

Arbeitsgemeinschaft der Parlaments- und Behördenbibliotheken

Mitteilungen Nr. 95 Juni 2005

ISSN 0170-5598

Vorsitzender:

Dr. Jürgen Kaestner
Hessischer Landtag
Bibliothek
65022 Wiesbaden

Fax: 0611/350379

E-Mail: J.Kaestner@ltg.hessen.de

Redaktion:

Ingeborg Kieser
Tel.: 03643/512837
E-Mail: Inge-Kieser@web.de

Inhalt

Jürgen Kaestner

Auf dem Weg zur modernen Behördenbibliothek: von der Bedarfsanalyse zum garantierten Dienstleistungsangebot

Bericht über das Fortbildungsseminar 30.5. bis 1.6.2005 in Berlin

Seite 1

Fortbildung Seite 15

Ursula Lorenz

Informations- und Bibliotheksportal des Bundes im Intranet des IVBB

Seite 16

Jürgen Kaestner

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
das Leipziger Memorandum von 2004 hat nicht nur die Gründe für die Behördenbibliothek zusammengefasst, sondern stellt auch dar, wie wir uns in der Praxis positionieren sollten und wie wir unsere Arbeitsweise verändern müssen, um den aktuellen Herausforderungen gewachsen zu sein. Aber wie sieht dies konkret in der Praxis aus? Dies müssen wir im Detail entwickeln, in Workshops, vor Ort, in der Diskussion und durch Veröffentlichungen. Dabei kann niemand fertige Lösungen erwarten und es bleiben vielleicht mehr Fragen offen als man im ersten Schritt beantworten kann.

Als wichtigen Anstoß geben wir in diesen Mitteilungen einen ausführlichen Bericht über die Fortbildung in Berlin, die wir zusammen mit der Initiative Fortbildung durchgeführt haben. Es soll eine Information für diejenigen sein, die nicht daran teilnehmen konnten und ein Anreiz, an weiteren Veranstaltungen und Diskussionen teilzunehmen. Je konkreter und je vielfältiger die Erfahrungen und Praxisansätze sind, die in die Diskussion eingebracht werden, desto fruchtbarer werden die Ergebnisse sein.

Jürgen Kaestner

Auf dem Weg zur modernen Behördenbibliothek: von der Bedarfsanalyse zum garantierten Dienstleistungsangebot
30.5. bis 1.6.2005 in Berlin



Teilnehmer: 34 Bibliothekarinnen und Bibliothekare aus verschiedenen Behördenbibliotheken von Bund, Land und Kommunen

Nach einer Begrüßung durch Frau Dr. **Claudia Lux**, Vorsitzende des DBV, formulieren drei Kunden aus Politik und Verwaltung ihre Erwartungen und Anforderungen an eine Behördenbibliothek aus Kundensicht.

Martin Busjahn, Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Büro des Bundestagsabgeordneten Marco Bülow schildert seine Tätigkeit als Mischung von Informationsbeschaffung, Organisation und zu einem geringen Anteil wissenschaftliche Tätigkeit. In der Benutzung der Bundestagsbibliothek ist folgendes für ihn von Bedeutung:

- greift eigenständig auf Online-Kataloge zu und ist damit sehr zufrieden
- Erteilt telefonische Rechercheaufträge, am liebsten über eine zentrale Hotline, da auch andere Materialien (Presse usw.) einbezogen werden können
- Nutzt aktiv die Neuwerbungslisten (sehr zufrieden)
- Ungern und kaum genutzt wird das Datenbankangebot (verschiedene Suchmodi, unterschiedliche Zugänge, kompliziert)
- themenorientierte Zusammenstellungen werden nicht genutzt ("dicke Wälzer")

- Literaturtipps werden nicht genutzt
- Intranet-Links werden nicht genutzt

Herr Busjahn ist mit seiner Informationsversorgung zufrieden und stellt heraus: Wichtig ist es, dass meine Frage beantwortet wird. Kriterien sind Qualität und Schnelligkeit

Herr **Dr. Robert Mühle**, Vorsitzender des Gesamtpersonalrats im Bundespresseamt, beschreibt, dass vor 10 Jahren die Bibliothek die erste Anlaufsstelle in der Informationsversorgung war. Jetzt ist sie letzte Anlaufsstelle, nachdem zunächst eigenständige, teilweise unbefriedigende und unvollständige Rechercheversuche unternommen worden sind. Als 1. Anlaufsstelle wäre die Bibliothek überfordert ("würde zum Zusammenbruch führen"). Als letzte Anlaufsstelle werden endgültige Ergebnisse erwartet. Voraussetzung ist, dass die Wünsche des Benutzers verstanden werden und eingeordnet werden können. Die Bibliothekare brauchen daher fundierte Kenntnisse und breites Allgemeinwissen, am besten orientiert am humanistischen Bildungsideal des 19. Jahrhunderts: "Nur wer etwas weiß, weiß auch, wo etwas zu suchen ist."

