

Bequem erreichbar und maßgeschneidert. Persönliche Beratungsangebote in der Digitalen Bibliothek

Olaf Guercke und Jens Mittelbach im Gespräch
über die Wissensbar der SLUB Dresden

► Ausführliche persönliche Beratungsgespräche zur Förderung von Recherche- und Informationskompetenz, die nach Terminabsprache in ungestörter Atmosphäre abseits der Auskunftstheke stattfinden, werden unter dem Begriff „Research-Consultations“ an vielen US-amerikanischen College- und University Libraries seit geraumer Zeit angeboten.¹ Deutsche Universitätsbibliotheken gestalten persönliche Beratung bislang meist mehr oder weniger informell, indem sie etwa die Kontaktdaten der Fachreferenten mit dem Hinweis auf deren Zuständigkeit für fachspezifische Beratung auf ihren Websites zur Verfügung stellen. Nur in Ausnahmefällen werden formalisierte Services angeboten, die eine Infrastruktur zur Terminvergabe beinhalten. Diese beschränken sich jedoch häufig auf bestimmte Nutzergruppen wie Examenskandidaten² oder werden als ergänzende Services innerhalb von Schulungsprogrammen präsentiert.³ In der deutschen Fachliteratur zu Auskunftsdienst und Informationskompetenzförderung finden solche Modelle der intensiven persönlichen Beratung in Bibliotheken bisher kaum Beachtung.

Seit Mai 2013 bietet die SLUB Dresden mit der Wissensbar⁴ einen Beratungsservice, der in einem für alle Nutzer erreichbaren formalisierten Angebot von individuellen Beratungsgesprächen nach Terminab-

sprache besteht. Ein auf der Website präsentierter Themenbrowser, der unter den Begriffen „Lernen/Forschen“, „Schreiben/Publizieren“ und „Technik/Technologien“ eine Vielzahl von Aspekten der passiven und aktiven Informationskompetenz umfasst, ermöglicht es den Nutzern, die auf ihren individuellen Beratungsbedarf spezialisierten Bibliothekare ausfindig zu machen, Termine bei ihnen zu buchen und ihr Anliegen bereits im Vorfeld des Gesprächs genauer zu beschreiben. Die sich dem Nutzer intuitiv erschließende Vielfalt des Themenspektrums, die prominente Platzierung auf der Website und das komfortable Terminvergabesystem machen die Wissensbar zu einem in dieser Form in Deutschland bisher einzigartigen Dienstleistungsmodell. Erstmals wird versucht, dem Bedarf der Nutzer nach Orientierung innerhalb der zunehmend komplexen Informationsinfrastrukturen des Web-Zeitalters systematisch mit intensiven bibliothekarischen Beratungsgesprächen abseits der Auskunftstheke zu begegnen. Dafür wurde die Wissensbar auf dem Bibliothekartag 2014 mit dem ersten Preis beim Best-Practice-Wettbewerb 2014 der gemeinsamen Kommission Informationskompetenz von VDB und dbv ausgezeichnet.

Dr. Jens Mittelbach, Leiter der Abteilung Benutzung und Information der SLUB Dresden, spricht im Interview mit Olaf Guercke über den Entwicklungsstand, die Hintergründe und die Zukunftsperspektiven der Wissensbar.⁵

1 Vgl. zum Beispiel Iris Jastram; Ann Gwinn Zawistoski: Personalizing the Library via Research Consultations. In: Sarah K. Steiner und M. Leslie Madden (Hg.): *The desk and beyond. Next generation reference services*. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2008, S. 14–24.

2 Vgl. zum Beispiel das Angebot für Examenskandidaten an der ULB Düsseldorf: <http://www.ulb.hhu.de/nc/informationskompetenz/lehrveranstaltungen/-beratung.html> (Zuletzt geprüft am 31.10.2014).

3 Vgl. das individuelle Beratungsangebot an der TU Kaiserslautern: <http://www.ub.uni-kl.de/dienstleistungen/digjauskunft/individuelle-beratung/>.

4 Vgl. Mittelbach, Jens: Eine Wissensbar für die SLUB. Informationsvermittlung als echte Dienstleistung. In: *BIS - Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen* 6 (2013), 3, S. 180–183. Online verfügbar unter: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:14-qucosa-130389>.

5 Das Gespräch fand ursprünglich am 17.07.2014 als Telefoninterview im Rahmen meiner Bachelorarbeit statt und wurde für die hier vorliegende Veröffentlichung aktualisiert und gekürzt. Vgl. Olaf Guercke: „Buchen Sie einen Bibliothekar!“ Chancen und Risiken der Einführung von Research-Consultation-Dienstleistungen für individuelle Nutzer an deutschen Universitätsbibliotheken. Köln: Fachhochschule Köln, 2014. (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 75). Online verfügbar unter: <https://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/band.php?key=87>.



