 bis 13) seinen Eindruck vertiefen und unter anderem die Atmosphäre bewerten. Dies geschieht mittels einer fünffach abgestuften Skala von beispielsweise „sehr angenehm“ bis „sehr unangenehm“.

Zum Einschätzen des Umgangs der Bibliothekarin/des Bibliothekars mit dem Nutzer, der Fragestellung und den Rechercheinstrumenten (Fragen 14 bis 22) werden hier die von Prof. Ingeborg Spribille aufgeführten Fragen verwendet. Dies soll die Zufriedenheit des Nutzers widerspiegeln und Hinweise auf die Arbeitsweise in der Bibliothek geben, besonders auch den kommunikativen Aspekt hervorheben (Fragen 18 und 19). Später können hier evtl. Verbesserungsansätze gefunden werden.

Die folgenden Fragen beziehen sich auf die Arbeitsweise der Bibliothekarin/des Bibliothekars (Fragen 20 bis 22). Hier soll geklärt werden, ob die Person an der Auskunft effektiv und zur Zufriedenheit des Nutzers recherchiert hat.

Die letzte Frage (Frage 23) in diesem Teil zieht ein Fazit und bewertet abschließend Arbeit und Verhalten der Bibliothekarin/des Bibliothekars. Auch hier wird eine Frage aus Prof. Ingeborg Spribilles Artikel verwendet, wenn auch in modifizierter Form. Der Tester hat hier nun noch die Gelegenheit, seine Meinung in freier Textform zu begründen.

Teil C: Kurzbericht

Mit der Einbindung eines Kurzberichtes im Fragebogen können die Testkunden die Möglichkeit nutzen, sich frei über den Aufenthalt in der Bibliothek und das Auskunftsgespräch selbst zu äußern. Durch einen Hinweis an die Tester wird deutlich, dass der Schwerpunkt hier besonders auf persönliche Eindrücke und Beobachtungen gelegt werden soll. Im Gegensatz zum genannten Projekt im Stuttgarter Raum ist hier kein ausführlicher Bericht von Nöten, ebenso wurde auf eine genaue Seitenanforderung verzichtet.

Teil D: Freie Bewertung und Vorschläge zur Verbesserung

Im letzten Teil des Fragebogens sollen die Fragen und der Bericht noch einmal frei vom Tester zusammengefasst werden. Die Möglichkeit des Aufzählens von positiven bzw. negativen Aspekten kann später für Verbesserungsvorschläge genutzt werden (Fragen 1 und 2). Dies wird ebenfalls bei Prof. Ingeborg Spribille verwendet. Hier wird allerdings dem Tester noch die Möglichkeit gegeben, konkrete Verbesserungsvorschläge zu machen (Frage 3).

6.2 Die Tester

6.2.1 Rolle und Anforderung

Da der Bibliothek nur der ungefähre Zeitrahmen des Tests bekannt sein sollte, nicht jedoch die Tester selbst, sollten die Tester die Rolle als Nutzer der Bibliothek annehmen und möglichst natürlich in ihrer Rolle erscheinen.

Die Tester konnten allerdings auch schon Nutzer der Bibliothek sein. In ihrer Aufgabe als Testnutzer sollten sie sich mit einem tatsächlich vorhandenen Informationsbedürfnis an den Auskunftsdienst der Hessischen Landesbibliothek wenden.

Um die Tester für ihre Aufgabe zu sensibilisieren, wurden ihnen die Fragebögen und notwendigen Erklärungen vor der Durchführung des Tests ausgehändigt und wenn möglich ein persönlicher Kontakt zum Projektteam hergestellt, um eine Kommunikationsbasis für den Austausch und bei Problemen zu schaffen. Die Tester waren somit „geschult“ für ihre Aufgabe und konnten das Beratungsgespräch genauer verfolgen und wussten, auf welche Aspekte des Auskunftsgesprächs es im Speziellen ankommt. Andere Tests (wie z.B. in den USA [5]) schulen die Tester nicht von vornherein, sondern greifen „normale“ Nutzer nach einem Beratungsgespräch ab, um diese dann zu interviewen.

Die Tester waren also während des Beratungsgesprächs und auch beim Ausfüllen des Fragebogens auf sich gestellt, was folgende Anforderungen stellte:

- Zeit: Das Durchführen ist für die Tester zeitaufwändig – es muss z.B. auch die Zeit für die Anreise zur Bibliothek einkalkuliert werden. Ebenso für das Ausfüllen des Fragebogens muss genug Zeit berechnet werden (mindestens 15 Minuten), um die Fragen gewissenhaft zu beantworten.
- Beobachtung: Für das Ausfüllen des Fragebogens ist es wichtig, das Gespräch genau analysieren zu können. Für den Tester ist es also wichtig, eine gute Beobachtungsgabe zu besitzen und im Vorfeld schon zu wissen, auf was besonders geachtet werden sollte.

[5] Radford, Marie L.: Communication theory applied to the reference encounter: an analysis of critical incidents, *Library Quarterly*, 66 (1996), 2, S. 123-137

6.2.2 Ablauf des Service-Tests

Parallel zur Konzeption der Fragebögen (sowohl für die Mitarbeiter als auch für die Tester) wurde bereits mit potentiellen Testern Kontakt aufgenommen. Dieses „Anwerben“ von Testern war – im Nachhinein gesehen – einer der aufwändigsten und am wenigsten erfolgreiche Teile des Projekts (siehe Auswertung und Fazit).

Die Tester lassen sich grob in vier Gruppen einteilen:

- Ehrenamtliche einer Freiwilligen-Organisation
- Studenten der FH Wiesbaden und vereinzelt der FH Darmstadt
- Tester, die sich auf einen Aushang in der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden gemeldet haben
- Nutzer der Bibliothek, die direkt in Wiesbaden von Mitgliedern der Projektgruppe angesprochen wurden

Die Betreuung der Testkunden war für das Projekt sehr wichtig, um aufschlussreiche – wenn auch nicht repräsentative – Ergebnisse zu erhalten. Deshalb wurden den Testern Informationsveranstaltungen angeboten, um den Fragebogen und die Aufgabenstellung zu erläutern und auszugeben. Dieses Angebot wurde von einigen Testern gerne in Anspruch genommen, um nähere Informationen über das Projekt, das Projektteam und die Bibliothek zu erfahren. Diejenigen, die keine Zeit hatten, an den Informationsveranstaltungen teilzunehmen, erhielten die notwendigen Materialien (Fragebogen und ein Merkblatt) per Post oder Email. Diese Alternative wurde selbstverständlich auch denjenigen angeboten, die an den Informationsveranstaltungen teilgenommen hatten.

Bei den Gesprächen bzw. Präsentationen mit und für die Testnutzer war es wichtig, die Beteiligten spüren zu lassen, dass sie eine entscheidende Rolle in diesem Projekt tragen. Schließlich könnten wir ohne deren Mitarbeit keine nennenswerten Ergebnisse erzielen. Die Gespräche dienten ebenfalls dazu, die vorhandenen Erfahrungen, Eindrücke und Kenntnisse der Testnutzer mit der Bibliothek zu ermitteln. Hier wurde deshalb auch auf die Tätigkeiten des Testnutzers in der Bibliothek eingegangen. Außerdem zeigten wir, worauf die Schwerpunkte in diesem Projekt gesetzt werden.

Ein wichtiger Aspekt war, die Tester ausreichend über das Projekt und die Ziele zu informieren. Die Professionalität war hier von elementarer Bedeutung. Des Weiteren wurde die Struktur und der Aufbau des Fragebogens erläutert. Auf Fragen wurde näher eingegangen, um das Verständnis auf das, worauf es ankommt, zu verbessern – besonders bei dem offenen Teil des Fragebogens wurde mit Beispielen gearbeitet.

Ansprechpartner, die den Testnutzern (sowohl telefonisch als auch per E-Mail) bei Fragen zur Verfügung standen, wurden kommuniziert. Auch die Vertraulichkeit hinsichtlich der persönlichen Daten und der Auswertung der Fragebögen wurde für die Tester deutlich gemacht.

6.3 Auswertung

Diese Evaluierung stellt nicht den Anspruch, vollständig und repräsentativ zu sein. Dies sollte besonders bei der Auswertung und der Interpretation von Ergebnissen berücksichtigt werden. Übereilte Schlüsse sind deshalb besonders mit Vorsicht zu genießen.

Rücklauf

Die oben genannte Problematik wird besonders beim Rücklauf deutlich: von 46 Fragebögen kamen nur 10 beantwortet zurück, was einer Rücklaufquote von 21,74% entspricht. Hiermit ist schwer zu arbeiten. Die Auswertung ist zwar möglich, allerdings in Hinsicht auf eine Verallgemeinerung der Nutzeransicht problematisch.

Besonders deutlich wird dies bei dem vergleichbaren Test, den Prof. Ingeborg Spribille durchgeführt hat, da hier selbst bei einem Rücklauf von 70 Fragebögen von einer „*schmalen Basis*“ gesprochen wird.

Zu vergleichen mit der Methode von Interview und anschließender Befragung, wie es in den USA durchgeführt wurde, ist der Rücklauf nicht, da die verwendeten Vorgehensweisen ebenfalls nicht miteinander vergleichbar sind.

6.3.1 Teil A: Statistische Angaben

Aufbau der Testerguppe

Von den Testern, die ihre Fragebögen zurückgegeben haben, waren 4 männlich und 6 weiblich (Frage 1).

Bis auf die höchste im Fragebogen zur Wahl stehenden Altersstufe, waren alle Stufen vertreten. 3 Tester waren unter 25 Jahre alt, 3 zwischen 26 und 35, 2 Tester zwischen 36 und 50 und 2 Tester zwischen 51 und 65 Jahre (Frage 2).

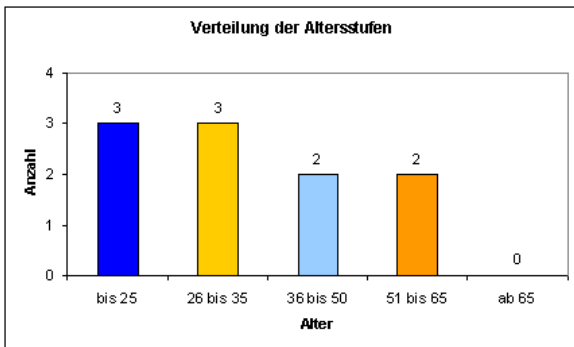


Abb.15: Verteilung der Altersstufen bei den Testern (Frage 2)

Von den Testern haben 6 schon einmal die Dienste der Bibliothek wahrgenommen bzw. sind auch Nutzer der Bibliothek, wohingegen 4 keine Nutzer der Bibliothek sind (Frage 3).

6.3.2 Teil B: Fragen zum Aufenthalt in der Bibliothek

Zeitpunkt

Die Tester haben ihre Aufgabe verteilt über die Laufzeit des Tests erfüllt. So waren an keinem Tag mehrere Tester in der Bibliothek. Der Zeitrahmen erstreckte sich vom 30. Mai bis 29. Juni, ein Tester hat keine Datumsangabe gemacht (Frage 1).

Die Verteilung auf die Tageszeit des Besuchs in der Bibliothek, ist auf Vormittag und Nachmittag ausgeglichen: 3 Tester zwischen 9 und 11 Uhr, 2 Tester zwischen 11 und 13 Uhr, 3 Tester zwischen 13 und 16 Uhr und 2 Tester zwischen 16 bis 19 Uhr.

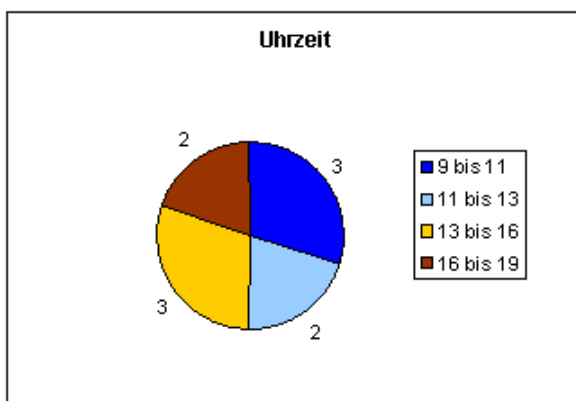


Abb.16: Verteilung der Tester nach der Uhrzeit ihres Besuchs in der Bibliothek (Frage 1)

Gestellte Fragen

Den Testern wurde aufgetragen, mit eigenen Zielen und Fragestellungen in die Bibliothek zu gehen. Hierbei kann man unterscheiden zwischen Ausleihfragen, Recherchefragen und sonstigen Zielen.

- Ausleihfragen: 3, wobei eine davon in Kombination mit einer Recherchefrage genannt wird.
 Einer der Tester wollte beispielsweise Bücher zurückgeben und online bestellte Bücher abholen.
- Recherchefragen: 6
 Ein Tester wollte etwas über das Recht der Israelis auf ihr Territorium erfahren, ein anderer Tester interessierte sich für Fachliteratur zur Programmierung des Z80 CPUs.
- Sonstige Fragen: 1
 Ein Tester wollte die „Landesbibliothek von innen sehen“.

Orientierung in der Bibliothek

Zunächst einmal wollten wir wissen, ob sich die Tester in der Bibliothek zurechtgefunden haben (Frage 3). 7 von 10 Testern haben sich sofort zurechtgefunden. Dies spricht für die gute Struktur und Übersicht in der Bibliothek. Man kann aber auch davon ausgehen, dass einige der Testnutzer bereits Nutzer der Bibliothek sind. Schließlich hatten 2 von 10 Testern Schwierigkeiten sich zurechtzufinden bzw. mussten nachfragen.