Die Bibliothek soll Sachverwaltung und Recherche in einer Person darstellen. Sie soll die Lösung eines Problems liefern, das der Benutzer auf andere Weise nicht lösen kann. Allerdings soll nicht nur ein Buch ausgeliehen werden, sondern die Information muss aus dem Buch herausgefunden werden. Insofern werden Details immer wichtiger. Herr Dr. Mühle sieht insgesamt gute Perspektiven für die Bibliothek, da die Interneteuphorie vorbei ist, die Bibliothek muss sich in ihrer Problemlösungskompetenz nur aktiv vermarkten.

Herr **Dr. Reiner Pokorny**, Servicebereichsleiter Verwaltungsmanagement, Stadtverwaltung Potsdam ist seit ca. einem Jahr u.a. für die Verwaltungsbibliothek zuständig. In der Frage der Rolle der Verwaltungsbibliothek hat er das Memorandum als sehr hilfreich wahrgenommen. Er betont die Einbindung der Bibliothek in die Behörde und die Rolle als Dienstleister für die Fachbereiche. Die Bibliothek muss Teil des Wissensmanagement und des E-Government im Sinne elektronische Informationsbearbeitung und Bearbeitung sein. Er sieht in der Kosten-Leistungs-Rechnung ein Instrument, gerade diese Funktionen zu sichern und die Kosten transparent auf die Nutzung durch die Fachbereiche umzulegen. Dazu sind u.a. drei Leistungen gebildet worden (Pflege des Bestands, Ausleihe, Beschaffung für Dritte). Zukünftig strategisches Element ist die Intranetplattform, auf der nicht nur die Leistungen auch der Bibliothek angeboten werden sollen, sondern auch der Aufbau von Datenbanken und Intranetseiten mittels CMS betrieben werden sollen. Dabei gilt es, zwischen einem Workflow von digitalem Auftrag und Erledigung und der Nutzung, die bei umfangreicherer Lektüre noch meist papiergebunden erfolgt, abzuwägen. Betont wird auch die Bedeutung der Bibliothek als Dienstleister für Recherchen: Der Benutzer, der Zeit hat, umfangreiche Recherchen selbst durchzuführen, hat wahrscheinlich zu wenig zu tun.

Neben Detailfragen zu den Vorträgen konzentrierte sich die Diskussion auf folgende Aspekte:

- Ist das Ideal umfassender Bildung zum Verständnis und zur Lösung der Rechercheprobleme überhaupt realistisch? Würde diese Bildung auch entsprechend bezahlt werden?
- Wie sieht es mit der Medienkompetenz der Benutzer aus? Wenn sie erst einmal mit unzureichendem Ergebnis recherchieren und dann die Bibliothek beauftragen, ist

dies ja unwirtschaftlich und unterläuft im Grunde unsere Argumentation, dass gerade zur Ersparnis derartiger verbrauchter Arbeitszeit die Bibliothek notwendig ist.

- Wie wird die Bibliothek zur Anlaufstelle Nr. 1? Sind wir tatsächlich dann überfordert? Waren wir früher überfordert?
- Was macht Qualität aus? Kann man sie vom Arbeitsbereich her definieren (Knowhow über die Print-Medien, die sonst niemand hat, erhalten und von diesem bewahrten Kernbereich her agieren) oder kann man einfach sagen, aus Benutzersicht sind einfach Qualität und Schnelligkeit das Wichtigste? Wie schlägt sich Qualität nieder? Wird z.B. bei einem Gericht die Rechtsprechung schlechter, wenn die Bibliothek nicht ausreichend ausgestattet ist und wann und in welchem Maße könnte dies der Fall sein und wie kann es erkannt und vermittelt werden.

Herr **Dr. Jürgen Kaestner**, Vorsitzender der APBB, erläutert zunächst die Vorgeschichte des Memorandums. Es ist entstanden aus einer defensiven Position heraus, in der Behördenbibliotheken mit der Frage konfrontiert waren: Brauchen wir überhaupt noch eine Behördenbibliothek. Anlässe waren oft

- ein neuer Chef ohne Bibliothekshintergrund (z.B. junger Verwaltungsjurist)
- Zusammenlegung von Behörden
- Kannibalisierungsversuche von Allgemeinbibliotheken (Landesbibliotheken oder Stadtbibliotheken versuchen, Behördenbibliotheken einzuverleiben)

Das Memorandum ist sehr weit verbreitet worden und hat auch in Österreich und der Schweiz Interesse gefunden und ist ins Englische übersetzt auch in der IFLA vorgestellt worden. In der Regel

- wurde es den direkten Vorgesetzten und der Behördenleitung zur Kenntnis gegeben
- für die eigene Argumentation z.B. in Aktenvermerken ausgeschlachtet
- allerdings gibt es auch Fällen, in denen es nur in den Katalog aufgenommen wurde oder gar nicht weitergegeben wurde aus Angst, dass man dann erst in Frage gestellt werden könnte oder aus Mangel an Zivilcourage (die aber eigentlich gar nicht erforderlich ist, da schon das Beamtengesetz Beamte verpflichtet, bei sachlichen Veränderungen die Vorgesetzten entsprechend zu informieren.)