Olaf Guercke

Olaf Guercke, Jahrgang 1968 und ursprünglich Krankenpfleger, studierte von 2011–2014 Bibliothekswesen an der Fachhochschule Köln. Im September 2014 schloss er das Studium mit der Bachelorarbeit „Buchen Sie einen Bibliothekar! – Chancen und Risiken der Einführung von Research-Consultation-Dienstleistungen für individuelle Nutzer an deutschen Universitätsbibliotheken“ ab. Seit 2015 arbeitet er in der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung in Bonn an der Retrodigitalisierung des „Vorwärts“ vor 1933.

Zunächst möchte ich Ihnen herzlich zum ersten Preis beim Best-Practice-Wettbewerb 2014 der gemeinsamen Kommission Informationskompetenz gratulieren.

» MITTELBACH ◀ Herzlichen Dank. Über den Preis haben wir uns natürlich sehr gefreut. Er hat uns darin bestärkt, in der eingeschlagenen Richtung weiter zu arbeiten. Wir sind, was die Wissensbar und ihre Einbettung in unser Gesamtkonzept zur Informationsvermittlung angeht, in einem stetigen Entwicklungsprozess, in dem wir das Angebot unter allen möglichen Aspekten modifizieren und erweitern. So eine Bestätigung hilft uns sehr bei dieser Arbeit.

Empfinden Sie die Einführung einer für das deutsche Bibliothekswesen so neuartigen und ungewöhnlichen Dienstleistung als großes Risiko?

» MITTELBACH ◀ Nein, eigentlich nicht. Intensive Beratungsgespräche mit Kunden hat es an der SLUB ja auch schon vor der Wissensbar gegeben. Daher konnten wir beim Aufbau unseres neuen Konzepts auf einen großen Erfahrungsschatz zurückgreifen. Das Neue besteht im besonders bequemen und passgenauen Zugang zu dieser Dienstleistung, quasi dem Maßanzug für die Benutzerberatung.

Die regelmäßige Eins-zu-Eins-Beratungssituation in

Einzelterminen ist sicher für viele Ihrer Mitarbeiter neu und gewöhnungsbedürftig. Inwiefern werden die Kollegen unterstützt? Gibt es Fortbildungen und regelmäßige Reflexionstermine?

» MITTELBACH ◀ Regelmäßige Fortbildungen für die Mitarbeiter sind bisher noch kein integrierter Teil der Wissensbar. Wir haben aber durch unsere bisherigen Erfahrungen der letzten Monate erkannt, dass sie unbedingt notwendig sind, wenn man für eine solche Dienstleistung eine gleichbleibend gute und für den Kunden verlässliche Qualität erreichen will.

Auf der anderen Seite kann ich aber aus eigener Erfahrung sagen, dass ich durch die Beratungen, die ich selber anbiete, ganz von alleine an Beratungs- und auch Fachkompetenz auf meinem Spezialgebiet gewinne. Ähnliche Erfahrungen werden auch aus dem Kollegenkreis berichtet. Die regelmäßige Vorbereitung auf die Gespräche und die Gespräche selbst haben auf jeden Fall einen spürbaren positiven Effekt nicht nur für den Kunden, sondern auch für den Berater.

Gibt es an der SLUB eine grundsätzliche Policy für die Auskunft, mit der den Nutzern, aber auch den Mitarbeitern, eine bestimmte „Auskunftsphilosophie“ vermittelt wird?

» MITTELBACH ◀ Gegenwärtig erarbeiten wir eine Auskunfts-Policy als Grundlage für ein gleichbleibend qualitätsvolles, verlässliches Dienstleistungsportfolio. Der Effekt der wechselseitigen Kompetenzsteigerung beim Kunden und Berater, den wir bei der Entwicklung der Wissensbar beobachten, passt sehr gut zu unserer prinzipiellen Idee einer Auskunftsphilosophie: Von großer Wichtigkeit ist für uns, dass die Informationsvermittlung auf gleicher Augenhöhe stattfindet. Die Beratungen sollen Workshop-Charakter haben und immer den ganz persönlichen Bedarf des Kunden im Blick haben. Auf keinen Fall sollte der Bibliothekar wie ein „Türhüter des Wissens“ auftreten, der dem Kunden erklärt, wie er sich innerhalb der gegebenen Infrastruktur der Bibliothek am besten zu verhalten hat. Vielmehr begreifen wir uns als Serviceeinrichtung, die sich in ihren Dienstleistungen am Kunden orientiert und diesen darin unterstützt, sich gemäß seiner eigenen Bedürfnisse durch eine Informationsinfrastruktur zu bewegen, die im Internetzeitalter die Grenzen der Bibliothek längst gesprengt hat. Wir wollen durch beständiges offenes Nachdenken darüber, was eine Bibliothek heute für ihre Kunden sein könnte, letztendlich zu einer Dienstleistungs-Policy kommen, die nicht einfach ein von oben bestimmtes Mission-Statement ist. Vielmehr entwickelt sie sich über Workshops für Führungskräfte (top-down) und willkommene Beiträge von Mitarbeitern der da-