Hier stellt sich die Frage, inwieweit die Übersicht bzw. Orientierung in der Bibliothek funktioniert, wenn es sich um gänzlich neue Benutzer handelt.

Bewertung der Auskunftstheken

Die Bibliothek hat mehrere Theken (Ausleihe, Information, Lesesaal), deshalb war es relevant, nachzufragen welche Theke aufgesucht wurde (Frage 4), um eventuell die Auslastungen der einzelnen Theken in Betracht nehmen zu können. Des Weiteren kann man hieraus entnehmen, welche Theke sofort ins Auge fällt und welche vielleicht auf den ersten Blick nicht ersichtlich ist. Hierbei haben 7 von 10 Testkunden die Informationstheke als Ziel gewählt. 3 von 10 haben sich für die Ausleihtheke entschieden. Die Theke im Lesesaal wurde von keiner Testkunden als erste Anlaufstation in Anspruch genommen.

Ein Hauptgrund für das Aufsuchen der Informationstheke liegt wahrscheinlich darin, dass die Kennzeichnung einer Theke durch den Begriff „Information“ für viele das Gefühl erzeugt, „hier bekomme ich die richtige Auskunft. Hier kann ich nichts falsch machen!“

Konnte aber das jeweilige Personal der entsprechenden Theken den Testkunden helfen? In 9 von 10 Fällen erwies sich die erste Anlaufstation als richtig. Die jeweiligen Theken (Information und Ausleihe) konnten den Testkunden behilflich sein. In einem Fall jedoch musste der Testkunde an eine andere Theke bzw. einen anderen Mitarbeiter verwiesen werden. Hier kommt es darauf an, den Kunden an den richtigen Kollegen zu verweisen.

Positiv zu bewerten ist aber die Tatsache, dass alle Theken, die von unseren Testkunden aufgesucht wurden, vom Personal besetzt waren (Frage 5). Alle Tester sind in der Hinsicht zufrieden. Dies spricht für einen guten organisatorischen Arbeitsablauf.

Wie sieht aber die Auslastung der Theken aus? Viele Kunden stehen unter Zeitdruck und wünschen sich schnellen und guten Service. Wartezeiten werden heutzutage kaum – auch nicht in einer Bibliothek – geduldet. In dem Zusammenhang sollten die Testkunden auf bestimmte Aspekte, wie die Dauer der Wartezeit und die Anzahl der Nutzer vor ihnen, achten (Fragen 6 bis 8). Hierbei geht es nicht um genaue Zeitangaben, sondern um Wahrnehmungen und Empfindungen der Testkunden.

Die meisten Testkunden, 6 von 10 Testern, hatten keine Nutzer vor sich und müssen somit auch keine Wartezeiten hinnehmen. Bei 2 von 10 war ein Nutzer bereits an der Theke. Bei weiteren 2 Testern waren mehrere Nutzer an der Theke vor ihnen. Aber auch hier hatten die 4 von 10 Testern nur eine kurze Wartezeit. Alle 10 Tester empfanden die Wartezeiten als akzeptabel.

Da hier keine negativen Antworten abgegeben wurden, kann man davon ausgehen, dass ein gutes System vorhanden ist. Die Betreuung der Theken während der Stoßzeiten durch genügend Personal sollte elementar sein, damit ein reibungsloser Ablauf der Kundenbetreuung stattfinden kann. Dies scheint der Fall zu sein, allerdings kann mit 10 Ergebnissen keine wirkliche Beurteilung gemacht werden.

Erste Bewertung des Bibliothekars/der Bibliothekarin

Wie wirken die Bibliothekare/innen auf die Testkunden? Wie wird wohl der erste Eindruck sein? Diese Auswertung der Frage (Frage 10) ist besonders interessant, da die Testkunden durch Mehrfachnennung die Möglichkeit hatten ihre ersten Wahrnehmungen hinsichtlich der Ausstrahlung der Auskunftsperson zu benennen.



Abb. 17: Ausstrahlung des Bibliothekars/der Bibliothekarin aus Testersicht (Frage 10)

In erster Linie sind die Bibliothekare/innen kompetent und engagiert/hilfsbereit laut 8 von 10 Testern. Diese zwei Kriterien sind besonders aufgefallen. Weiterhin empfinden die Tester das Personal als interessiert und offen/sympathisch. Dies erwähnen 6 von 10 Testern. Als inkompetent oder gelangweilt/desinteressiert wird das Bibliothekspersonal nicht bewertet. Dies ist ein positives Ergebnis.

Auch individuelle Äußerungen bezüglich der Ausstrahlung der Bibliothekare/innen konnten gemacht werden. Dies wurde von unseren Testkunden auch gerne in Anspruch genommen, so dass wir noch weitere interessante Beurteilungen erhielten. Die Testkunden sagten im Fragebogen aus, dass die Bibliothekare/innen an der Theke „übertrieben freundlich, aber weniger interessiert“ gewesen sind. Diese Argumentation ist sehr interessant, da übertriebene Freundlichkeit nicht positiv gewertet wird.

2 von 10 Testkunden geben an, dass die jeweilige Person an der Theke beschäftigt und abweisend erschien. Diese Ausstrahlung schreckt Kunden zunächst ab. Sie versuchen eine Recherche dann meist auf eigene Faust mit keinem vielversprechenden Erfolg. In diesem Zusammenhang ein Zitat aus einem Fragebogen: „ich versuchte ca. 20 min lang, selbst zu recherchieren, in dem ich diese kleinen Kataloge durchsuchte, die in der Information in Wandregalen untergebracht waren.“ Der Kunde wird es sich beim nächsten Mal überlegen, ob er die Bibliothek nochmals aufsuchen oder doch lieber eine andere Institution in Anspruch nehmen wird.

Bewertung der Thekenumgebung

Bei der Auswertung hinsichtlich der Atmosphäre in der Bibliothek (Frage 11) bewerten die Tester es im Großen und Ganzen als sehr angenehm. Diese Meinung haben 5 von 10 Testern. Als relativ gut sehen es 3 von 10 Testern. Auf der anderen Seite gibt es aber auch negative Äußerungen. So empfinden 2 von 10 Testern die Atmosphäre als nur befriedigend/ausreichend oder als eher unangenehm.

Bei der Thekengestaltung sollte darüber nachgedacht werden, es freundlicher und offener zu gestalten. Da doch 4 von 10 Nutzern mit der Gestaltung (Frage 13) nicht zufrieden sind. Sie bewerten die momentane Situation als eher befriedigend/ausreichend. In der Thekengestaltung könnten einige Verbesserungen stattfinden, um positiver zu wirken. Wiederum sind 5 von 10 Testern mit der Platzierung und Gestaltung der Theken recht zufrieden und bewerten diese als gut. Ein Tester ist sogar von der jetzigen Gestaltung begeistert und gibt ein „sehr gut“. Letztendlich ist es hier schwierig eine einheitliche positive oder negative Aussage zu erhalten, da die Vorlieben und jeweiligen Geschmacksrichtungen ziemlich unterschiedlich sind.

Über die schriftlichen Informationsangebote der Bibliothek sind unsere Testkunden unterschiedlicher Meinung (Frage 12). Dies ist interessant, da scheinbar jeder eine andere Meinung bzw. Interpretation von ausreichender Informationsversorgung hat. Die eine Seite, 4 von 10 Testkunden, sieht das Informationsangebot nur als befriedigend/ausreichend an. Hier wünschen sie sich noch mehr Informationsmaterial der Bibliothek. Auf der anderen Seite finden 3 von 10 Testern das Angebot sehr gut und ebenfalls 3 von 10 Testern bewerten die Informationsversorgung als gut.

Es handelt sich um individuelle Meinungen, denn was für den Einen zuviel ist, kann für den Anderen zu wenig sein. Hier sollte ein gutes Mittelmaß gefunden werden, um soweit wie möglich den Kundenbereich abdecken zu können.

Bewertung der Arbeit des Bibliothekars/der Bibliothekarin

Die Freundlichkeit (Frage 14) ist nach wie vor ein wichtiges Kriterium für Kunden. Sie erwarten nette, hilfsbereite und geduldige Mitarbeiter, die immer wieder gerne bereit sind Auskunft zu erteilen. In diesem Fall haben 8 von 10 Testern das Bibliothekspersonal als sehr freundlich und 1 von 10 Testern als gut bewertet.

Im Allgemeinen kann die Bibliothek mit dieser Auswertung sehr zufrieden sein. Allerdings hat auch 1 von 10 Testern das Bibliothekspersonal als sehr unfreundlich bewertet. Hier stellt sich die Frage, inwieweit das Personal noch die nötige Freundlichkeit aufbringt, wenn einige Kunden anstrengender sind als Andere. Auch wenn mehr Betriebsamkeit in der Bibliothek herrscht, sollte noch genügend Freundlichkeit für jeden Kunden übrig sein. Schließlich steht für Kunden der Bibliothek nicht immer die Richtigkeit der Antwort auf die jeweilige Frage im Vordergrund. Oftmals sind Kunden auch dann zufrieden, wenn sie keine gute Antwort erhalten aber durch Freundlichkeit und Beachtung sich trotzdem gut beraten fühlen.

Die Aufmerksamkeit spielt während eines Gespräches mit den Kunden eine wesentliche Rolle (Frage 15). Hier bewerten auch 8 von 10 Testern die Bibliothekare/innen als sehr aufmerksam und 1 von 10 Testern als aufmerksam.

1 von 10 Testern bewertet die Bibliothekare/innen als eher unaufmerksam. Dies ist sehr interessant, da anscheinend die Aufmerksamkeit, die für den Kunden von elementarer Bedeutung ist, auf etwas anders gelenkt worden ist. In dem Zusammenhang ist es sehr negativ, die Aufmerksamkeit für den Kunden aufgrund von Nebensächlichkeiten zu reduzieren – der Kunde fühlt sich nicht angemessen bedient und sein Eindruck kann sich schlagartig ändern.

Ein gutes Ergebnis für Dienstleistungsunternehmen – in dem Fall die Bibliothek – ist, wenn Fragen von Kunden sofort oder zumindest bei Verfolgung des Gesprächs verstanden werden (Frage 16). 6 von 10 Testkunden erklären, dass ihre Fragen auch sehr gut verstanden worden sind. 3 von 10 geben ein gut und 1 von 10 Testern ist der Meinung, dass die Frage eher nicht verstanden worden sei. Hier hätte die Auskunftsperson sich nochmals vergewissern sollen, um Missverständnisse zu vermeiden.

Kunden sollen im Laufe des Gesprächs soviel Vertrauen gewinnen, dass ein offenes und effektives Arbeiten stattfinden kann. Durch entsprechende Kommunikation sollen Kunden ermutigt werden, nachzufragen, falls Unklarheiten bestehen oder Ergebnisse unzureichend sind (Frage 17).

Die Bewertungen der Testkunden sind recht übersichtlich. So urteilen 5 von 10 Testern, sie wurden sehr ermutigt bei unzureichenden Ergebnissen nachzufragen. 3 von 10 Testern bewerten die Ermutigung zum erneuten Nachfragen mit einem „gut“. Bei 2 von 10 Testern ist die Bewertung allerdings weniger gut ausgefallen. So wurden sie eher nicht bzw. gar nicht ermutigt weiter nachzufragen. Hier entsteht der Eindruck, die Kunden nicht richtig informieren zu können oder zu wollen. Dabei ist ein Nachfragen – hinsichtlich der Zufriedenheit der Ergebnislieferung – seitens des Bibliothekspersonals immer von Vorteil, um feststellen zu können, ob beim Kunden weiterer Informationsbedarf besteht.

In die Recherche mit einbezogen zu werden, ist ein wichtiger Punkt (Frage 18). Dies sollte von Bibliothekaren/innen stark berücksichtigt werden, da es für Kunden wichtig ist in ihre Suchanfrage mit eingebunden zu werden. Interessant ist auch hier die unterschiedliche Bewertung. Fühlten sich 6 von 10 Testern sehr wohl in die Recherche miteinbezogen, befinden auf der anderen Seite 3 von 10 Testern den Einbezug in die Recherche als eher mittelmäßig bis unzureichend. 1 von 10 Testern hat den Eindruck erhalten, gar nicht in die Recherche einbezogen worden zu sein.

Ist das Personal sicher im Umgang mit Kunden oder doch eher eingeschüchtert (Frage 19)? Die Testkunden haben hier sehr positive Beurteilungen zum Umgang mit Kunden abgegeben. So bewerten 6 von 10 Testern den Umgang mit Kunden als sehr sicher und 4 von 10 Testern als sicher. Hier gibt es keine auseinanderklaffenden Meinungen. In dem Fall spricht dies für sehr gute Fähigkeiten des Personals.

Eine sehr positive Bewertung bekommen die Bibliothekare/innen im Umgang mit den Rechercheinstrumenten (Frage 20). Die Testkunden waren sich einig, dass alle sehr gute Kenntnisse diesbezüglich mitbringen. So bewerten 8 von 10 Testern die Sicherheit im Umgang mit den Rechercheinstrumenten als sehr sicher und 2 von 10 Testern als sicher. Um dies weiterhin zu gewährleisten, sind Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen – gerade im technischen Bereich – unverzichtbar.