Unklar ist allerdings, inwieweit auch die Zielvorstellungen verändert oder überarbeitet worden sind. Es häufen sich jedenfalls auch Äußerungen, die sagen, dass man zu diesem und jenem keine Zeit mehr habe. Keine Zeit heißt aber auch, keine Zeit zur Reflexion, keine Zeit zur Kooperation, keine Zeit zur Fortbildung, keine Zeit zur Weiterentwicklung. Die Frage ist, ob jemand, der dazu keine Zeit hat, in Zukunft überleben wird.

Einen umfassenden Überblick über die Behördenbibliotheken hat auch die APBB nicht. Die Situation stellt sich völlig unterschiedlich dar:

- Neubauten (z.B. Bundestag, Bundesgerichtshof)
- Bibliotheken, die in der Existenz bedroht, insbesondere bei Zusammenlegung von Behörden
- Behördenbibliotheken im "Normalzustand"

Der Normalzustand zeichnet sich neben einer knappen Personalausstattung vor allem durch zwei Elemente aus:

- Kostensteigerung der Medien. In der Statistik der Zeitschriftenpreise, die Herr Pannier regelmäßig für die AJBD erstellt, ist zu entnehmen, dass in den letzten 20 Jahren die Preise der juristischen Zeitschriften um über 70% gestiegen sind. Bei den meisten Behördenbibliotheken ist in dieser Zeit der Erwerbungsetat nur gering gestiegen, meistens stagniert er seit Jahren. Selbst wenn teilweise auch

Einsparungen erzielt werden können, war und ist der schleichende Substanzverlust dramatisch.

- Die Allgegenwart des Internet. Die Vorstellung, es sei schon alles gratis im Internet vorhanden – oft auch bei Behördenmitarbeitern, die die Bibliothek nicht oder selten benutzen – stellt die Bibliothek im Grunde in Frage. In dem Memorandum ist auch aufgezeigt worden, wie unwirtschaftlich es ist, wenn jeder Benutzer – teilweise mit nur geringer Informationskompetenz – im Internet herumstochert. Nur – diese Kosten tauchen ja auch bei einer Kosten-Leistungs-Rechnung nicht auf.

Bei der Kosten-Leistungs-Rechnung ist zu einer nüchternen Betrachtungsweise zu raten. Es ist eine andere Rechnungsweise und kann ebenso zur Darstellung des Nutzens der Bibliothek wie zu ihrer Reduzierung verwandt werden.

Wichtig ist nur, dass man nicht ständig und täglich nachzuweisen versucht, dass die Behörde mit der Bibliothek so uns soviel Geld spart. Dies kann nerven oder gar provozieren. Man möge sich nur vorstellen, regelmäßig würde der Hausmeister vorrechnen, wie viel durch die Zentralheizung eingespart wird im Vergleich, wenn jeder die Briketts von Hand selbst schleppen, in den Ofen legen, das Feuer schüren und die Asche entsorgen müsste. Ab dem wievielten Male würde man nicht mehr zuhören, wann wäre man genervt und wann würde "Brikett-Manni" endgültig zur Witzfigur.

Als weitere Diskussionspunkte wir empfohlen

- Von der Nachfragepolitik zur Angebotspolitik (Ausweitung der aktiven Dienstleistungen)
- Erarbeitung eines Service Katalogs aller Dienstleistungen
- Erarbeitung und Gestaltung von digitalen Services (Referenzrahmen, an dem wir uns orientieren müssen: Internet)
- Kooperation zur Erstellung dieser digitalen Leistungen oder bleiben wir im hierarchischen Gehäuse der eigenen Behörde bei Kooperationen gefangen
- Wie organisieren wir Kooperation (Vernetztes Verhalten über alle hierarchischen Hürden hinweg Legislative- Exekutive – nachgeordnete Behörden – Bund – Land – Kommune
- Wie bleibt trotz der Kooperation meine eigene Leistung sichtbar

Ergänzt wird der Bericht von anderen Vorstandsmitgliedern der APBB

- Dargestellt werden Personalkürzungen über alle Laufbahnen, verzögerte Nachbesetzungen (und dadurch entstehende Diskontinuität und verlorenes Know How), Leasing von Aushilfen, Probleme unqualifizierten Personals, das der Bibliothek zugewiesen wird, 1 Euro Jobs und mangelnde Zeit und Geld für Fortbildung
- Problem der IT-Kompetenz. Im Grunde muss die Bibliothek heutzutage eigene IT-Kompetenz mitbringen, um bei der IT entsprechende Beschaffung und Problemlösung durchzusetzen.