runter liegenden Hierarchieebenen (bottom-up) als eine Art Gesamtkunstwerk, mit dem sich alle identifizieren können und das auch der besonderen Tradition der SLUB als Zusammenschluss zweier Bibliotheken gerecht wird. Durch die Wissensbar sammeln wir wichtige Erfahrungen im direkten Kundenkontakt, die unser Problembewusstsein in dieser Hinsicht schärfen und uns daher sehr viel weiterbringen.

Die Struktur der Wissensbar ist nach dem Vorbild der Apple Genius Bar aufgebaut. Haben Sie sich im Rahmen der Entwicklung des Angebots auch bibliothekarische Konzepte, wie etwa US-Amerikanische Research-Consultation-Modelle angesehen?

MITTELBACH Die Grundidee der Wissensbar stammt tatsächlich von der Apple Genius Bar. Deren Terminbuchungssystem haben wir zum Vorbild genommen und auf dieser Grundlage auf Typo3-Basis unseren Themenbrowser entwickelt. Erst in einem zweiten Schritt haben wir uns Konzepte aus den USA angesehen und uns vor allem mit dem Brandeis-Modell beschäftigt, in dem die Auskunft genau wie bei uns in einen Basisservice an einem allgemeinen Infopoint und eine tiefergehende fachspezifische Auskunft in einem Büro oder einem anderen ruhigen Ort aufgeteilt wird.

Sehen Sie einen grundsätzlichen Unterschied zwischen einem profitorientierten Unternehmen wie Apple und einer Bibliothek, die als Bildungseinrichtung dem Allgemeinwohl verpflichtet ist und ihren Nutzern eine kostenlose Dienstleistung anbieten kann?

MITTELBACH Moment, die Dienstleistung ist ja nur scheinbar kostenlos und wird von jedem einzelnen Bürger durch seine Steuern finanziert. Deshalb liegt der Unterschied zu Apple darin, dass wir der Allgemeinheit gegenüber in einer ganz besonderen Verantwortung stehen, aus den uns zur Verfügung gestellten Mitteln auch hochwertige Dienstleistungen zu entwickeln. Kostenlos darf nicht gleich wertlos sein. Genau wie bei einem Wirtschaftsunternehmen geht es auch bei uns darum, manifeste Bedürfnisse zu befriedigen und latente Bedürfnisse zu erkennen und durch entsprechende Angebote Zufriedenheit bzw. sogar Begeisterung zu erzeugen. Es hat ja vorher auch niemand gehaut, dass ein Tablet Computer wie das iPad eine sehr attraktive Sache sein könnte. Wenn es uns mit der Wissensbar ähnlich gehen würde, wäre das ein großer Erfolg.

Zusätzlich zu den fachspezifischen Beratungsterminen formulieren Sie den Anspruch, einen vollen Auskunftsservice mit gut geschultem Bibliothekspersonal an Ihren Informationspunkten anzubieten. Was können Sie konkret zum Ausbildungsstand dieser Mitarbeiter sagen?

Jens Mittelbach

Dr. Jens Mittelbach ist seit 2010 Leiter der Abteilung Benutzung und Information der SLUB Dresden. Zuvor war er an der SUB Göttingen beschäftigt. Er studierte Anglistik und Germanistik, promovierte im Fach Englische Literatur und absolvierte ein postgraduales Studium der Bibliothek- und Informationswissenschaft im Rahmen seines Bibliotheksreferendariats an der UB der FU Berlin. Seine Interessen gelten den Themen Openness und Open Data, Informationstechnologie und Datenmanagement sowie Bibliotheksservices der Zukunft.