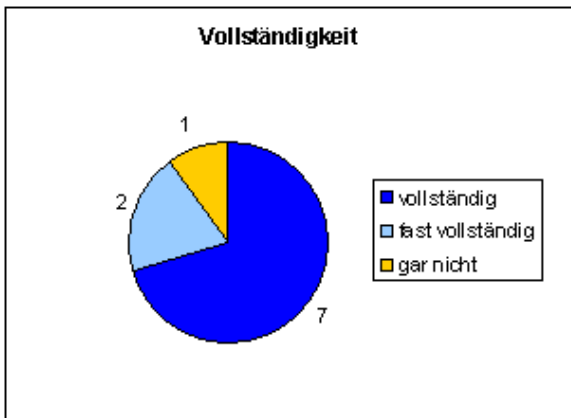


Abb. 18: Vollständigkeit der Antwort auf eine Anfrage eines Testers (Frage 21)

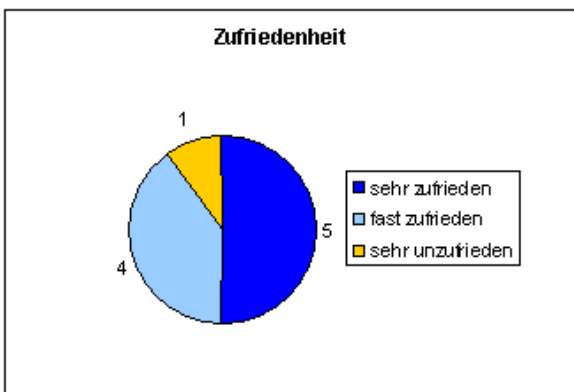


Abb. 19: Zufriedenheit der Tester hinsichtlich der Antwort auf ihre gestellte Frage (Frage 22)

Trotz aller Bemühungen und der Ausschöpfung der Suchmöglichkeiten ist man am Ende doch neugierig, wie gut letztendlich die Fragen der Testkunden beantwortet wurden (Frage 21). Haben die Auskunftspersonen wirklich aufmerksam und genau zugehört, um die Fragen vollständig zu beantworten oder wurde nicht wirklich geholfen? Die Testkunden sind diesbezüglich relativ zufrieden. Es haben 7 von 10 Testern angegeben, dass ihre Fragen vollständig beantwortet wurden. Des Weiteren geben 2 von 10 Testern eine gute Bewertung ab, da fast alles vollständig beantwortet wurde.

Allerdings fällt die Bewertung hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Antwort ein wenig anders aus (Frage 22). Da sind nicht mehr 7 von 10, sondern nur noch 5 von 10 Testkunden mit der Antwort sehr zufrieden. Hier wurde zwar die Frage vollständig beantwortet, aber der Testkunde hat mehr erwartet. Es sollte immer berücksichtigt werden, ob der Kunde tatsächlich mit der Antwort zufrieden ist oder sich noch weitere Informationen zur gestellten Frage wünscht. Weitere 4 von 10 sind mit der Antwort zufrieden. Als negativ anzusehen ist, dass 1 von 10 Testern nicht mit der Antwort auf die Frage einverstanden ist und sich damit keine Zufriedenheit einstellt.

Zusammenfassende Bewertung des Bibliothekars/der Bibliothekarin

Abschließend wollten wir von den Benutzern, die die Bibliothek für uns getestet haben, wissen, inwieweit sie wieder zur selben Bibliothekarin/zum selben Bibliothekar gehen würden, wenn sie eine Auskunft benötigen (Frage 23). Die Antworten sind positiv ausgefallen, denn 9 von 10 Testern würden wieder die Beratungsdienste der jeweiligen Person in Anspruch nehmen. In diesem Zusammenhang fragten wir nach den Hauptgründen für das Aufsuchen derselben Auskunftsperson. Hier haben 9 von 10 Testern die Möglichkeit wahrgenommen, die freie Bewertung durchzuführen.

Die Argumentation dafür ist fast immer, dass die jeweiligen Auskunftsgewerber nett, freundlich, kompetent und interessiert gewesen sind. Die meisten gaben an, mit der Beratung zufrieden gewesen zu sein. Besonders amüsant ist die Antwort eines Testkunden. Hier wurde mit „Warum nicht?“ argumentiert. Der Testkunde ist wahrscheinlich besonders mit der Beratung zufrieden gewesen. Interessant ist aber auch, dass immerhin 1 von 10 Testern die Beratung der jeweiligen Auskunftsperson nicht wieder in Anspruch nehmen würde. Die Begründung dafür: „Es erschien mir fast peinlich, die Person in ihrer Aktivität zu unterbrechen.“

Zusammenfassend sind für die meisten die Freundlichkeit, Aufmerksamkeit, Interesse an der Frage und Einbezug in die Recherche wesentliche Punkte gewesen.

6.3.3 Teil C: Kurzberichte

Im Rahmen der Befragung zur Qualität des Auskunftsdienstes stellt der Abschnitt „Kurzberichte“ ein wesentliches Element des Fragebogens dar. Hier hatten die Nutzer die Möglichkeit, ihre Eindrücke und Einschätzungen in Bezug auf ihren Bibliotheksbesuch und insbesondere während des Auskunftsinterviews in eigenen Worten zu formulieren. Dies ist ein ganz entscheidender Punkt, da es bei der Qualitätsbeurteilung stark auf das subjektive Empfinden des einzelnen Nutzers ankommt.

Da den Testern in Form des Kurzberichts die Möglichkeit gegeben wurde, das Erlebte zu reflektieren und niederzuschreiben, geben ihre Ausführungen eine ganz unverfälschte und direkte Meinung wieder. Außerdem kann man davon ausgehen, dass die Nutzer die Tatsachen im Gedächtnis behalten und somit auch in ihrem Bericht erwähnt haben, die für sie von großer Bedeutung waren und daher explizit bei der Auswertung berücksichtigt werden müssen. Aus den Beschreibungen lassen sich auch Detailbeobachtungen herauslesen, die durch die vorgegebenen geschlossenen Fragen nicht in diesem Umfang abgedeckt werden, aber dennoch sehr wichtig für die Einschätzung der Auskunftstätigkeit sein können.

Im Folgenden möchten wir mit Hilfe von Zitaten aus den Berichten die vorgefundene Situation des Auskunftsdienstes darstellen. Generell kann man sagen, dass eher negative Erfahrungen ausführlich aufgeführt werden und von positive Eindrücke weniger berichtet wird. Die Testkunden haben in ihren Kurzberichten allerdings auch positive Erfahrungen dargelegt.

Orientierung in der Bibliothek

Auf dem Weg zum gelungenen Auskunftsgespräch scheint ein erster, nicht zu vernachlässigender Schritt die erfolgreiche Orientierung innerhalb der Bibliothek zu sein, um nicht lange suchen zu müssen, wohin man sich mit seinem Anliegen wenden kann. Auch wenn vereinzelt festgestellt wurde, dass *„beim ersten Besuch die Orientierung innerhalb der Bibliothek Schwierigkeiten bereitet hat“*, kann man dennoch sagen, dass die Mehrheit der Tester keine Schwierigkeiten damit hatte, sich zurecht zu finden. Dies belegen Aussagen wie: *„nach kurzem Umschauen“*, *„ich habe mich an den Schildern orientiert“* und *„ich habe sofort das Schild Information entdeckt“*. Die Bibliothek bietet demnach ein zufrieden stellendes Leitsystem.

Erster Kontakt mit dem Auskunftsdienst

Aus den Berichten lässt sich ablesen, dass ein Großteil der Nutzer an der Auskunftstheke *„... sofort ... bedient wurde“* und dies als positiven Einstieg ins Gespräch, aber auch als selbstverständlich ansah. Dennoch muss man hier auch die Tatsache nennen, dass vereinzelt Hemmnisse auftraten, die einen positiven Start ins Auskunftsgespräch beeinträchtigten.

Es wurde festgestellt, dass *„die Infotheke nicht besetzt war“* (und daher die Ausleihtheke als erste Anlaufstelle diente), die Bibliothekarin zunächst *„beschäftigt war, sich aber bald um mich gekümmert hat“*; bzw. *„derart in ihren Bildschirm vertieft war, dass sie mich offenbar nicht wahrnahm“*. Besonders die letzte Aussage ist im Hinblick auf Verbesserungen zu beachten, da man im weiteren Verlauf dieses Kurzberichtes sehen kann, dass der Nutzer durch diese Tatsache verunsichert wurde und sich zunächst nicht traute, sich an die Person zu wenden.

Der konkrete Gesprächsbeginn gestaltete sich überwiegend erfreulich und unkompliziert. Besonders positiv zu bewerten ist, wenn der Nutzer *„von der Bibliothekarin begrüßt und nach seinem Anliegen gefragt wurde“*. Auch wird davon berichtet, dass die *„Mitarbeiterinnen ... sich umschaute, ob Kunden eventuell Hilfe bräuchten“*. Auf ganz natürliche Weise hat meist der Nutzer die Bibliothekarin angesprochen und damit das Gespräch eröffnet.

Zum Teil wird angegeben, dass „*sie mich angesprochen hat, als sie mit dem fertig war, was sie gemacht hat*“. Dies zeigt, dass dem Nutzer zwar schon auffällt, wenn er nicht von Beginn an die volle Aufmerksamkeit der Angestellten hat, dies aber für ihn in gewissem Maße akzeptabel ist. Dennoch lassen sich auch Aussagen finden, die in starkem Widerspruch zu den positiven Erfahrungen stehen. Es wird davon berichtet, dass der Nutzer „*sehr lange suchend und blätternd vor dem Katalogarchiv in der Erwartung (stand), dass mich jemand anspricht*“. Dies zeigt, dass vom Nutzer ein verstärktes „Auf-den-Kunden-Zugehen“ erwünscht und erwartet wird. Zumal dem Kunden dadurch das Gefühl gegeben wird, mit seinen Fragen auch wirklich willkommen zu sein.

Aus den Berichten lässt sich erkennen, dass der Einstieg in das Gespräch sehr wichtig für den weiteren Gesprächsverlauf ist, da sich gleich zu Beginn die Form der Interaktion definiert, die ausschlaggebend dafür ist, wie der Nutzer im Nachhinein das Auskunftsinterview bewertet. So münden die Berichte von einem positiven Gesprächseinstieg auch in einer positiven Einschätzung der Gesamtsituation und umgekehrt.

Bewertung des Auskunftsdienstes

Für einen erfolgreichen Auskunftsservice ist von hoher Bedeutung, ob die Frage von der Bibliothekarin im Sinne des Nutzers verstanden wurde. In diesem Zusammenhang kann man sagen, dass die Nutzer überwiegend das Gefühl hatten, dass die Bibliothekarin/der Bibliothekar ihr Anliegen richtig verstanden hat. Die entsprechenden Aussagen reichen über sie/er „*nahm meine Frage freundlich an, wiederholte diese, um Missverständnisse zu vermeiden*“ bis hin zu „*sie verstand sofort, wonach sie zu suchen hatte ...*“.

Verbesserungen in diesem Bereich könnten dadurch erzielt werden, dass die Bibliothekarin/der Bibliothekar dem Nutzer noch genauer zuhört und ihn vor allem seine Frage vollständig ausführen lässt. So ist auch die Rede davon, dass „*die Dame sich sofort ihres Computers bediente*“ und „*als sie mein Schlagwort gehört hat, zeigte sie mir den Online-Katalog...*“. Die Suche wird also oft schon anhand eines vermeintlichen Stichwortes begonnen, ohne abzuwarten, wie der Kunde seine Frage eventuell noch konkretisieren möchte. Allerdings lässt sich aus den geschilderten Eindrücken der Nutzer nicht explizit ablesen, dass ihnen dieser Umstand negativ aufgefallen ist. Obschon die meist vorhandene Zufriedenheit mit den Ergebnissen dadurch insgesamt noch hätte gesteigert werden können.

Einen negativen Eindruck hat es jedoch hinterlassen, wenn – wie es auch geschildert wurde – ein Begriff „*schon mit Kopfschütteln in die Suchmaschine eingetippt*“ wurde. Dem Nutzer wurde dadurch das Gefühl gegeben, nicht ernst genommen zu werden. Er wurde durch die Bibliothekarin verunsichert, was seine Fragestellung angeht: „*Hätte ich mir ein intellektuelles Thema aussuchen sollen?*“ war seine Schlussfolgerung. Auch wenn dies nicht die Regel war, sollte eine solche Aussage schon zu denken geben.

Weitgehend gut gemeistert wurde von den Bibliothekarinnen/den Bibliothekaren die Aufgabe, den Nutzer in die Recherche mit einzubeziehen. Mit Aussagen wie „*suchte gemeinsam mit mir*“ bzw. „*arbeitete mit mir am PC*“ und den ergänzenden Ausführungen zeigen die Testkunden, dass sie sich gut in den Rechercheprozess integriert fühlten. Aber vereinzelt wird auch berichtet, dass „*sie mir den entsprechenden Zettelblock rausgesucht, mich dann (aber) mit meiner Suche allein gelassen hat*“. Die Bibliothekarin hat in diesem Fall das Bedürfnis des Nutzers nach weitergehender Hilfestellung nicht erkannt.

Im Umgang mit den Recherchemitteln werden die Bibliotheksangestellten als „*sehr sicher*“ und „*kompetent*“ eingestuft. Bemängelt wurde allerdings die Art und Weise, wie die Bibliothekarin dem Kunden den Umgang mit den Suchhilfen erläuterte. Dies geschah zum einen erst auf Nachfrage und gestaltete sich dann als unangenehm für den Kunden. Die Beschreibung dieses Vorgangs besagt, dass die Bibliotheksangestellte „*mich bei der Onlinesuche beobachtet hat*“, was beim Nutzer ein Gefühl des Unbehagens auslöste und er sich „*fast bloßgestellt*“ vorkam. Auch die Unterstützung beim konventionellen Katalog könnte aus Sicht der Testkunden noch verbessert werden. So „*hat (die Bibliothekarin) erst auf Nachfrage Erklärungen zu den Nummern und Zeichen gegeben ... und konnte hier nicht alle meine Fragen beantworten*“, was beim Nutzer ein Gefühl der Unzufriedenheit hinterlassen hat.