Nach einer intensiven Vorstellungsrunde stellt nunmehr Herr **Motzko** (PraxisInstitut, Bremen) das Gliederungsraster einer Bibliothekskonzeption für Behördenbibliotheken vor

0. Einleitung

- Beschreibung von Ausgangsbedingungen für das Konzept
- Beschreibung einer Vision für die Bibliotheksentwicklung

Die Vision soll für einen Zeitraum von ca. 5 Jahren gelten.

Einleitung und Vision werden erst am Ende geschrieben

Sinnvoll ist es, sich in andere Vision einzuklinken (z.B. Entbürokratisierung, EGovernment)

1. Umfeldanalyse

- (Zukünftige) Entwicklung des Aufgabenprofils der Institution (Was macht diese Behörde demnächst für wen?)
- Wichtigste Themenfelder für den Informationsbedarf
- Wichtigste Informationsquellen für die Beschaffung
- Stand der technischen Medienzugänge am Arbeitsplatz
- Informationsgewohnheiten der Beschäftigten (nach hierarchischen Gruppen oder Funktionsgruppen)

Welche Informationsquellen werden genutzt, z.B. ARD-Mediaperspektiven

<http://www.ard-werbung.de/mp/publikationen/fachzeitschrift/>

Welcher Informationsbedarf?

Parallelität von Print-Medien und elektronischen Medien

2. Beschreibung der wichtigsten Problemlagen für das Aufgabenfeld "Informationsverhalten und Mediengewohnheiten" der Beschäftigten

Z.B. Wie verhalten wir uns gegenüber Kundenwünschen, wenn unserer Auftrag eigentlich ein anderer ist (z.B. Öffentliche Bibliothek = Schüler wollen fertiges Referat)

3. Auftrag der Bibliothek (aus Gesetzen, Beschlüssen der Behördenleitung, Anforderung der politischen Gremien wie z.B. Anfragen, Wünsche der relevanten Beschäftigten- und/ oder Kundengruppen der Behörde, usw.)

Auch interne Protokolle auswerten

Auftrag der Bibliothek wird aus meiner Sicht definiert

4. Aufgaben-/ Leistungsprofil (ggf. Leistungsstandards)

Leistungsstandard, z.B. Zeitdauer bis Annahme Telefonanruf

Alternativen entwickeln

5. Konkrete Ziele (messbar)

z.B. bestimmter Prozentsatz der Beschäftigten der Behörde soll einmal im Jahr die Bibliothek besucht haben

6. Konkrete Zielgruppen (messbar)

Zielgruppe eindeutig definieren: Wer soll kommen?

Wer soll nicht kommen?

7. Kommunikationsformen mit den Beschäftigten

Regelmäßigkeit (Marketing, sich selbst ins Gespräch bringen)

Themen des Tages

Schwarzes Brett wird nicht genutzt

Kontroverse Diskussion:

a) Beachtung der Kompetenzen innerhalb der Behörde: Wenn eindeutig festgelegt ist, dass die Behördenleitung oder das Öffentlichkeitsreferat zuständig ist und zu konsultieren ist, kann nicht ohne Rücksprache und ohne Information der Vorgesetzten im Haus und außer Haus (Kontakt mit Presse, Interviews und Presseerklärungen) gehandelt werden. Vielmehr müssen Strategien entwickelt werden, die Bibliothek in die Öffentlichkeitsarbeit der Behörde einzubauen (z.B. E-Government)

b) "Es ist viel leichter um Vergebung zu bitten als um Erlaubnis" (St. Clair). Als positives Beispiel wird geschildert, wie ohne Rücksprache Eingangsbereich und Flure einer Behörde mit Plakaten bestückt wurden, der Vorgesetzte nicht informiert ist und im Gespräch mit dem Behördenleiter sein Nichtwissen einräumen muss, und der Hausmeister anschließend auf Anweisung alle Plakate entfernen muss.

