

**ASSISTENTEN ALS INFORMATIONSVERMITTLER?
CHANCEN UND PROBLEME BEIM EINSATZ VON
BIBLIOTHEKSASSISTENTEN IM AUSKUNFTSDIENST VON
ÖFFENTLICHEN BIBLIOTHEKEN**

Diplomarbeit
im Fach
Informationsvermittlung
Studiengang "Öffentliche Bibliotheken"
an der
Fachhochschule Stuttgart
Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen

Erstprüfer: Prof. Ingeborg Spribille
Zweitprüfer: Prof. Wolfram Henning

Angefertigt
in der Zeit vom 13. Juli bis zum 12. Oktober 1998

von

PAMELA BAER

Schenkensteinstr. 22, 70469 Stuttgart

Stuttgart, Oktober 1998

Vorwort

Die Idee, dieses Thema in der Diplomarbeit zu bearbeiten, entwickelte sich im Praktikumssemester bei der Stadtbücherei Stuttgart/Stadtteilbücherei Vaihingen.

Durch aktive Mitwirkung bei der Organisation und Planung des Projektes "Assistenten im Auskunftsdienst" ist bei mir der Wunsch aufgekommen, sich mit den Chancen und Problemen, die ein Einsatz von Assistenten im Auskunftsdienst bedingt, ausführlicher auseinanderzusetzen.

Anfangs gab es Schwierigkeiten bei der Literatursuche zu diesem Thema, weil diese Berufsgruppe recht selten im Blickfeld des fachlichen Interesses steht, und die Auskunftstätigkeit von Bibliotheksassistenten nicht weit verbreitet ist. Durch eher unkonventionelle Recherche, nämlich mit Hilfe von Telefonaten und Schriftverkehr (in Papierform und elektronisch), gelang es mir, in den Besitz der für diese Arbeit nötigen Materialien zu kommen.

Mein besonderer Dank gilt daher all jenen Personen, die in diesem Sinne zur Erstellung dieser Diplomarbeit beigetragen haben.

Inhalt

Vorwort	3
Inhalt	4
Schlagwörter	6
Abstracts	7

A Einleitung

8

B Hauptteil 11

1. Bibliotheksassistenten und Diplombibliothekare- ein Vergleich von Ausbildung und Berufsbild 11

1.1 Berufsbild der Assistenten 11

1.2 Ausbildung der Assistenten 12

 1.2.1 Organisation der Ausbildung 12

 1.2.2 Inhalte der bisherigen Ausbildung 15

 1.2.3 Das neue Ausbildungskonzept: Fachangestellte/r für
 Medien-und Informationsdienste 17

1.3 Berufsbild der Bibliothekare 18

1.4 Ausbildung der Bibliothekare 21

 1.4.1 Organisation des Studiums 21

 1.4.2 Studieninhalte 22

1.5 Zusammenfassung 24

2. Informationsvermittlung/ Auskunftsdienst in Öffentlichen Bibliotheken. 26

2.1 Begriffserläuterungen 26

 2.1.2 Aufgaben, Ziele und Inhalte des Auskunftsdienstes 27

 2.1.3 Auskunftsdienst als Dienstleistung

 28

2.2 Verschiedene Typen von Auskunftsfragen und

Auskunftsplätzen	29
2.3 Qualifikationen für den Auskunftsdienst	30
3. Der Einsatz von Assistenten im Auskunftsdienst - Beispiele aus der Praxis	34
3.1 Zur Auswahl der Beispiele und ihrer Analyse	34
3.2 Stadtbücherei Stuttgart	35
3.3 Stadtbücherei Heidelberg	38
3.4 Stadtbücherei Esslingen	40
3.5 Stadtteilbücherei Vaihingen	42
3.6 Stadtbücherei Geislingen	44
3.7 Zusammenfassung	45
C Schlußbetrachtung: Chancen und Probleme	47
1. Die tarifliche Perspektive	47
2. Die berufspolitische Perspektive	48
3. Die fachliche Perspektive	49
4. Fazit	51
Anhang	53
Literaturverzeichnis	54
Anlagen	55
Anlage I: Fragebogen	
Anlage II: Schulungsunterlagen aus dem Projekt "Assistenten im Auskunftsdienst" der Stadtteilbücherei Vaihingen	
Anlage III: Brief von Renate Gundel (Tarifkommission/ ÖTV, Stadtbücherei Sindelfingen)	
Anlage IV: Brief von Dr. Konrad Umlauf (Vorsitzender vba, Institut für Bibliotheks- wissenschaft)	