Die Bibliotheksangestellten werden in Bezug auf ihre kommunikative Kompetenz positiv beschrieben. Ihr Umgang mit den Nutzern wird weitgehend als „aufmerksam“, „immer sehr nett“, „sehr geduldig und bemüht, mich zufrieden zu stellen“ und „unkompliziert“ angesehen. Durch einen Nutzer wird das Verhalten der Bibliotheksangestellten als „fast übertrieben freundlich“ empfunden. Dies zeigt auch den Bedarf an Natürlichkeit. Dem Nutzer muss das Gefühl gegeben werden, authentisch behandelt und ernst genommen zu werden. Weiterhin wurde die „Mimik (als) freundlich, die Körperhaltung offen“ beschrieben. Von einem Nutzer geschätzt wurde auch besonders die „sehr ruhige Verständigung ohne große Gestik“. Auch ist die Rede von der „Dame“, was in eindeutiger Weise vor Augen führt, wie das Verhalten der Bibliothekarin empfunden wurde.

In Bezug auf den Erfolgsgrad der Auskunft wurden die Auskunftsgespräche überwiegend als erfolgreich eingeschätzt. Es ist die Rede davon, „sehr kompetent beraten“ worden zu sein und dass „die Frage geklärt“ wurde. Allerdings lassen sich aus den Kurzberichten auch Aspekte ableiten, die es noch zu verbessern gilt – insbesondere was nicht den schnellen Erfolg der Trefferanzeige, sondern ein qualitativ hochwertiges und umfassendes Ergebnis angeht. Nur bei wenigen Nutzern wurde nach erfolgreicher Trefferanzeige nachgefragt, ob sie mit den Ergebnissen zufrieden sind, oder ob noch nach Alternativen gesucht werden soll. Eine positive Ausnahme bildet die Beschreibung eines Nutzers, dem gesagt wurde, dass „wenn (er) mit diesen Ergebnissen nicht zufrieden (ist), könne (er) noch...“ woanders schauen.

Auch bei erfolgloser Auskunft ist das Verhalten der Bibliothekarin von enormer Wichtigkeit, damit vom Kunden das Auskunftsgespräch nicht als frustrierendes Erlebnis empfunden wird. Sinnvoll ist in diesem Zusammenhang dem Nutzer zu erklären, warum man zu keinem Ergebnis gekommen ist, was man alternativ dazu noch unternehmen könnte oder wo der Nutzer sein Anliegen beantwortet bekommen könnte. Neben einem negativen Beispiel, in dem der Nutzer schildert, dass er nach dem Verlauf des erfolglosen Auskunftsgesprächs „keine Lust mehr hatte“ eine weitere Frage vorzutragen, gibt es aber auch positive Beispiele, wie man vorgehen könnte. Einem Nutzer wurde zum Beispiel die Fernleihe als Alternative erklärt, als festgestellt wurde, dass die Hessische Landesbibliothek zur Fragestellung keine geeigneten Medien anbietet. Auch wurde davon berichtet, dass die „Bibliothekarin die nächsten Büchereien suchte, die das Buch haben“.

6.3.4 Teil D: Freie Bewertung und Vorschläge zur Verbesserung

Teil D des Fragebogens bestand aus „offenen“ Fragestellungen, die den Testkunden Raum für ihre eigenen Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge lassen sollten. Bei den Fragen „Was empfanden Sie als besonders hilfreich/hinderlich?“ bestand die ursprüngliche Intention darin, dass sich diese Fragen nur auf den Gesprächsverlauf der Testkunden mit dem Bibliothekspersonal beziehen sollten. Allerdings nutzen viele Testkunden diese Möglichkeit, um auch Vorschläge allgemeinerer Art zu machen.

Hilfreiche Aspekte (Frage 1)

Zunächst ging es jedoch um den Gesprächsverlauf. Hier empfanden die Testkunden nicht nur die „*freundliche Art*“ ihres Gegenübers als hilfreich, sondern äußerten sich auch positiv, wenn sie aktiv in die Suche einbezogen wurden. Die technische Ausstattung („*Angebot von Computern zur Selbstrecherche*“) und das Online-Angebot („*Online-Reservierung ist super*“) der Bibliothek fanden ebenfalls Anklang, wobei zwei der Testkunden die Selbstrecherche gerade deshalb gerne nutzten, weil sie so keine/n Bibliothekar/in um Rat fragen mussten. Auch die Fernleihe wurde von den Testkunden als gute Möglichkeit zur Literaturbeschaffung gesehen.

Ebenfalls als positiv wahrgenommen wurde das „*gute und vollständige Angebot an Info-Material bezüglich Bibliotheken/Kultur/VHS usw. in den Infoständern*“, während ein anderer Testkunde die Ruhe und angenehme Atmosphäre in der Bibliothek lobte.

Hinderliche Aspekte (Frage 2)

Bei der zweiten Frage, in der darauf eingegangen wurde, was als hinderlich empfunden wurde, wurden sehr unterschiedliche Aspekte zur Sprache gebracht, die sich meist nicht direkt auf das Gespräch mit dem Bibliothekar/der Bibliothekarin bezogen.

Ein Testkunde, der vermutlich mehr öffentliche Bibliotheken gewöhnt ist, empfand die Magazinaufstellung als hinderlich, was mit den von ihm als lang empfundenen Wartezeiten auf ein bestelltes Buch zusammenzuhängen schien.

Ein oft genannter Kritikpunkt ist die Tatsache, dass man online leider nicht sehen kann „*bis wann ein durch Fernleihe geliehenes Buch zurückgebracht werden muss*“. Hier scheinen sich die Testkunden eine Verbesserung des Online-Angebots zu wünschen.

Auch wenn die technische Ausstattung oft gelobt wurde, schien sich einer der Testkunden eine Art Einführung in der Computernutzung zu wünschen, denn er kritisierte, dass es *„für ältere Personen etwas hinderlich sein (könnte), wenn man überall Computer sieht und davor etwas ängstlich ist, da man nicht weiß, wie man sie bedienen soll“*.

Weitere Kritikpunkte bezogen sich auf den Zettelkatalog (*„unleserliche, unverständliche Zeichen im „alten Katalog“; außerdem gibt es keine „Merkzettel“, Notizzettel oder Ähnliches, um eine Auswahl der Bücher zu markieren“*) und die Recherchemöglichkeiten am Computer (*„die Suchmaschine ist ziemlich alt und nicht besonders komfortabel zu bedienen“*).

Eine Kritik gänzlich anderer Art fand sich bei einem Testkunden, der die Beleuchtung im Lesesaal als störend empfand: *„Das Neon-Oberlicht im Lesesaal ist unschön. Etwas weiches Licht wäre vielleicht besser. Beim Lesen von Glanz-Papier-Druck (z.B. Bildbänden) sind Reflexionen etwas störend.“*

Im Allgemeinen lässt sich sagen, dass sich die als hilfreich empfundenen Eindrücke ähneln, während bei den als hinderlich empfundenen Eindrücken eine größere Bandbreite an Kritikpunkten auftrat, die sehr von dem individuellen Blickpunkt abhängt.

Verbesserungsvorschläge von Testerseite (Frage 3)

Dies lässt sich auch bei den „Vorschlägen zur Verbesserung“ feststellen. Auch hier wurde der direkte Zugriff auf die Bücher, bzw. die Freihandaufstellung als Vorschlag genannt, auch wenn den Testkunden die Schwierigkeit bei der Umsetzung dieses Wunsches bewusst war (*„Zugegeben ist diese Umsetzung schwierig, wenn gar unmöglich, sie würde von mir aber als Verbesserung empfunden werden.“*).

Andere Vorschläge betrafen die Einführung der Benutzer in die Bibliothek (*„Eine weitere gute Hilfe wäre, die ist aber eine Personal- und Finanzfrage, ein kleiner Rundgang durch die Bibliothek mit kurzen Erklärungen. Dies würde vielleicht die Scheu in der Bibliothek etwas abbauen.“*), sowie die Verkürzung der Wartezeit auf bestellte Bücher (*„Man kann zwar Bücher über das Internet ordern, aber nicht jeder hat die Möglichkeit das Internet zu nutzen, und so finde ich eine Stunde Wartezeit auf die Bücher zu lange.“*). Häufig genannt wurde auch der Wunsch, die Fristen von per Fernleihe geordneten Büchern online erkennen zu können.

In Bezug auf die Interaktion mit den Bibliothekaren/innen wurde kritisiert, dass diese davon ausgehen würden, der Benutzer wisse, „*was der Katalog ist und wie ich an Bücher komme. Auch die Begriffe der Bibliothek wurden nicht erklärt, z.B. wusste ich nicht gleich, ob das Buch jetzt im Haus ist, oder nicht.*“ Hier wurde der Wunsch nach einer umfassenderen Erklärung bibliothekarischer Begriffe geäußert, verbunden mit der Kritik, nach der ersten Erklärung des Zettelkatalogs nicht gleich von dem Bibliothekar/der Bibliothekarin alleine gelassen zu werden („*Ich wäre gerne noch einmal angesprochen worden, ob ich mit dem „alten“ Katalog zurecht komme*“).

Auch ein weiterer Testkunde brachte Unmut über die Situation an der Informationstheke zum Ausdruck: „*Eigentlich erwarte ich, dass mich beim Betreten des Info-Raumes jemand anschaut und fragt, ob er mir helfen kann. Erst recht, wenn man wie ich dort Stirn runzelnd herumläuft und alle Hinweisschilder genau durchliest.*“ Hier äußert sich der Wunsch, nicht immer auf den Bibliothekar/die Bibliothekarin zugehen zu müssen, sondern aktiver angesprochen zu werden und Hilfe angeboten zu bekommen.

Ein weiterer Verbesserungsvorschlag bezog sich auf die Positionierung der Rechercheplätze, die sich im selben Raum wie die Informationstheke befinden: „*Ich glaube, es wäre sinnvoll, die Infotheke von den Rechercheplätzen zu trennen, damit man mit der Fragerei niemanden von den dort selbst recherchierenden Leuten stört.*“

Abschließend wurde von einigen Testkunden geäußert, dass sie das Bibliotheksgebäude an sich als „*unfreundlich*“ oder „*abweisend*“ empfanden. Es müsse ihrer Meinung nach „*außen und innen freundlicher, einladender gestaltet werden*“.

Einige dieser Kritikpunkte sind vermutlich nicht umsetzbar (wie z.B. der Wunsch nach mehr Freihandaufstellung), während andere sicher einen Gedankenanstoß bieten können (z.B. die Lichtverhältnisse im Lesesaal oder eine Anzeige im Online-Benutzerkonto für die Rückgabe der per Fernleihe ausgeliehenen Bücher).

6.4 Fazit des Service-Tests

6.4.1 Die Ergebnisse der Auswertung

Die Erkenntnisse, die man aus den Angaben der Testkunden in den Fragebögen ziehen kann, lassen sich durchaus zu einem positiven Fazit zusammenfassen. Die Mehrheit der befragten Nutzer hat sich positiv über die geführten Auskunftsinterviews geäußert: Angefangen bei den kommunikativen Fähigkeiten der Bibliotheksmitarbeiter in Form von Freundlichkeit und Offenheit über das Verstehen der Fragestellung, insgesamt kurzen Wartezeiten, den meist sicheren Umgang mit den Recherchemitteln bis hin zur größtenteils gegebenen Beantwortung der Fragestellung. Diese eher positive Bewertung untermauert auch abschließend die Aussage, dass die überwiegende Mehrheit zur gleichen Bibliothekarin bzw. zum gleichen Bibliothekar zurückkehren würde.

Auch wenn die Hessische Landesbibliothek sich nun zu Recht über die für sie erfolgreiche Bewertung freuen kann, so sollte dennoch nicht vergessen werden, dass es sich bei der Befragung in Anbetracht der geringen Anzahl an abgelieferten Bewertungen, nicht um eine repräsentative Umfrage handelt.

Außerdem sollte auch zur Kenntnis genommen werden, dass die Beurteilungen kein einheitliches Bild der Qualitätsbeurteilung abgeben, sondern durchaus sehr gegensätzliche Meinungen geäußert wurden. Gerade hier sollte auch angesetzt und gefragt werden, wie dieses heterogene Stimmungsbild insgesamt auf dem positiven Niveau vereinheitlicht werden könnte. Außerdem lassen sich in den durchaus positiven Äußerungen aus geschilderten Details noch Punkte herauslesen, an denen man ansetzen könnte, um den Auskunftsdienst noch weiter zu verbessern.

Als Aspekte lassen sich hier nennen:

- noch stärker auf Auskunftsuchende zugehen und nicht warten, bis diese sich melden
- verstärkt nach der Zufriedenheit mit dem Ergebnis fragen und eventuell Alternativen anbieten
- darauf achten, nicht den Eindruck zu erwecken, zu beschäftigt zu sein, um angesprochen werden zu können
- verbesserte Vermittlung der Fähigkeiten im Umgang mit den Rechercheinstrumenten

Die Auswertung der Fragebögen bescheinigt der Hessischen Landesbibliothek, über ein gutes Fundament im Auskunftsdienst zu verfügen, auf dem man aufbauend noch an der Behebung kleinerer Mängeln arbeiten sollte, um noch stärker kundengerecht zu arbeiten.