Argument: Zielgruppe sei jedenfalls erreicht worden

8. Massnahmen (z.B. Jahresplan)

9. Ressourcengrundsätze für die Budgetverwendung:

- Einnahmequellen

- Ausgabengrundsätze

Eingabequellen in der Regel nicht vorhanden, aber dennoch prüfen lassen, grundsätzlich scheint es möglich zu (z.B. Verkauf von Dubletten als Einnahmetitel)

10. Organisations- und Führungsgrundsätze

Wenn keine eigene Personalhoheit, hier die geltenden vermerken (Beamtengesetz, BAT, hausinterne Regelungen)

11. Kooperationen und Partnerschaften

12. Erfolgskontrolle und Berichtswesen (Messmethoden, Messintervalle)



Anschließend werden die Maßstäbe für die Entwicklung von Leistungsstandards definiert:

Qualität:

(Definition aus ISO 9001)

bezeichnet die Gesamtheit von Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung bzgl. ihrer Eignung, **festgelegte und vorausgesetzte Anforderungen** zu erfüllen

Qualitätsanspruch

bezeichnet das von **außen geforderte oder selbst festgelegt Leistungsniveau**, um klar definierte Zielgruppenwünsche zu befriedigen

Qualitätsentwicklung

bezeichnet die **aktive und regelmäßige Pflege, Überprüfung und Anpassung** des Leistungsniveaus **an die sich ändernden Zielgruppenwünsche**.

Qualitätssicherung

bezeichnet die **bewusste Überprüfung** des Leistungsniveaus sowie die **Reaktionen bei festgestellten Abweichungen**.

Außerdem sollen in einer abgespeckten Balanced Scorecard die maßgeblichen Ziele dargestellt werden:

1. Kundenperspektive (Sicht der Kunden, wobei nicht nur die Stammkunden befragt werden müssen, sondern auch und besonders die, die nicht kommen. Interessant besonders die Entwicklung über mehrere Jahre)

2. Mitarbeiterperspektive (Sicht Lernen und Entwicklung, Informationssystem) Motivation, Engagement, Flexibilität

(z.B. bei Daimler Benz Mitarbeiterzufriedenheit auf ein Merkmal verkürzt:

Krankheitsmeldung 1-3 Tage, Vorgesetzter muss diese Kennzahl verantworten)

3. Finanzperspektive (Sicht der Anteilseigner)

Leider wird in der Regel nur auf diese Finanzperspektive verkürzt

4. Geschäftsprozessperspektive (Sicht Innovation, Leistungserstellung und Kundendienst)

Effektivität Geschäftsgang

Anschließend definiert Herr Motzko die **Anforderungsbereiche für Bibliotheksdienstleistungen**:

- Zeitliche Verfügbarkeit
- Breite der Recherchebasis
- Tiefe der Recherchebasis (z.B. Feinheiten hinter den Dingen, Risiken)
- Aktualität der Information
- Exaktheit der Information
- Aufbereitungsqualität
- Tempo der Bereitstellung
- Komfort der Distributionswege (z.B. Lieferung an Arbeitsplatz)

Als **Leistungsbeurteilung für Bibliotheksdienstleistungen** wird definiert:

1. Fachliche Leistungen

- Organisationsfähigkeiten
- Beratungskompetenz
- Bestandspflegekompetenz
- Führungen und Veranstaltungen (Planung und Organisation)
- Fachliche Leitung von Arbeitsgruppen
- Elektronische Netz- und Medienkompetenz
- Kostenbewusstsein
- Flexibilität und Mobilität
- Aktive Suche nach Alternativen (Neugierde)

2. Soziale Kompetenz

- Verhalten gegenüber Kundinnen/ Kunden
- Serviceverhalten nach innen und außen
- Teamfähigkeit
- Delegationsfähigkeit
- Entscheidungsverhalten
- Verantwortungsübernahme
- Zuverlässigkeit
- Hilfsbereitschaft/ Kollegialität

Zugänglichkeit: Schlüssel, Aufstellung, Barriere AP, Barriere T., OPAC
Öffnungszeit: Stunden, Tage, Wochen, Monate
Bereitstellungstempo: nach Auftragsart / Leistung
 Jede zugängliche Information dieser Welt in ... Tagen
 Bereitstellung von Medien aus dem eigenen Bestand innerhalb von ...
 Tagen/Stunden
 Ein Angebot auf Anfrage erfolgt innerhalb von ... Stunden
Das Angebot enthält:
 Benötigten Zeitbedarf
 Breite und Tiefe der Recherche
 Absender/Ansprechpartner
 Kosten von Dritten

AG 2

Kundenzufriedenheit, Beschwerdemanagement
 Nutzerbefragung (system. u. spontan)
 Anzahl der Anfragen (gfs aufgeschlüsselt)
 Anzahl Umlaufteilnehmer
 Anzahl aktive Nutzer
 Alle 2-3 Jahre Nichtnutzerbefragung (Fragebogen)
 (?) Bearbeitungszeit Beschwerden
 Ansprechpartner für Beschwerden festlegen
 Beschwerdeformular (Papier)
 Feedback Ausleihbesprechung
 Schulung der Mitarbeiter (Umgang mit schwierigen Benutzern)
 Anzahl Beschwerden/Anzahl Lob
 Kummerkasten (?) Internet
 Anzahl Intranetzugriffe

