

Der Informations- und Benutzungsbereich – die Visitenkarte der Bibliothek

Ein Bericht über die Fortbildung „Servicequalität im Informations- und Benutzungsbereich – Innovative Angebote und Personaleinsatz“ an der Technischen Hochschule Ingolstadt, 25.09.2019

Der VDB-Landesverband Bayern lud am 25.09.2019 zu einer ganztägigen Fortbildung „Servicequalität im Informations- und Benutzungsbereich – Innovative Angebote und Personaleinsatz“ in die Technische Hochschule Ingolstadt ein. Mehr als 40 Personen waren der Einladung gefolgt und verfolgten mit regem Interesse und engagierter Diskussion die sieben Vorträge, die thematisch die beiden Themenkomplexe Servicequalität und Best-Practice-Beispiele aus dem Informations- und Servicebereich wissenschaftlicher Bibliotheken sowie die Einsatzmöglichkeiten studentischer Hilfskräfte und deren Substitution durch externe Dienstleister, unter anderem auch durch Wachdienste, behandelten.

Studentische Hilfskräfte – ein auslaufendes Beschäftigungsmodell?

Nachdem an mehreren Universitätsbibliotheken Studentische Hilfskräfte gegen ihre Arbeitgeber geklagt und vor Gericht eine tarifrechtliche Eingliederung in den Tarifvertrag des öffentlichen Dienstes erstritten hatten, besteht vielerorts Unsicherheit hinsichtlich des weiteren Einsatzes Studentischer Hilfskräfte bzw. es steht deren Einsatz mancherorts bereits zur Disposition.

Einen Überblick über die Rechtslage und Vorschläge zur rechtskonformen Weiterbeschäftigung von Hilfskräften bot Thomas Witzgall (ThULB Jena) mit seinem Vortrag „Wer, was und wie lange – der rechtliche Status von Hilfskräften.“ Bereits 2005 hatte das Bundesarbeitsgericht in einem Urteil entschieden, dass das Hauptmerkmal einer wissenschaftlichen Hilfskraft in der Verpflichtung zum Erbringen von wissenschaftlichen Dienstleistungen und unterstützender Tätigkeit in Forschung und Lehre besteht. Ob und inwieweit die Arbeit in einer Bibliothek diesen Kriterien entspricht, ist nur selten in entsprechenden Landesgesetzen eindeutig geregelt und eröffnet daher vielerorts Spielraum für Interpretation und potentielle rechtliche Klärung. Bei einer rechtlichen Verneinung der Ausübung einer wissenschaftlichen Dienstleistung in einer Bibliothek hätten die Betroffenen einen Anspruch auf eine Eingliederung in den Tarifvertrag des öffentlichen Dienstes. Dies hätte eine zumeist finanziell deutlich bessere Einstufung ihrer Tätigkeit gemäß der ihren Tätigkeiten zugrunde liegenden Entgeltordnung des TV-L zur Folge. Die Alternativen zur Eingliederung in den TV-L sind vorhanden, aber begrenzt. So können eigene Tarifverträge für Studentische Hilfskräfte zu deutlich besseren finanziellen Konditionen vereinbart werden, wie in Berlin, oder es können Werk- und Honorarverträge für einzelne Projekte bzw. auf maximal zwei Jahre befristete Verträge gemäß dem Tarifvertrag der Länder abgeschlossen werden. Obwohl die Anhebung des arbeitsrechtlichen Status studentischer Tätigkeit einzelnen Studierenden durchaus zu Gute kommen kann, werden vermutlich in der Praxis immer mehr Hochschulen auf den Einsatz studentischer Hilfskräfte aus finanziellen Gründen zukünftig verzichten und Stammpersonal oder externe Dienstleister beschäftigen.

Am Beispiel der Bibliothek der Humboldt Universität zu Berlin ließ sich verfolgen, welche Auswirkungen der Verzicht auf Studentische Hilfskräfte auf die Dienstleistungen der Bibliothek hat. So legte Frauke Engels (UB der HU Berlin) in ihrem Vortrag „Universitätsbibliotheken: Wie geht es weiter ohne studentische Hilfskräfte?“ dar, dass die Bibliothek im Jahr 2018 nach einem Urteil des Landesarbeitsgerichts Berlin binnen zwei Wochen insgesamt 132 SHK-Stellen im Theken- und Einstelldienst, die, wie an anderen Standorten auch, zumeist als Ersatz für fehlendes qualifiziertes Personal eingesetzt waren, ersetzen musste. Nachdem sich sowohl eine rechtliche Änderung des Berliner Hochschulgesetzes als auch der Probetrieb mit einem externen Dienstleister als nicht erfolversprechend erwiesen hatten, blieb der Bibliothek nur die Umwandlung der ehemaligen Hilfskraftstellen in Stellen des TV-L übrig. Diese wurde nach den Wünschen der Bibliothek nun vorzugsweise mit Studierenden besetzt. Die damit verbundenen Zusatzkosten werden jedoch nur teilweise aus Sondermitteln der Universitätsleitung finanziert, so dass im Zuge der Umstellung zugleich die Zahl der Stellen von ehemals 132 auf 125 bei insgesamt geringeren Arbeitszeiten reduziert werden musste. Der Verzicht auf Studentische Hilfskräfte bedeutet für die Bibliothek und ihre Nutzerinnen und Nutzer eine Reduzierung der Öffnungszeiten und damit eine Verschlechterung der Servicequalität.