6.4.2 Probleme und Verbesserungsansätze bei der Befragung

Rücklauf

Insbesondere der geringe Rücklauf (10 von 46 Fragebögen) stellte nicht nur bei der Auswertung ein Problem dar. Aus diesem Grund soll hier nun eine Reflexion zur Testerbefragung stattfinden, in der ein weiteres Mal betont wird, dass das Ergebnis der Auswertung mit Vorsicht zu betrachten ist.

Die Tester

Eventuell hätte man besser Personen als Testnutzer akquiriert, die ein breites bibliothekarisches Wissen besitzen und detaillierter mit den Vorgängen eines Auskunftinterviews vertraut sind, als die von uns angeworbenen Nutzer. Dadurch wäre es möglich gewesen, noch bessere Ergebnisse zu erzielen – gerade auch, weil viele der Angaben doch etwas allgemein gehalten sind. Auf der anderen Seite hatte die ausgewählte Gruppe von tatsächlichen Nutzern den Vorteil, eine reale Situation zu repräsentieren.

Der Fragebogen

Der Fragebogen, den die Tester auszufüllen hatten, ging über sechs Seiten, was möglicherweise abschreckend wirkte, daher die Bereitschaft zur Teilnahme an dem Test verringert hat und auch einer der Gründe für den geringen Rücklauf war. Eine Möglichkeit, dieses Problem zu lösen, wäre eine Reduzierung der Anzahl der Fragen. Fragen wie z.B. zum Informationsangebot, zur Thekengestaltung und zur Atmosphäre (Teil B) tragen nur indirekt zur Evaluation des Services bei und könnten bei dieser Menge von Fragen auch weggelassen werden.

Einige Fragen sind von den Testern missverstanden worden. Besonders in Bezug auf hilfreiche und hinderliche Aspekte (Teil D) hätte noch betont werden sollen, dass hier lediglich das Beratungsgespräch, nicht jedoch die Bibliothek im Allgemeinen hätte bewertet werden sollen. Dies deckt zwar auch Handlungsbedarf für die Bibliothek auf, ist für diese Evaluation jedoch nicht von wesentlicher Bedeutung.

7 Mögliche Ansätze zur Verbesserung

7.1 Mitarbeiterfragebogen

Die Auswertung der Mitarbeiter Fragebögen hat ein positives Bild der Selbsteinschätzung ergeben, die Zufriedenheit mit der eigenen Arbeit und die Wertschätzung der Auskunftstätigkeit für die Bibliothek ist ausgesprochen hoch. Die Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter konzentrieren sich überwiegend auf die Erweiterung des Mitarbeiterstabs zur Förderung effektiveren Arbeitens und die Verbesserung der räumlichen Situation. Ein Vorschlag zielte direkt auf die Verbesserung der internen Kommunikation ab, einerseits zwischen den verschiedenen Theken und auch zwischen Benutzungsbereiche und internen Abteilungen.

Allerdings wurde die Chance zur Äußerung von Verbesserungsvorschlägen nur mäßig angenommen. Die Antworten zeigen teilweise eine erstaunliche Homogenität. Einige der Fragebögen wurden anscheinend nicht mit sehr viel Engagement ausgefüllt, einzelne Antworten ließen sogar eine gewisse Verweigerungshaltung erkennen. So ideal eine derart zufriedene, harmonisch strukturierte Mitarbeiterschaft auch ist, könnte doch eine gewisse Gefahr des Stillstandes bestehen, wenn diese Bilanz Vorschläge, Ideen und Entwicklungen hemmt.

Die Auswertung des Mitarbeiterfragebogens hat ergeben, dass Fortbildungen an sich als wichtig eingestuft werden. Obwohl der durchschnittlich bei 3,3 Veranstaltungen pro Jahr liegende Besuch von Fortbildungen von 50% der Mitarbeiter als zufrieden stellend eingestuft wurde, stechen Extremwerte wie 8 und 0 Teilnahmen hervor.

Eventuell besteht Bedarf an einem Fortbildungskonzept, mit dem alle Mitarbeiter gleichermaßen erreicht werden. Gerade was die Gefahr des Stillstandes und der Stagnation angeht, sollte das Schlagwort „lebenslanges Lernen“ zum Prinzip werden. Zur ständigen Verbesserung können neben internen Fortbildungen auch Besuche von Fachmessen und anderen Bibliotheken Anregungen auch auf überregionaler Ebene geben.

Die Möglichkeiten der internen Kommunikation wurden in den Mitarbeiterfragebögen nicht erhoben und insofern fallen Verbesserungsvorschläge zum internen Kommunikationsfluss schwer. Vielleicht könnte ein der Größe der Bibliothek angemessener standardisierter Informationsaustausch Abhilfe schaffen – dort wo persönliche, informelle Kommunikation nicht vollkommen ausreicht.

Im Bezug auf die Kunden wünschen sich einige Mitarbeiter eine Kommunikation auf gleicher Ebene. Sitzt zum Beispiel der Bibliothekar an der Theke, wäre es ratsam dem Kunden eine Sitzgelegenheit zu geben, um einen direkteren Augenkontakt zu ermöglichen.

7.2 Testerfragebogen

Grundsätzlich kann man die Hessische Landesbibliothek in Wiesbaden als besonders kundenfreundlich auszeichnen. Dennoch haben die Ergebnisse der Umfrage interessante Verbesserungsvorschläge ergeben.

Obwohl der Kern der Evaluierung nicht im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit lag, ergab es sich bei der Suche nach Testkunden, dass hier konkreter Handlungsbedarf besteht. Zum Beispiel scheint nicht jedem klar zu sein, dass die Bibliothek der breiten Öffentlichkeit zugänglich ist. Vielmehr scheint die vorherrschende Meinung zu sein, dass die Bibliothek nur Wissenschaftlern und Studenten offen steht. Vielleicht könnte sich die Öffentlichkeitsarbeit auf weitere Kundenkreise ausdehnen, die sich für die Bestände dieser Bibliothek interessieren.

Auch bei schon vorhandenen Nutzern ist eine kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit von Nöten. So wäre es beispielsweise ratsam den Kunden die internen Abläufe und die baulichen Gegebenheiten näher zu bringen, um ihnen die unabänderlichen Defizite der Wartezeiten auf bestellte Bücher und der mangelnden Freihandaufstellung verständlich zu machen. Ein sehr origineller Vorschlag eines Testkunden war das Angebot individueller Rundgänge für neue Benutzer. Sollte dies nicht umsetzbar sein, wäre es sinnvoll, Neukunden verstärkt auf die angesetzten Bibliotheksführungen aufmerksam zu machen.

Hinsichtlich des Umgangs mit Benutzern ergab die Auswertung der Testfragebögen ein überwiegend positives Bild, bis auf einige interessante Details, an denen noch gearbeitet werden könnte:

- Es sollte offener auf Kunden zugegangen werden; wenn Sie einen Kunden hilflos vor dem Regal oder Katalog sehen, sprechen Sie ihn an!
- Vermeiden Sie unnötige Fachterminologie und wenn dies nicht geht, erklären Sie diese.
- Ein Testkunde hatte das Gefühl mit seiner Frage den Bibliothekar zu stören: Setzen Sie an den Theken die Auskunft an erste Stelle.
- Die Antworten unserer Testkunden ergaben, dass die Benutzer unabhängig ihres Alters und Auftretens nach einem ähnlichen Schema beraten werden: Achten Sie auf das individuelle Vorwissen des Kunden, da zum Beispiel nicht jeder Benutzer eine Computereinführung braucht.
- Die genannten Aspekte würden sich sicherlich in konkrete Fortbildungsmaßnahmen integrieren lassen. Hier fällt auf, dass Selbstbild und Fremdeinschätzung nicht deckungsgleich sind, da die Mitarbeiter laut Auswertung des Fragebogens der Meinung sind, den Kundenkontakt nicht weiter intensivieren zu müssen.

Sehr konkret waren die Verbesserungsvorschläge der Testkunden im Hinblick auf Gebäude und Ausstattung:

- Ein Testkunde schlug eine bessere Beleuchtung im Lesesaal vor, da bei Büchern mit Glanzpapier starke Reflektionen das Betrachten erschweren.
- Information und Recherchecomputer in einem Raum gaben einigen Testbenutzern das Gefühl andere Benutzer durch Fragen zu stören – vielleicht ist eine räumliche Entzerrung möglich.

Ebenfalls konkret, wenn auch nicht Schwerpunkt unserer Befragung, waren folgende Hinweise:

- Fristen von Medien aus der Fernleihe sind online nicht zu erkennen.
- Undurchschaubarkeit des alten Zettelkatalogs (selbst für einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter)
- OPAC ist nicht einfach zu bedienen.

Wir würden uns freuen, wenn die Verbesserungsvorschläge im Sinne der Kunden und Mitarbeiter in die interne Entwicklung der Hessischen Landesbibliothek einfließen könnten. Unsere Service-Evaluation war nicht als Bewertung sondern als Anregung für Veränderungen gedacht.

Als wir im Januar 2005 mit dem Vorschlag einer Service-Evaluation an die Bibliothek herantraten, haben sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter spontan zu einer Teilnahme bereit erklärt. Für diese Kooperation möchten wir der Bibliothek und besonders ihrer Direktorin Frau Dr. Marianne Dörr herzlich danken.

8 Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Eingangsbereich der Hessischen Landesbibliothek	5
Abb. 2: Außenansicht der Hessischen Landesbibliothek	6
Abb. 3: Bücherregale im Magazin der Bibliothek	6
Abb. 4: Besucherin der Bibliothek	10
Abb. 5: Besucherin an der Information	13
Abb. 6: „Wie gefällt Ihnen Ihr Tätigkeitsfeld?“ (11 Antworten)	15
Abb. 7: „Wie wichtig schätzen Sie Ihre Informationstätigkeit für die Bibliothek ein?“ (11 Antworten)	15
Abb. 8: „Wie schätzen Sie die Übersichtlichkeit des Leitsystems in Ihrer Bibliothek ein?“ (11 Antworten)	15
Abb. 9: „Wie schätzen Sie die Organisation des Auskunftsdienstes in Ihrer Bibliothek ein?“ (11 Antworten)	16
Abb. 10: „Wie gut schätzen Sie das Fortbildungsangebot in Ihrer Bibliothek ein?“ (10 Antworten)	16
Abb. 11: „Welche Situation gefällt Ihnen am besten?“ (9 Antworten; Bibliothekar/in links, Kunde rechts)	16
Abb. 12: „Wie schätzen Sie die Ausstattung der Theken ein?“ (11 Antworten)	17
Abb. 13: „Für wie kompetent halten Sie die Fragen der Kunden im Allgemeinen?“ (11 Antworten)	17
Abb. 14: Aufnahme aus dem Magazin	20
Abb. 15: Verteilung der Altersstufen bei den Testern (Frage 2)	27
Abb. 16: Verteilung der Tester nach der Uhrzeit ihres Besuchs in der Bibliothek (Frage 1)	27
Abb. 17: Ausstrahlung des Bibliothekars/der Bibliothekarin aus Testersicht (Frage 10)	29
Abb. 18: Vollständigkeit der Antwort auf eine Anfrage eines Testers (Frage 21)	33

- Abb. 19: Zufriedenheit der Tester hinsichtlich der Antwort auf ihre gestellte Frage (Frage 22) 33
- Abb. 6, groß: „Wie gefällt Ihnen Ihr Tätigkeitsfeld?“ (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 15 62
- Abb. 7, groß: „Wie wichtig schätzen Sie Ihre Informationstätigkeit für die Bibliothek ein?“ (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 15 62
- Abb. 8, groß: „Wie schätzen Sie die Übersichtlichkeit des Leitsystems in Ihrer Bibliothek ein?“ (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 15 63
- Abb. 9, groß: „Wie schätzen Sie die Organisation des Auskunftsdienstes in Ihrer Bibliothek ein?“ (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 16 63
- Abb. 11, groß: „Welche Situation gefällt Ihnen am besten?“ (9 Antworten; Bibliothekar links, Kunde rechts); vergl. Auswertung S. 16 64
- Abb. 10, groß: „Wie gut schätzen Sie das Fortbildungsangebot in Ihrer Bibliothek ein?“ (10 Antworten); vergl. Auswertung S. 16 64
- Abb. 12, groß: „Wie schätzen Sie die Ausstattung der Theken ein?“ (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 17 65
- Abb. 13, groß: „Für wie kompetent halten Sie die Fragen der Kunden im Allgemeinen?“ (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 17 65
- Abb. 15, groß: Verteilung der Altersstufen bei den Testern (Frage 2); vergl. Auswertung S. 27 66
- Abb. 16, groß: Verteilung der Tester nach der Uhrzeit ihres Besuchs in der Bibliothek (Frage 1); vergl. Auswertung S. 27 66
- Abb. 18, groß: Vollständigkeit der Antwort auf eine Anfrage eines Testers (Frage 21); vergl. Auswertung S. 33 67
- Abb. 17, groß: Ausstrahlung des Bibliothekars/der Bibliothekarin aus Testersicht (Frage 10); vergl. Auswertung S. 29 67
- Abb. 19, groß: Zufriedenheit der Tester hinsichtlich der Antwort auf ihre gestellte Frage (Frage 22); vergl. Auswertung S. 33 67

9 Quellenverzeichnis

- [1] Duden, Die neue Rechtschreibung, dudenverlag, Mannheim 1996, Seite 679 5
- [2] Interet: <http://www.wissen.de> 5
- [3] Bibliographisches Institut & F. A. Brockhaus AG, 2004 (DVD Ausgabe) 5
- [4] Die Wahrscheinlichkeit, in einer Bibliothek eine nützliche bzw. zufriedenstellende Antwort zu bekommen, ist „fifty-fifty“: Ingeborg Spribille, Bibliothek, Bd. 22 (1998), H. 1, S. 106-110 20
- [5] Radford, Marie L.: Communication theory applied to the reference encounter: an analysis of critical incidents, Library Quaterly, 66 (1996), 2, S. 123-137 24

10 Anhang

10.1 Mitarbeiter-Fragebogen

Mitarbeiter-Umfrage in der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



1. Wie gefällt Ihnen Ihr Tätigkeitsfeld (Auskunft)?

ich bin zufrieden ich bin unzufrieden

Warum?.....

ich bin unterfordert ich bin überfordert

Warum?.....