AG 3

Ausleihbedingungen, technische Hilfsmittel, Räumlichkeiten
 Räumlichkeiten
 Lesesaal:
 Arbeitsplatz mit 1x www, Druck sowie Lesen von CD u. Abspeichern
 Reinigung mind. 1x/Woche
 Kleinere Reparaturen beseitigen
 Tageslicht, Ruhe, Arbeitsschutz, geltende DIN
 Beratungsdienst im LS ?
 Arbeitsplatz MA:
 Eigener Schreibtisch mit PC, Telefon, www u. e-mail , abschließbarer
 Garderobenschrank
 Technische Ausstattung
 Mind. 1 Kopierer, Faxzugang, funktionsbezogene E-Mail
 Wartung

AG 4

Personal (Qualifikation, Ausstattung), Beratungsqualität
 Auskunftsinterview:
 wer, was, wann wie viel, warum, in welcher Form
 Standard: alle 6 müssen erfüllt sein

Entscheidung: Zuordnung zu Kategorien (Verweisung, einfache Auskunft, sachliche, spezielle Anfragen)
Angenommene Bearbeitungszeit für Anfragen der jeweiligen Kategorie
Qualifikation des Personals
„Auskunftsführerschein“
Kommunikative Kompetenz (z.B. Telefontraining)
Soziale Kompetenz (z.B. Umgang mit schwierigen Benutzern)
Fachliche Kompetenz (Fachwissen, Allgemeinwissen, IT-Kenntnisse)
Einführung
Einarbeitung
Fortbildung
Jeder in der Auskunft 1x im Zeitraum X
Telefontraining
Schulungen (Umgang mit Benutzern, Datenbanken, Bibliotheksprogrammen ...)

AG 5

Recherchebasis/-methoden, Bestand, Erschließung
Zugang zu und Recherche in: Medien u. Info-Quellen
Fach- u. aufgabenspezifische Medien u. Info-Quellen
Verschiedene Medienträger: -, -,
Erschließung durch Kataloge, ...
Gewährleistung der Seriosität, Aktualität

AG 7

Öffentlichkeitsarbeit, Kooperationen/Partnerschaften
Interne und externe Öffentlichkeitsarbeit
Internet-/Intranetauftritt (jährlich bei Veränderung)
Logo/Kampagnenzeichen (langfristig), Leitsystem (nach Bedarf),
Erscheinungsbild: Räume
Pressebericht
Hausmitteilungen
Jahresbericht
Listen
Flyer (jährl. u. bei Veränderung)
Veranstaltungen (2x jährl.)
Mitgliedschaften
Katalogverbund
Mitarbeit in Verbänden, Netzwerken, Arbeitskreisen
Regional (mtl.), bibliotheksfachl. (mtl.), projektgebunden (jährl.)

AG 6

Schulungen, Veranstaltungen, Ausbildung (konnte nicht ausreichend besetzt werden)



Die Ideensammlung wurde von den Gruppensprecherinnen und Gruppensprechern vorgetragen und diskutiert. Anschließend wurde die Umsetzung der Standards in Kennzahlen erarbeitet.

Qualitätsstandards haben nur dann Sinn, wenn sie **messbar** sind. Es müssen also **Kennzahlen** gebildet werden, die **periodisch** zu überprüfen sind. **Abweichungen** vom Standard sind gemäß ISO 9000 ff. dann **kritisch**, wenn sie systematisch wiederkehren, hingegen unkritisch, wenn es sich um Einzelfälle aus besonderem Anlass handelt.

Gegenüber der Selbstevaluation, bei der die Bibliothek „im eigenen Saft schmort“, ist ein **externes Qualitätsaudit** zu empfehlen.

- teure Variante des externen Audits: durch Institutionen, die nach ISO 9000 ff. zertifizieren
- preiswerte Variante des externen Audits: durch Kollegen (so bei den Bibliotheken der italienischen Provinz Südtirol eingeführt), vgl. www.provinz.bz.it (dort nach dem „Bibliothekskonzept „BIKO“ suchen)

Im Plenum wurden, ausgehend von ausgewählten Standards der Arbeitsgruppe 1 (Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, Zugänglichkeit, Öffentlichkeit, Bereitstellungstempo), **beispielhafte Qualitätskennzahlen** erarbeitet:

- Soll-Ist-Vergleich von Öffnungszeiten
- Nutzerumfrage: Wissen Sie, wann Ihre Bibliothek wie erreichbar ist? / Bekanntheitsgrad der Bibliothek.

- Anzahl der innerhalb eines Tages beantworteten Anfragen pro Jahr geteilt durch die Summe aller Anfragen pro Jahr

Auf der Grundlage der in Gruppe 2 „Kundenzufriedenheit, Beschwerdemanagement“ erarbeiteten Standards wurde festgestellt, dass Rückschlüsse auf die Kundenzufriedenheit aus rein statistischen Nutzungsindikatoren irrtumsanfällig sind, und man um eine **Kundenbefragung** nicht herumkommt.