Aufsicht und Wachdienst – ein Betätigungsfeld für externe Dienstleister

Auch an der UB Regensburg führte die Klage einiger Studierender nach einer Höhergruppierung ihrer Tätigkeit dazu, dass die Universität von sich aus auf den Einsatz von Hilfskräften in der Bibliothek verzichtet. Damit einher ging die Reorganisation des Personaleinsatzes in den 13 Lesesälen der Bibliothek. So führte Dr. Evelinde Hutzler (UB Regensburg) in ihrem Beitrag „Wachpersonal an den Aufsichtstheken der Universitätsbibliothek Regensburg – ein Bericht aus der Praxis über die Beauftragung und den Einsatz eines externen Sicherheitsdienstleisters“ aus, dass der Verzicht auf Studentische Hilfskräfte in den Lesesälen durch den Einsatz eines externen Wachdienstes kompensiert wurde, der seit April 2019 für die Aufsicht und die Sicherheit verantwortlich ist. Dem Einsatz vorausgegangen war allerdings ein aufwändiger Vergabeprozess mit einer EU-weiten Ausschreibung, die in enger Zusammenarbeit mit der Universitätsverwaltung umgesetzt wurde. Obwohl auf diese Weise nunmehr ein externer Dienstleister mit der Übernahme ehemals studentischer Tätigkeiten betraut ist, zeigt sich in der Praxis, dass zur Wahrung einer entsprechenden Servicequalität ein kontinuierlicher Austausch mit dem Dienstleister sowie eine strikte Leistungs- und Qualitätskontrolle erforderlich sind.

Auch der nächste Vortrag von Rolf Duden (SUB Hamburg) „Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser oder umgekehrt? Ausschreibungen, Qualitätssicherung und Erfolgskontrolle externer Wachdienstleistungen in großen Bibliotheken“ behandelte die Substitution studentischer Tätigkeiten durch einen externen Dienstleister. An der SUB Hamburg ist der Einsatz eines externen Wachdienstes auf Grund regelmäßiger Ausschreibungen bereits seit vielen Jahren geübte Praxis. Für Nutzerinnen und Nutzer ist es neben dem Bibliothekspersonal somit oft auch das Personal des Wachdienstes, welches als das „Gesicht“ der Bibliothek wahrgenommen und dessen Qualität oft auch mit der Qualität der Bibliothek gleichgesetzt wird. Damit auch für Außenstehende die Aufgaben des Wachdienstes deutlich erkennbar sind, wurden diese strikt von den bibliothekarischen Aufgaben des Fachpersonals getrennt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wachdienstes sind somit ausschließlich für die Belange

der Sicherheit zuständig. Für das Zusammenspiel Wachdienst – Bibliothek hat sich dabei über die Jahre eine umfangreiche Leistungsbeschreibung mit detaillierter Qualitätskontrolle etabliert, die seitens der Bibliothek von der Benutzungsleitung koordiniert und verantwortet wird. Allerdings ist der Einsatz eines Wachdienstes zuweilen auch eine Gratwanderung zwischen der Gewährleistung von Ruhe und Sicherheit einerseits, ohne andererseits allzu autoritär aufzutreten. Allerdings ist hier die Bibliothek von der jeweiligen Personalsituation und den Auswahlkriterien des Dienstleisters abhängig. Besondere „Vorkommnisse“ und mögliches Fehlverhalten des zuweilen mit einer akademischen Klientel wenig erfahrenen Wachpersonals sind auch geeignet, das Bild der Bibliothek in der Öffentlichkeit negativ zu beeinflussen.