2. Wie viele Stunden am Tag arbeiten Sie durchschnittlich an der Informationstheke?

..... Stunden

3. Wie wichtig schätzen Sie Ihre Informationstätigkeit für die Bibliothek ein?

sehr wichtig unwichtig

4. Wie schätzen Sie die Übersichtlichkeit, das Leitsystem in Ihrer Bibliothek ein?

sehr gut schlecht

5. Wie schätzen Sie die Organisation des Auskunftsdienstes in Ihrer Bibliothek ein?

sehr gut schlecht

6. Wie gut schätzen Sie das Fortbildungsangebot in Ihrer Bibliothek ein?

ausreichend ungenügend

7. Wie viele Fortbildungen besuchen Sie durchschnittlich im Jahr?

..... Fortbildung(en)

8. Für wie wichtig halten Sie Fortbildungen?

sehr wichtig unwichtig

9. Für wie wichtig halten Sie Kundenservice in der Bibliothek?

sehr wichtig unwichtig

Mitarbeiter-Umfrage in der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
 Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



10. Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten der Bibliothek?

kundengerecht nicht kundengerecht

11. Freuen Sie sich, wenn Kunden mit Fragen zu Ihnen kommen?

- ja
- nein

12. Kommen die Kunden auf Sie zu, oder müssen Sie auf die Kunden zugehen?

- die Kunden kommen auf mich zu
- ich gehe auf die Kunden zu
- beides

13. Denken Sie, man sollte den Kundenkontakt intensivieren?

- ja
- nein

Wenn ja, in welcher Form?

14. Kreuzen Sie die übliche Situation in der HLB Wiesbaden an:

(linke Seite: Bibliothekar, rechte Seite: Kunde)



- A
- B
- C
- D

15. Welche Situation gefällt Ihnen am besten?

- A
- B
- C
- D

Mitarbeiter-Umfrage in der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



16. Könnten Sie sich vorstellen, ohne eine Theke Ihrer Arbeit nachzugehen?

ja

nein

Warum?

17. Wie schätzen Sie die Ausstattung der Theke ein?

ausreichend ungenügend

18. Welche Hilfsmittel stehen Ihnen bei der Auskunftserteilung zur Verfügung?

.....
.....

19. Welche Hilfsmittel benutzen Sie besonders häufig?

.....
.....

20. Genügen Ihnen diese Mittel?

ja

nein

21. Welche Mittel würden Sie sich zusätzlich wünschen?

.....
.....

22. Für wie kompetent halten Sie die Fragen der Kunden im Allgemeinen?

kompetent inkompetent

Mitarbeiter-Umfrage in der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



23. Wie oft können Sie dem Kunden helfen?

immer nie

24. Wenn ein Kunde ein Medium nicht findet, wie helfen Sie ihm?

- ich sage ihm, wo er es findet
- ich führe ihn dorthin
- ich sage ihm, wie er recherchieren kann
- ich recherchiere für ihn
- ich beziehe ihn in die Recherche mit ein

Welche anderen Hilfestellungen geben Sie noch?

.....

25. Welche Nutzergruppe nimmt Ihrer Einschätzung nach am häufigsten das Auskunftsangebot wahr?

- Senioren
- Studenten
- Wissenschaftler
- Schüler
- sonstige Personen bis Mitte 30
- sonstige Personen ab Mitte 30

26. Welche Nutzergruppe schätzen Sie am meisten? Warum?

.....

.....

.....

Mitarbeiter-Umfrage in der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



27. Schätzen Sie eine bestimmte Gruppe als besonders anstrengend im Verhalten ein? Warum?

.....
.....
.....

28. Situation: Sie beraten gerade einen Kunden. Ein anderer Kunde hört das Gespräch und versucht zu helfen.

- Ich empfinde das als störend
- Ich beziehe den zweiten Kunden in das Gespräch mit ein, obwohl ich seine Hilfe nicht benötige
- Ich beziehe den zweiten Kunden nicht in das Gespräch mit ein, weil ich dem Kunden besser alleine helfen kann

29. Gibt es in der Bibliothek die Möglichkeit, Kritik zu äußern?

- ja
- nein

Wenn ja, wie?

30. Wurde aufgrund Kritik schon etwas geändert?

- ja
- nein

31. Welche Veränderungen wünschen Sie sich für die Bibliothek?

.....
.....
.....

10.2 Service-Test-Fragebogen

Service-Test der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



A. Fragen zu Ihrer Person

1. Geschlecht:

männlich weiblich

2. Alter (in Jahren):

bis 25 bis 35 bis 50 bis 65 ab 65

3. Haben Sie (vor dieser Befragung) schon einmal die Dienste der Bibliothek in Anspruch genommen?

ja nein

B. Fragen zum Aufenthalt in der Bibliothek

1. Wann waren Sie in der Bibliothek?

Datum:

Tag Monat Jahr

zwischen 9 und 11 Uhr zwischen 11 und 13 Uhr
 zwischen 13 und 16 Uhr zwischen 16 und 19 Uhr

2. Mit welchem Ziel sind Sie in die Bibliothek gegangen?
(bitte möglichst konkret):

.....
.....
.....
.....

3. Haben Sie sich gleich zu recht gefunden?

ja nur mit Schwierigkeiten nein, ich musste nachfragen

Service-Test der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



4. An welche Theke sind Sie zuerst gegangen?
- Ausleihe Information Lesesaal
5. War diese Theke besetzt?
- ja nein
6. Wie viele Nutzer waren vor Ihnen an der Theke?
- keiner 1 bis 3 mehr als 3
7. Wie lange mussten Sie an der Theke warten?
- keine Wartezeit kurz lang
8. War diese Wartezeit für Sie akzeptabel?
- ja nein
9. Konnte Ihre Frage an dieser Theke beantwortet werden?
- ja nein
- Wenn nein:
An welcher Theke wurde Ihre Frage bearbeitet und beantwortet?
- Ausleihe Information Lesesaal
10. Welche Ausstrahlung hatte der Bibliothekar/ die Bibliothekarin an der Theke? (Mehrfachnennung möglich)
- kompetent inkompetent
- interessiert gelangweilt/ desinteressiert
- engagiert/ hilfsbereit beschäftigt
- offen/ sympathisch abweisend/ unsympathisch
- sonstiges:
-

Service-Test der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



11. Wie empfanden Sie die Atmosphäre in der Bibliothek?
sehr angenehm sehr unangenehm
12. Wie beurteilen Sie das schriftliche Informationsangebot der Bibliothek?
sehr gut sehr schlecht
13. Wie empfanden Sie die Gestaltung der Theke(n)?
sehr gut sehr schlecht
14. Wie freundlich war die Bibliothekarin/ der Bibliothekar?
sehr freundlich sehr unfreundlich
15. Wie aufmerksam war die Bibliothekarin/ der Bibliothekar Ihnen gegenüber?
sehr aufmerksam sehr unaufmerksam
16. Wie gut wurde Ihre Frage verstanden?
sehr gut gar nicht
17. Wie sehr fühlten Sie sich ermutigt bei unzureichendem Ergebnis erneut nachzufragen?
sehr gar nicht
18. Wie sehr wurden Sie in die Recherche mit einbezogen?
sehr gar nicht
19. Wie sicher war die Bibliothekarin/ der Bibliothekar im Umgang mit Ihnen?
sehr sicher sehr unsicher
20. Wie sicher war die Bibliothekarin/ der Bibliothekar im Umgang mit den Rechercheinstrumenten?
sehr sicher sehr unsicher

Service-Test der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



21. Wie wurde Ihre Frage beantwortet?

vollständig

gar nicht

22. Wie zufrieden waren Sie mit der Antwort?

sehr zufrieden

sehr unzufrieden

23. Würden Sie künftig noch einmal zur selben Bibliothekarin/ zum selben Bibliothekar gehen, wenn Sie eine Auskunft möchten?

 ja nein

Warum?.....
.....

C. Kurzbericht

Bitte beschreiben Sie den Verlauf Ihres Besuches in der Bibliothek (Sie können gerne die Rückseite des Blattes verwenden).

Beachten Sie u. a. folgende Aspekte:

- Wie haben Sie sich in der Bibliothek orientiert, um zur gewünschten Auskunftstheke zu gelangen?
- Welche Fragen haben Sie gestellt?
- Aus welchen Gründen haben Sie sich für eine bestimmte Theke entschieden?
- Gesprächsbeginn (Wer hat wen angesprochen?)
- Körperhaltung, Mimik und Gestik (Ihre eigenen und die Ihres Gegenübers).
- Welche Recherchemittel wurden verwendet (z.B. Suche im elektronischen Katalog)?

Service-Test der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



D. Freie Bewertung und Vorschläge zur Verbesserung

1. Was fanden Sie besonders hilfreich?

2. Was empfanden Sie als hinderlich?

Service-Test der Hessischen Landesbibliothek Wiesbaden
Ein Projekt des Studiengangs IuW an der FH Darmstadt



3. Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?

Vielen Dank für Ihre Antworten.
Bitte senden Sie den Fragebogen bis **21.06.2005** zurück an:

Fachhochschule Darmstadt
Campus Dieburg
Fachbereich Informations- und Wissensmanagement
z.Hd. Frau Prof. Dr. Steierwald
Max-Planck-Strasse 2
D-64807 Dieburg

10.3 Abbildungen zur Auswertung „Mitarbeiterfragebogen“

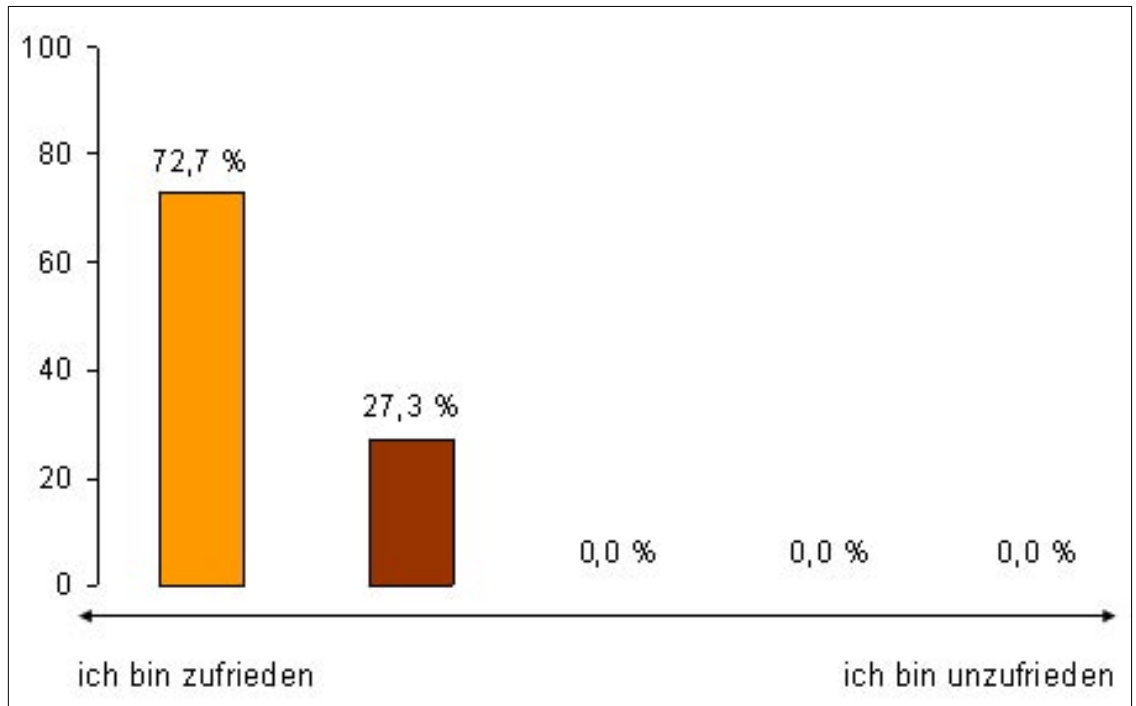


Abb. 6, groß: „Wie gefällt Ihnen Ihr Tätigkeitsfeld?“ (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 15