Rahmenbedingungen für Kundenbefragungen sind:

- Eine Befragung sollte nach Kundengruppen differenziert erfolgen;
- auf die Erarbeitung der Fragestellungen muss viel Sorgfalt verwendet werden
- die Antworten der Befragten sollten auf eine vorgegebene Zehnerskala (von „1 – sehr unzufrieden“ bis „10 – sehr zufrieden“ aufgetragen werden
- zu jeder Frage kann man einen Durchschnittswert aus allen Fragebögen ermitteln
- die Fragen können je nach Bedeutung prozentual gewichtet werden
- die Gesamtbewertung erhält man durch Addition aller gewichteten Durchschnittswerte

Schriftliche Kundenbefragungen sind problematisch, weil die Befragungssituation nicht für alle Teilnehmer gleich ist: Die Befragung ist **kontextabhängig**, d. h. die Situation, in der der Fragebogen ausgefüllt wird, kann Einfluss auf die Antworten haben. Je weniger spontan der Fragebogen ausgefüllt wird, desto mehr können taktische oder strategische Absichten der Befragten bei der Beantwortung der Fragen eine Rolle spielen, die das Ergebnis verfälschen können. Schriftliche Befragungen bedürfen darüber hinaus der Zustimmung des Personal- / Betriebsrats und der Gleichstellungsbeauftragten und können bürokratisch „ausgebremst“ werden, nachdem die Bibliothek bereits sehr viel Zeit in die Vorbereitung der Umfrage investiert hat. Im Plenum wurde über entsprechende Negativ-Erfahrungen berichtet-

Es empfiehlt sich daher, Befragungen in Betriebsversammlungen vorzunehmen: Nach Absprache mit der Versammlungsleitung bittet man „um eine Minute Ihrer Aufmerksamkeit“ und verteilt einen sorgfältig ausgearbeiteten **Polaritätenprofil-Fragebogen** (ein entsprechendes Muster zum Thema „Image einer Bibliothek“ befindet sich in den Workshop-Materialien). Den Fragebogen lässt man nach einer Minute wieder einsammeln. „Weder-noch“-Antworten sind kritisch zu werten, da sie darauf schließen lassen, dass die Befragten der Bibliothek bzw. dem in der Frage beleuchteten Aspekt völlig gleichgültig gegenüberstehen.

Auch die Einschätzung der Qualifikation des Bibliothekspersonals aus Kundensicht lässt sich mittels eines Polaritätenprofil-Fragebogens ermitteln. – Man sollte einen Fragebogen für mehrere Leistungsstandards entwickeln (Umfang: 1 DIN-A-4-Seite).

Vergleicht man die Ergebnisse der Befragungen von Bibliotheksmitarbeitern („Selbstbilder“) mit denen von Kundenbefragungen („Fremdbilder“), so sind die Fremdbilder oft freundlicher als die Selbstbilder.

Weitere **Hinweise auf Kundenbefragungen** finden sich in einem Vortrag, den Herr Motzko auf dem Bibliothekartag 2005 gehalten hat (das entsprechende digitale Dokument liegt auf dem „OPUS-Server“ auf).

<http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2005/41/pdf/Vortrag%20Image%202005.pdf>

Abschließend wurden aus dem Kreis der Workshopteilnehmer **Bitten an die APBB** geäußert

- Informationen über / Erfahrungen mit statistischen Erhebungen zu veröffentlichen („welche Zahlen muss man erheben?“)
- in Zusammenarbeit mit der „Initiative Fortbildung für Spezialbibliotheken und verwandte Einrichtungen e. V.“ straff organisierte Folgeworkshops auszurichten in Form vertiefender Module zu Einzelthemen, die in diesem Workshop angesprochen wurden (in kleineren Gruppen bis zu max. 10 Teilnehmern / Teilnehmerinnen)

Standards im Netz:

http://www.questionpoint.org/ordering/cooperative_guidelines_247rev3.htm

<http://www.ifla.or/vll/s36/pubs/drsp.htm>

<http://www.ala.org/aasITemplate.cfm?Section=resourceguides&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=15419>

<http://www.alsde.edu/general/LiteracyPartners.pdf>

Fortbildung

28./29.09.05	Ausbilden – aber richtig Baustein 1 : Ausschreibung / Auswahlverfahren (in Zsarb. mit APBB/AjBD)	Berlin
13./14.10.05	The visible Librarian. Workshop für One-Person Librarians, mit Judith A. Siess	Stuttgart
17./18.10.05	The visible Librarian. Workshop für One-Person Librarians, mit Judith A. Siess	Berlin
17./18.11.05	Ausbilden – aber richtig Baustein 2 : Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans und innerbetriebliche Balance (in Zsarb. mit APBB/AjBD)	Berlin

weitere Informationen: <http://www.initiativefortbildung.de/html/programm-aktuell.html>