jens.mittelbach@slub-dresden.de



MITTELBACH Unsere Informationspunkte sind durchweg mit FAMILs und Diplom- oder Bachelorbibliothekaren besetzt. Somit sind wir, was die Basisauskunft angeht, sehr gut aufgestellt. Mitarbeiter auf Fachreferentenebene bzw. auf der Ebene des wissenschaftlichen Dienstes sind derzeit ebenfalls im Auskunftsdienst eingesetzt. Ich könnte mir aber vorstellen, diese Kollegen eher für spezielle Beratungskontexte heranzuziehen, damit sie die knappe Ressource ihres tiefenspezifischen Fachwissens sehr viel zielgerichteter und effizienter nutzen können, und den Basisauskunftsdienst im Sinne des Konzeptes „Information Commons“ mit Mitarbeitern abzudecken, die einen breiten, aber weniger tiefen Fokus haben. Freilich ist das arbeitsorganisatorisch nicht leicht.

Wie wird an den Informationspunkten in der täglichen Praxis mit Recherchefragen umgegangen, die aufgrund ihrer Komplexität eigentlich ein Fall für die Wissensbar sind?

MITTELBACH Hier versuchen wir, unsere Mitarbeiter zu ermutigen, die Kunden bei tiefer gehenden Recherche- oder sonstigen Informationskompetenzfragen,

Terminbuchung
mithilfe eines
Themen-Browsers

die bei einer fachspezifischen Beratung besser aufgehoben wären, auf die Möglichkeiten der Wissensbar hinzuweisen. Das wäre auch ein wichtiger Ansatz für die Fortbildungen, denn es gehört ja einiges dazu, die Grenzen seiner Kompetenz zu erkennen und sich vom Anspruch zu verabschieden, für den Kunden alles selber lösen zu wollen. In diesem Zusammenhang ist es sehr wichtig, die hohe Wertschätzung der soliden Basisauskunft als Teil unseres Konzepts zu kommunizieren.

Die Wissensbar ist auf Ihrem Internetauftritt sehr gut sichtbar. Gibt es noch andere Kanäle, die Sie verwenden, um die Dienstleistung Ihren Nutzern bekannter zu machen?

MITTELBACH **◀** Natürlich versuchen wir, die Wissensbar neben dem auf intuitive Verständlichkeit angelegten Themenbrowser auch über andere Kanäle bekannt zu machen. An den Auskunftstheken und im Callcenter wird regelmäßig auf das Angebot hingewiesen. Auch in unseren Social-Media-Auftritten stellen wir die Wissensbar vor. Außerdem zeigen wir mit einer „Wissensbar-Theke“ regelmäßig Präsenz bei öffentlichen Veranstaltungen der Universität. Für die Zukunft planen wir, die Wissensbar als realen, sicht-



Persönliche Beratung in der Wissensbar

baren Ort in der Bibliothek zu etablieren um die Beratungstätigkeit, die gegenwärtig im Back-Office stattfindet, in einer tatsächlich Bar-ähnlichen Umgebung sinnlich erfahrbar zu machen.

Könnten Sie sich vorstellen, dass die Wissensbar von einer durch die Fachreferenten angeregten Vermittlung durch Universitätsdozenten profitieren könnte, die ihre Studierenden auf die Möglichkeiten der Beratung durch die Bibliothek aufmerksam machen?

MITTELBACH **◀** Das wäre sehr wünschenswert! Tatsächlich ist es so, dass viele Fachreferenten sich eine bessere Sichtbarkeit ihrer Person und ihres Kompetenzprofils über die Wissensbar wünschen. Im Unterschied zu den Modellen aus den USA verfolgen wir ja einen themenbezogenen Ansatz, weil wir glauben, dass die Themen das sind, was die Leute antreibt. Daher findet man in der Wissensbar den Experten, indem man nach einem Thema browsst und kann nicht

umgekehrt nach Personen suchen und dann sehen, welche Dienstleistungen diese zu bieten haben.

Mittlerweile sind wir zum Schluss gekommen, dass auch eine personenbezogene Erschließungsmöglichkeit sinnvoll ist und werden diese demnächst zusätzlich in das Angebot integrieren. Ein großer Vorteil der persönlichen Beratung ist ja, dass sie ein ideales Umfeld zur Entwicklung guter sozialer Beziehungen zwischen Kunde und Berater bietet. Nur wenn die Fachreferenten sich als erfolgreiche Informationsexperten positionieren, werden sie es schaffen, die Dozenten als Multiplikatoren für die Wissensbar zu gewinnen. Das könnte sehr gut über Mundpropaganda funktionieren. Ein Dozent, der in seinen Sprechstunden von Studierenden öfter über positive Erfahrungen mit der Wissensbar hört, wird vielleicht auf diesem Wege zum Anwalt für unser Angebot.