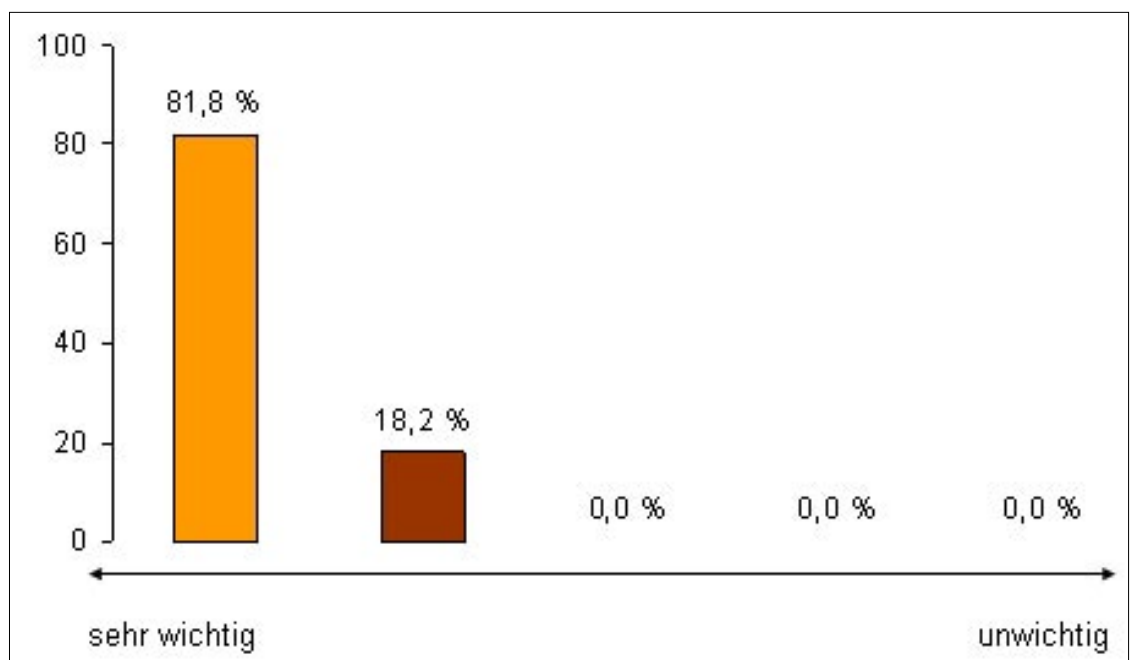


Abb. 7, groß: „Wie wichtig schätzen Sie Ihre Informationstätigkeit für die Bibliothek ein?“ (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 15

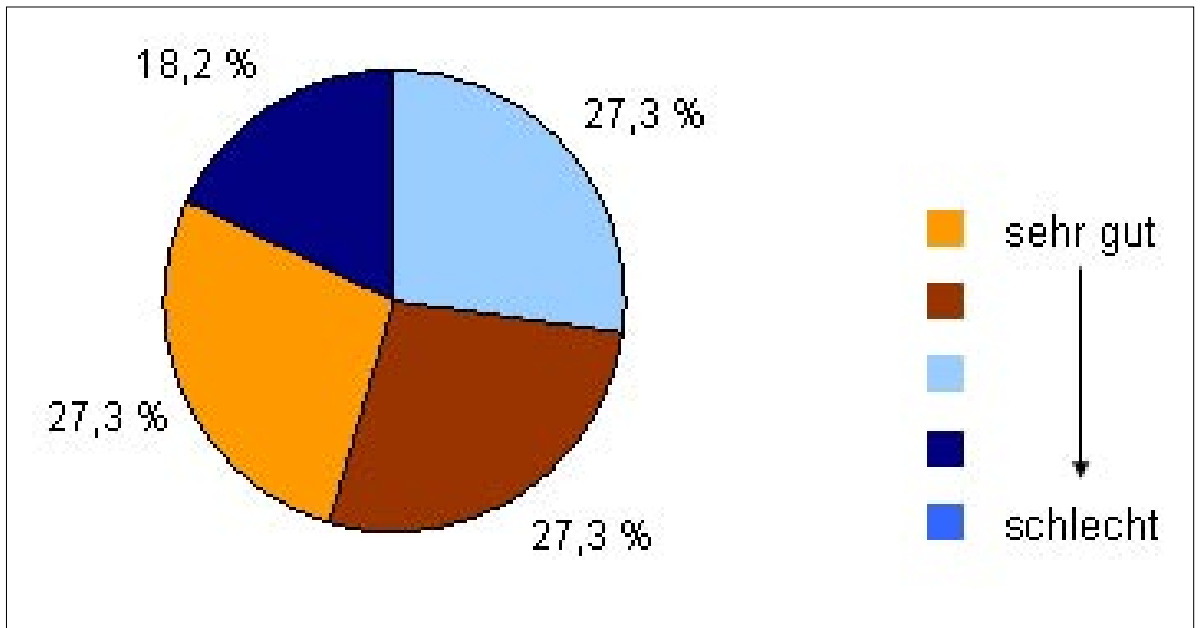


Abb. 8, groß: „Wie schätzen Sie die Übersichtlichkeit des Leitsystems in Ihrer Bibliothek ein?“
 (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 15

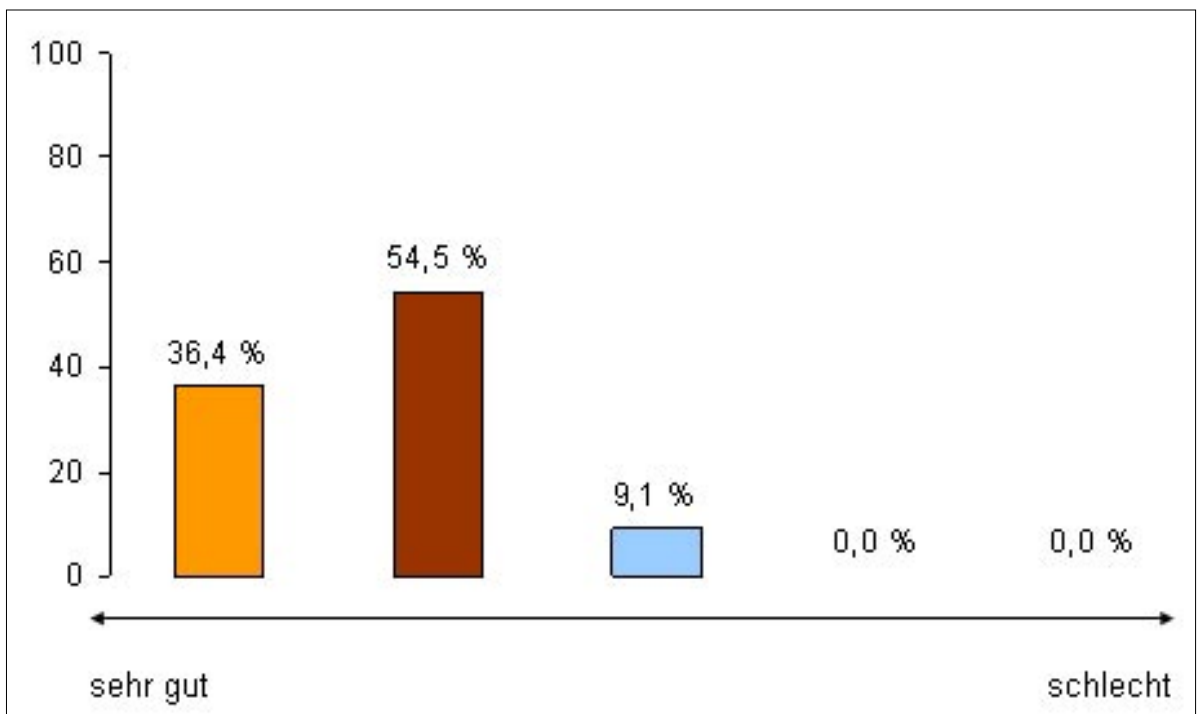


Abb. 9, groß: „Wie schätzen Sie die Organisation des Auskunftsdienstes in Ihrer Bibliothek ein?“
 (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 16

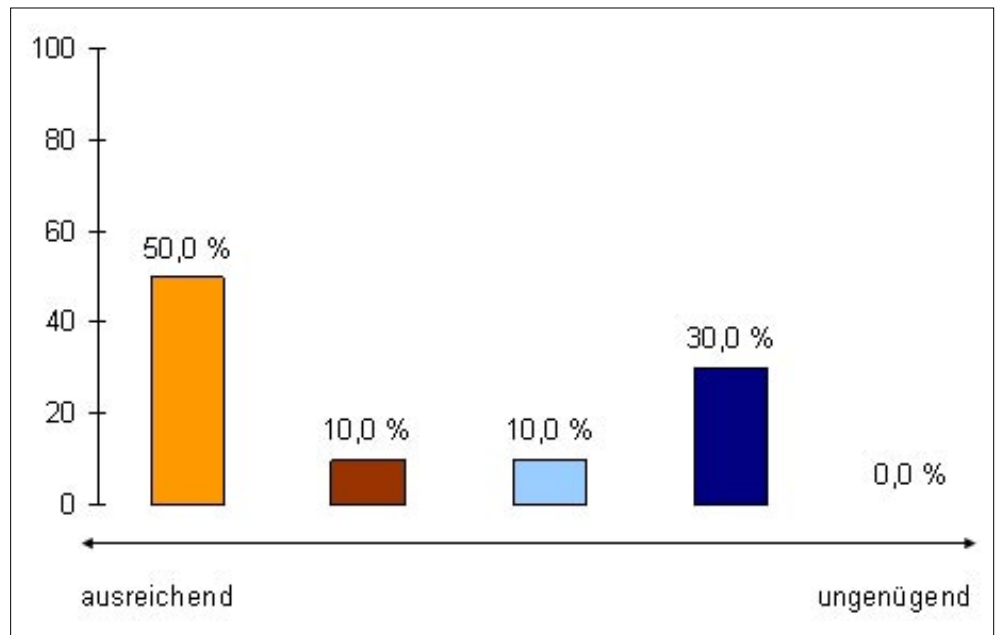


Abb. 10, groß: „Wie gut schätzen Sie das Fortbildungsangebot in Ihrer Bibliothek ein?“ (10 Antworten); vergl. Auswertung S. 16

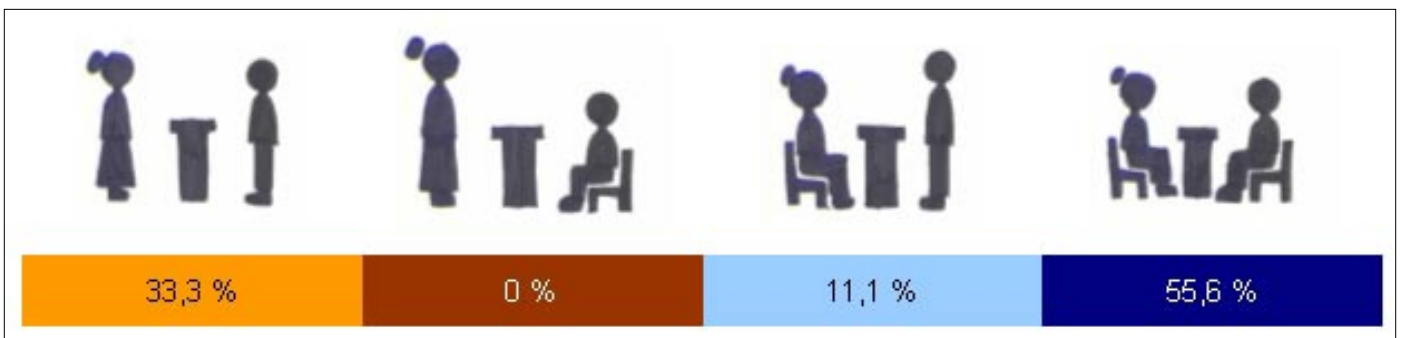


Abb. 11, groß: „Welche Situation gefällt Ihnen am besten?“ (9 Antworten; Bibliothekar links, Kunde rechts); vergl. Auswertung S. 16

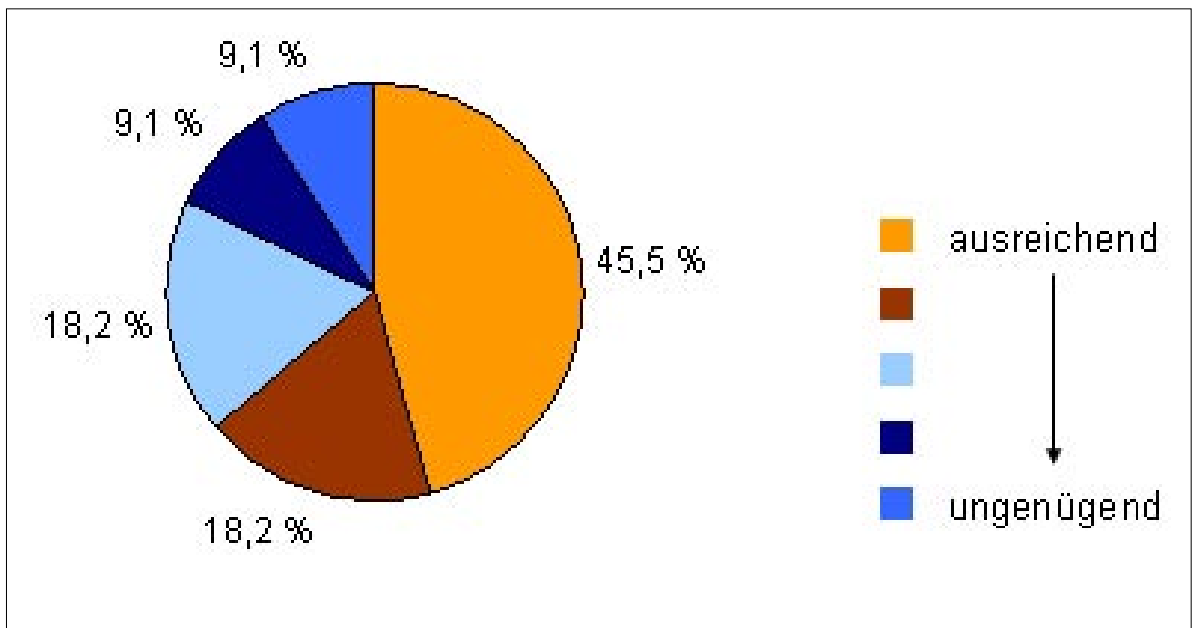


Abb. 12, groß: „Wie schätzen Sie die Ausstattung der Theken ein?“ (11 Antworten);
 vergl. Auswertung S. 17