Informations- und Bibliotheksportals des Bundes im Intranet des IVBB

Im Rahmen der Initiative BundOnline 2005 hat das Bundesministerium des Innern mit Unterstützung der Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung ein Informations- und Bibliotheksportal des Bundes realisiert. Innerhalb dieses Portals, das sich seit dem 01.12.2004 im Onlinebetrieb befindet, stellen die Bibliotheken der obersten Bundesbehörden und des Bundesgerichtshofes ihre Dienstleistungen behördenübergreifend für **alle** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Informationsverbund Berlin-Bonn zur Verfügung. Elektronische Publikationen, Datenbanken (einschließlich der Bibliothekskataloge), Internet- und Intranet-Angebote werden auf einer zentralen elektronischen Plattform zugänglich gemacht, das heißt, mit einer Suchoberfläche kann in allen elektronischen Ressourcen gleichzeitig gesucht werden. Die elektronischen Publikationen stehen sofort als Volltexte am Arbeitsplatz zur Verfügung, gefundene Treffer aus den Bibliothekskatalogen können per E-mail direkt bei der hauseigenen Bibliothek bestellt werden.

Das Projekt wurde federführend von der Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung (KBSt) im Bundesministerium des Innern gesteuert. Die KBSt wurde bei der Projektdurchführung von der Firma EDS unterstützt. Um die Abläufe im Portal zu regeln, wurde eine gemeinsame Verwaltungsvereinbarung mit den Behörden abgestimmt und von den einzelnen Teilnehmern unterzeichnet.

Service

Mit der Realisierung des Informations- und Bibliotheksportals des Bundes werden umfangreiche Dienste bereitgestellt:

- parallele Recherche über die Bibliothekskataloge der teilnehmenden Bundesbehörden (darunter die Kataloge des BPr, des BR, des BK, des BPrA, der Ministerien, des BRH und des BGH)
- Online-Bestellung von Medien direkt aus dem Portal
- zentraler Zugriff auf Online-Datenbanken (z.B. "Beck-Online") und CD-ROM-Anwendungen (z.B. das "Statistische Jahrbuch") Ihrer Bibliothek
- Browsen im Verzeichnis der über 1000 empfohlenen Internetlinks

- Serviceseiten Ihrer Bibliothek: Ansprechpartner, Literaturlisten, Dienstleistungsangebote

Im Portal wird zwischen einer Gastsicht und den jeweils verschiedenen Sichten der teilnehmenden Behörden unterschieden. In der Gastsicht können auch diejenigen Behördenmitarbeiter, deren Dienststellen nicht am Bibliotheksportal teilnehmen, die kostenfreien Angebote nutzen, z.B. die Recherche in den Katalogen der angeschlossenen Bibliotheken. Zur Nutzung des vollen Angebotsumfanges des Portals ist für die Angehörigen der teilnehmenden Behörden eine Registrierung notwendig. Nach der Registrierung steht ein ressortspezifisches Angebot einschließlich aller lizenzpflichtigen Angebote zur Verfügung.

...

Mehrwerte durch die Bereitstellung der Portallösung

Das von der KBSt und den Bibliothekaren erstellte Fach- und Wirtschaftlichkeitskonzept zeigt weitreichende Synergieeffekte.

- Für alle Mitarbeiter wird am Arbeitsplatz ein breites und umfassendes Informationsangebot dargeboten, das die tägliche Arbeit der Einzelnen unterstützt.
- Für den Nutzer entfallen Wartezeiten und Wege.
- Durch die gesteigerte Informationsqualität entsteht ein höherer Informationsnutzen. Aufgrund der Kooperation stehen sämtliche elektronische Medien allen Behördenmitarbeitern behördenübergreifend zur Verfügung.
- Mit einer einheitlichen Suchoberfläche recherchiert der Portalbenutzer in unterschiedlichen Katalogen, Datenbanken und Internetpräsenzen. Die Recherchezeiten werden dadurch erheblich verkürzt.
- Der verstärkte Einsatz von Online- anstatt Print-Medien ist bei Loseblattsammlungen und Nachschlagewerken besonders sinnvoll. Die Printausgaben sind zwar ebenfalls hochaktuell, erforderten jedoch bislang einen hohen Pflegeaufwand von den Bibliothekaren.
- Durch die Kooperation beim Einkauf elektronischer Medien können durch das gemeinsame höhere Einkaufsvolumen Einsparungen und bessere Konditionen erzielt werden. .
- Eine Portalverwaltung übernimmt zentrale Dienstleistungen für das Portal.

Das Portal wird zu einer wichtigen Informationsquelle, um politische Entscheidungsvorlagen weiterhin auf einem hohen Niveau zu halten.

Wenn Sie Fragen zum Portal der Bibliotheken haben, können Sie diese an portal@ivbb.bund.de richten.