Würden Sie sagen, dass die Wissensbar eher Informationskompetenzvermittlung oder eher Auskunftsdienstleistung ist? Oder vielleicht eine glückliche Verbindung von beidem?

MITTELBACH Die Wissensbar ist in ihrer Intention eindeutig als Dienstleistung zur Informationskompetenzvermittlung gedacht. Ein ausführliches bibliothekarisches Beratungsgespräch wäre im Internetzeitalter als reine Auskunftsdienstleistung nicht mehr sinnvoll. Der Vorteil der Wissensbar ist aber, dass mit ihr auch Kunden angesprochen werden, die um klassische Informationskompetenzschulungen eher einen Bogen machen und deren Motivation die im Angebot mitgelieferte Auskunftsdienstleistung ist.

Schon durch die transparente Suchumgebung des Themenbrowsers möchten wir beim Kunden ein Bewusstsein dafür schaffen, wie vielseitig und komplex das Feld der Informationskompetenz heute ist. Jemand, der eigentlich an einer geisteswissenschaftlichen Informationsrecherche interessiert ist, könnte beim Browsen in der Wissensbar ganz nebenbei über Bereiche wie etwa „Soziale Netzwerke und wissenschaftliche Karriere“ oder „Feeds und Alerting Services“ stolpern und dadurch seine Neugierde und seinen Beratungsbedarf zu diesen Themen entdecken.

Wie wird die Dienstleistung evaluiert? Werden systematisch Daten zu den Gesprächen oder Feedback von den Nutzern gesammelt?

MITTELBACH Natürlich führen wir eine Statistik und schauen uns genau an, welche Angebote besonders häufig genutzt werden und welche eher weniger. Konkret gab es bisher im Zeitraum vom 25.05.2013 bis zum 30.04.2014 insgesamt 163 gebuchte Beratungstermine. Davon fielen 50% auf den Bereich

Schreiben/Publizieren und 39% auf den Bereich Lernen/Forschen, der das Themenspektrum der klassischen fachspezifischen Rechercheberatung abdeckt. Die restlichen 11% der Gespräche fanden im Bereich Technik statt. Um uns ein noch genaueres Bild darüber zu machen, wie die Wissensbar von unseren Kunden wahrgenommen wird, planen wir darüber hinaus die Entwicklung eines Evaluationsbogens, der ihnen im Anschluss an die Gespräche automatisch per Mail zugeschickt werden soll. Hier arbeiten wir an einer technischen Lösung, die den hierfür nötigen zusätzlichen Arbeitsaufwand minimiert.

Wie wird Ihr neues Angebot angenommen, die Beratungstermine über Skype durchzuführen?

MITTELBACH Das Angebot besteht seit kurzem, wurde aber bisher nicht angenommen. Skype ist in unseren Augen nicht die ideale Lösung, da es auf Kunden-seite die Installation eines Programms erfordert, das darüber hinaus als Microsoft-Anwendung nicht jedermanns Sache ist. Wir wollen daher eine browserbasierte Lösung finden, die hochwertige persönliche Beratungssessions im Rahmen der Wissensbar ermöglicht, etwa mit gegenseitigem View auf den Bildschirm des Gegenübers und der Möglichkeit, Sessions aufzuzeichnen. Allerdings soll dieses System auch für andere Aspekte des Verhältnisses zwischen Kunde und Bibliothekar nutzbar sein. Wir haben da bereits eine bestimmte Lösung im Auge.

Allgemein sind wir an der SLUB immer bestrebt, mit unseren Angeboten möglichst viele Fliegen mit einer Klappe zu schlagen. So werden etwa der Themenbrowser und die Buchungsfunktionen der Wissensbar mithilfe einer im Haus programmierten Typo3-Extension realisiert, die gleichzeitig für unser Veranstaltungsmanagement, also für den Veranstaltungskalender und die entsprechenden Anmelde-möglichkeiten da ist.

Auch auf die Dienstleistungsangebote selbst lässt sich dieses Prinzip übertragen. Wir sind davon abgekommen, unsere Dienstleistungen in erster Linie auf relativ willkürlich konstruierte Kundengruppen zuzuschneiden. Unser Angebot der Wissensbar ist eher themenspezifisch aufgebaut und damit so flexibel und vielschichtig angelegt, dass davon sowohl ein Bürger profitieren kann, der sich besser über sein Hobby informieren möchte als auch ein Doktorand, der Unterstützung bei der Literaturrecherche, beim Schreiben und bei der Veröffentlichung seiner Dissertation braucht.

Vielen Dank für das Gespräch!