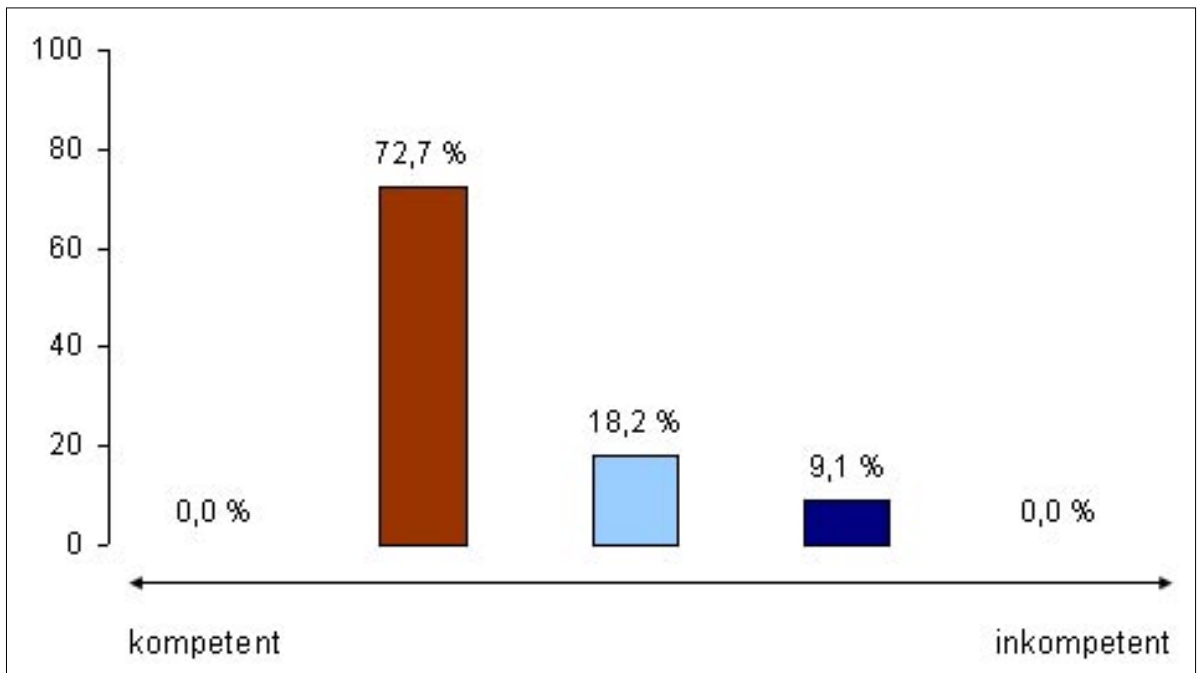


Abb. 13, groß: „Für wie kompetent halten Sie die Fragen der Kunden im Allgemeinen?“
 (11 Antworten); vergl. Auswertung S. 17

10.4 Abbildungen zur Auswertung „Service-Test“

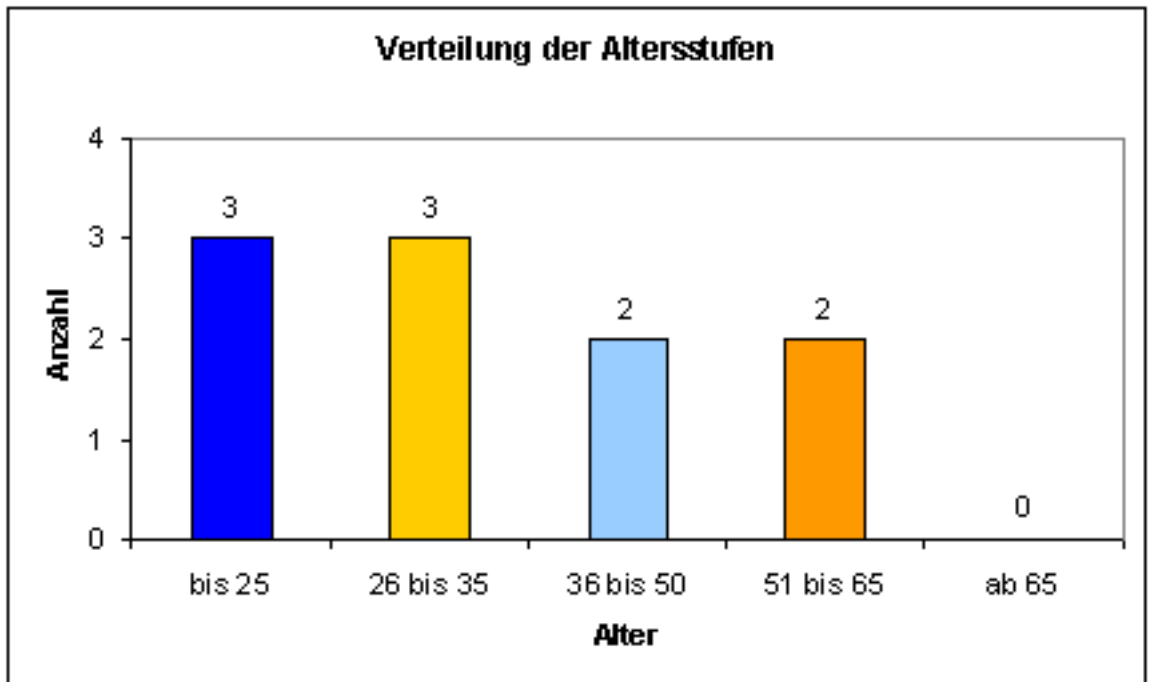


Abb.15, groß: Verteilung der Altersstufen bei den Testern (Frage 2); vergl. Auswertung S. 27

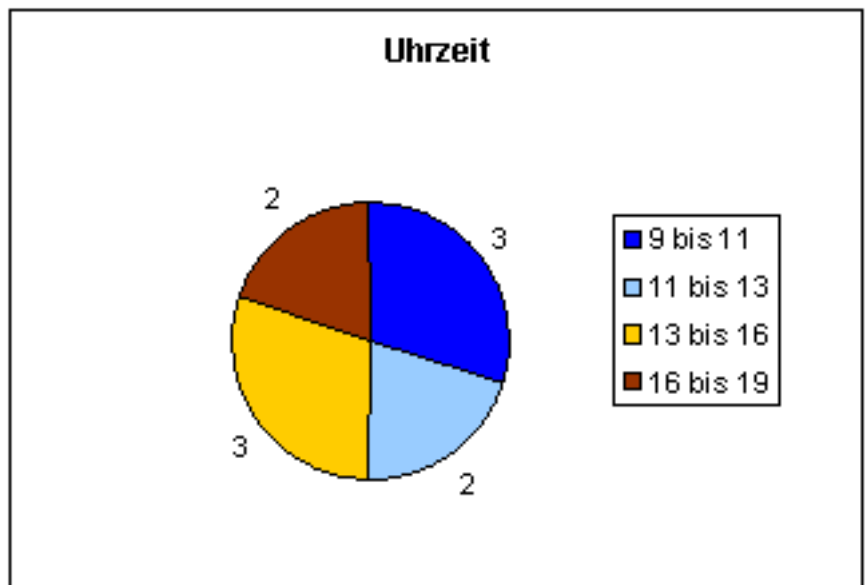


Abb.16, groß: Verteilung der Tester nach der Uhrzeit ihres Besuchs in der Bibliothek (Frage 1); vergl. Auswertung S. 27

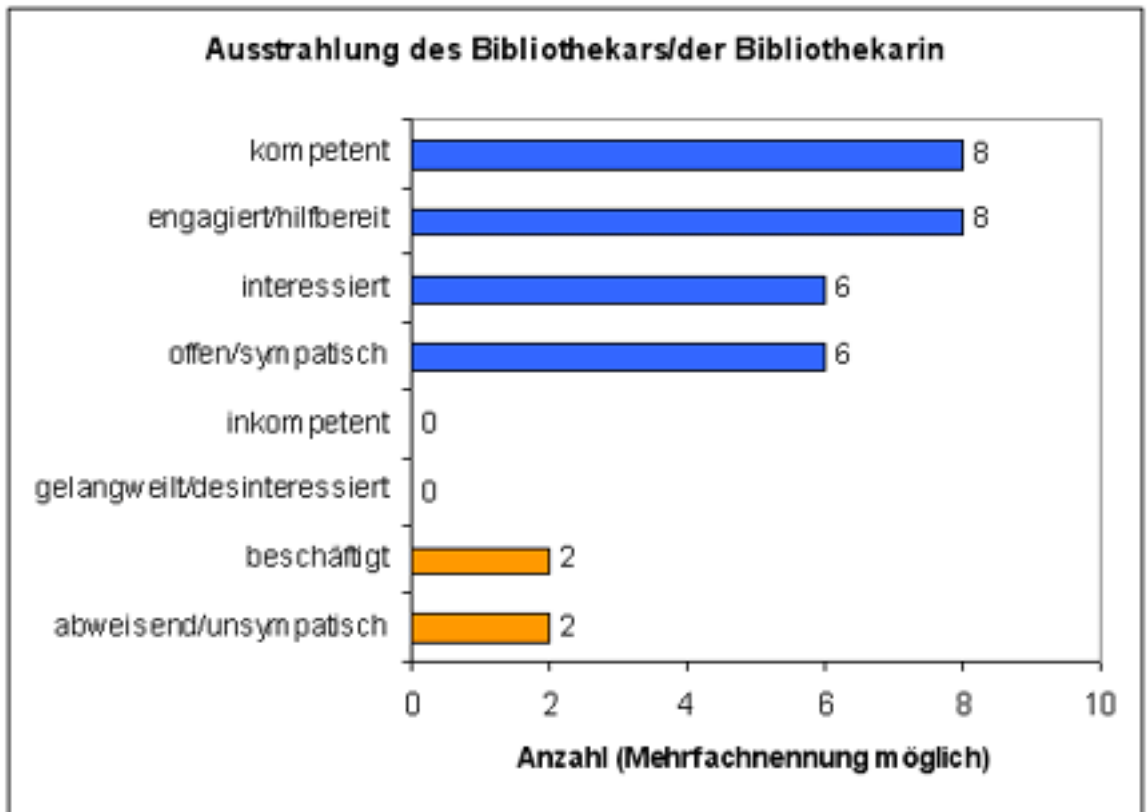


Abb. 17, groß: Ausstrahlung des Bibliothekars/der Bibliothekarin aus Testersicht (Frage 10);
 vergl. Auswertung S. 29

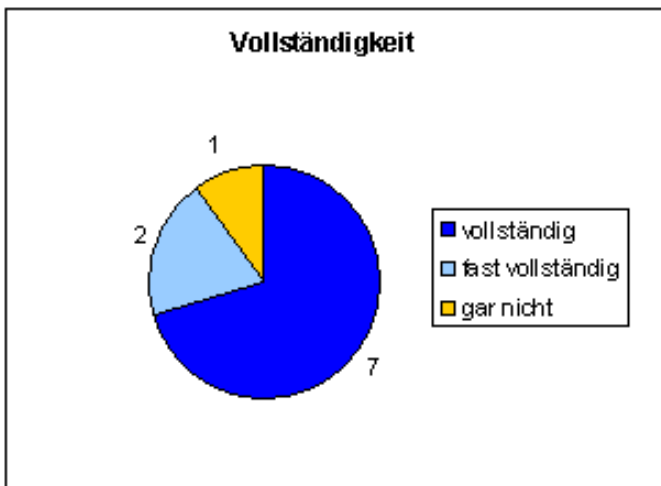


Abb. 18, groß: Vollständigkeit der Antwort auf eine Anfrage eines Testers (Frage 21);
 vergl. Auswertung S. 33

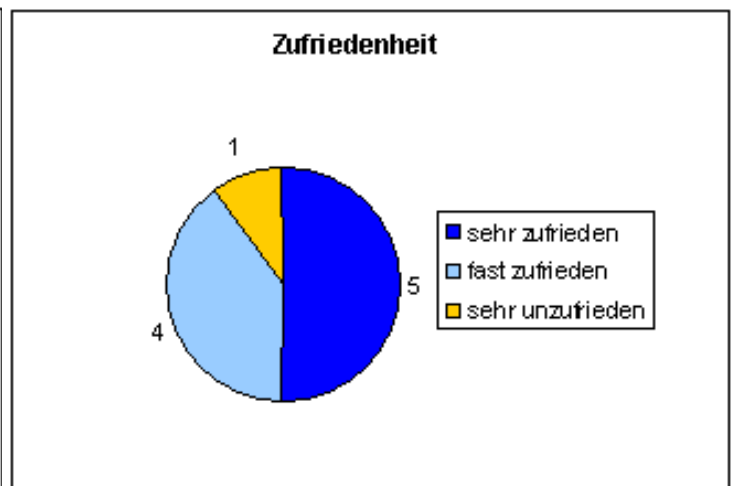


Abb. 19, groß: Zufriedenheit der Tester hinsichtlich der Antwort auf ihre gestellte Frage (Frage 22);
 vergl. Auswertung S. 33