Best Practice im Informationsbereich – zwischen realer und virtueller Welt

Der zweite Themenschwerpunkt befasste sich mit inhaltlichen Fragen und Best-Practice-Erfahrungen in der aktuellen Arbeit im Informationsbereich wissenschaftlicher Bibliotheken, die für unsere Nutzerinnen und Nutzer in vielen Fällen erster Anlaufpunkt und Visitenkarte der Bibliothek sind. Den Anfang machte hier Dr. Caroline Leiß (UB TU München) mit ihrem Vortrag „Virtuelle Auskunftsdienste an der Bibliothek der TUM.“ Dort setzt man bereits seit sechs Jahren ausschließlich auf das Konzept der virtuellen Auskunft, die allein an dieser großen und mit vielen Standorten dezentral verteilten Bibliothek ein hochwertiges, jederzeit verfügbares und standortunabhängiges Auskunftsniveau gewährleistet. Neben der besseren Erreichbarkeit waren es auch die Vereinbarkeit der Informationsmit der übrigen Arbeit sowie das Kommunikationsverhalten der Studierenden, die für einen Umstieg auf eine virtuelle Auskunft sprachen. Im Unterschied zu vielen anderen Bibliotheken ist die Koordination der Auskunftsdienste einer eigenen Abteilung Informationsdienste zugeordnet. Organisatorisch ist die virtuelle Auskunft auf ein Team von 25 Personen der QE2 und QE3 verteilt, welche die ca. 9.000 Anfragen über die vier Informationskanäle Telefon, Mail, Chat und WhatsApp bedienen. Fachlich oder kommunikativ besonders anspruchsvolle Anfragen werden an die Abteilungsleitung weitergeleitet, welche diese im Einzelfall Verantwortlichen zuweist. Neben dem schnellen und qualitativ hochwertigen Auskunftsniveau hat sich die virtuelle Auskunft auch aus Sicht der beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr bewährt, die sich sehr zufrieden mit der virtuellen Auskunft zeigen, unter anderem da sie ihre Einsatzzeiten weitgehend flexibel einteilen können.

Den unvermindert hohen Stellenwert der mit Personal besetzten Informationstheke stellte Doris Schneider (Bibliothek der TH Ingolstadt) in ihrem Vortrag „Eine Theke ist eine Theke ist eine Theke“ heraus. So ist die Informationstheke zugleich im Sinne einer „Teaching Library“ der wichtigste Arbeitsplatz in der Bibliothek und wird aus diesem Grund nur mit Fachpersonal, und nicht mit Studentischen Hilfskräften besetzt. Um den Studierenden ein umfassendes Informations- und Beratungsangebot zu ermöglichen, wurden zudem die Servicestellen von Bibliothek und Rechenzentrum in eine gemeinsame Infotheke in der Bibliothek integriert. Die Aspekte Qualifizierung und Qualitätssicherung besitzen einen besonderen Stellenwert. Der aktuelle Wissensstand des Personals wird mittels eines Mind-Mapping-Tools regelmäßig erfasst und Wissenslücken werden durch Weiterbildung und Einarbeitung durch „Wissens-Paten“ geschlossen. Dazu werden alle Arbeitsprozesse und Informationen in einem Share-Point-System erfasst. Um die erreichte hohe Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer mit

den Angeboten zu sichern, wird der Qualitätsstandard zudem durch Weiterbildungen in den Bereichen Englisch, Interkulturelles Training, Konfliktgespräche sowie Lerntagebücher weitergepflegt.

„All-in-One‘ und ‚One-stop-Shop‘ – das Servicezentrum der Zukunft“: Unter diesen visionären Titel stellte Dr. Volker Wittenauer (BLB Karlsruhe) den abschließenden Vortrag des Tages. Aufgrund akuten Personalmangels stand auch die Badische Landesbibliothek in Karlsruhe vor dem Problem, Qualität und Quantität in den Auskunftsdiensten angesichts neuer Strukturen des Lernens und Forschens sowie gestiegener Erwartungen an die Aufenthaltsqualität miteinander zu verbinden. Daraus entstand das Konzept eines an einem Ort und aus einer Hand umfassenden „One-stop-Shops“. Aufbauend auf einer ausgeprägten Profilierung werden neben universitären auch weitere Zielgruppen wie Schüler/innen und Heimatforscher/innen mit ihren spezifischen Anforderungen in das Informationskonzept integriert. Die Ausweitung des Dienstleistungsspektrums ging dabei mit dem Einzug in ein neues Gebäude im Jahr 2011 einher, welches seitdem als „Wissenstor“ mittels einer geschickten Zonierung unterschiedliche Lernumgebungen für Lernen, Auskunft sowie die Informations- und Schulungsprogramme bietet. Dr. Wittenauer verdeutlichte, dass ein Mehr an Beratung und Information bei gleichbleibendem Personalbestand nur durch die Freisetzung von Personalressourcen sowie durch die Automatisierung von Dienstleistungen zu erzielen ist. Zugleich erfordert der fließende Übergang von der Kurzinformation zur Beratung eine enge organisatorische Verzahnung von Information (Teaching Library) und Fachreferat. Sinnvoll erscheint dabei, wo immer möglich, auch die Zusammenarbeit mit externen Partnern, wie es an der BLB bereits seit Jahren mit den Hochschulen vor Ort praktiziert wird.

Falls es einen Indikator für das Interesse und den Austausch an den Themen der Fortbildung gab, so war dieser die lebhafteste und intensive Diskussion, die sich rund um die Vorträge und auch in der abschließenden Gesamtschau entwickelte. Die Folien der einzelnen Präsentationen sind auf den Seiten des VDB unter <https://www.vdb-online.org/veranstaltungen/855/> einsehbar.

Rainer Plappert, Universitätsbibliothek Erlangen-Nürnberg

Zitierfähiger Link (DOI): <https://doi.org/10.5282/o-bib/2019H4S237-240>