Schlagwörter

Bibliotheksassistent

library assistant

Auskunftsdienst

reference service

Informationsvermittlung

information brokerage

Ausbildung

training

Berufsbild

job profile

Tarifpolitik

Berufspolitik

Abstracts

Nur wenige Öffentliche Bibliotheken setzten ihre Assistenten im Auskunftsdienst ein, da dieser in aller Regel als zentrale Aufgabe der Bibliothekare angesehen wird. Von den Bibliothekaren werden mancherlei Gründe angegeben, die gegen einen Einsatz von Bibliotheksassistenten im Auskunftsdienst sprechen. Die vorliegende Diplomarbeit soll dazu dienen, dieses heutzutage immer häufiger diskutierte Problem näher zu betrachten. Dafür werden Ausbildung und Berufsbild der Assistenten und Bibliothekare aufgezeigt und verglichen, die Inhalte der Informationsvermittlung erläutert und aktuelle Beispiele aus der Praxis herangezogen.

Few public libraries today assign their assistants to the reference desk, since as a rule this is seen as the librarian`s main duty. Librarians give a variety of reasons not to use library assistants in the reference service. The purpose of the present thesis is to examine this problem, which is increasingly coming under discussion, in detail.

To this end, the training and job profiles of both assistants and librarians are compared, the nature of information service is explained, and examples taken from current practice are offered and analysed.

A Einleitung

Der Auskunftsdienst in Öffentlichen Bibliotheken ist das zentrale Aufgaben-gebiet, das in fast allen Bibliotheken immer noch den Diplom-Bibliothekaren¹ vorbehalten ist. Die Auskunftstätigkeit von Bibliotheksassistenten wird daher von unterschiedlichen Seiten kritisch betrachtet. Die Einwände aus tarif-, berufspolitischer sowie fachlicher Perspektive sind einerseits berechtigt, können aber durch Gegenargumente entkräftet werden. Wie die Beispiele aus der Praxis zeigen, kann der Einsatz von Bibliotheksassistenten im Auskunftsdienst für die Bibliothek und ihre Angestellten durchaus auch positive Auswirkungen haben.

Bibliotheksassistenten an Öffentlichen Bibliotheken sind für die praktische Aus- und Durchführung der Aufgaben zuständig, "die für die Abwicklung des laufenden Bibliotheksbetriebes von Bedeutung sind. Dabei handelt es sich z.T. um die Vorbereitung, z.T. um die Weiterführung (diplom-)bibliothekarischer Arbeiten und Entscheidungsbelange, aber auch um selbstständig wahrzunehmende Pflichten"². Die Hauptaufgaben der Assistenten liegen in der Erwerbung, Katalogisierung und dem Benutzungsdienst. Die Auskunftserteilung ist im Benutzungsdienst enthalten und wird in aller Regel von den Assistenten in Form von Hinweis- und Beratungsauskünften an der Verbuchungstheke ausgeführt.

Der Auskunftsdienst von Bibliotheken besteht meist aus einer zentralen oder mehreren Auskunftstellen, in größeren Bibliotheken gibt es spezialisierte Auskunftsabteilungen, die mit allen nötigen Auskunftsmitteln ausgestattet sind. Die Auskunftstätigkeit erfordert neben allgemeinen Kenntnissen über Auskunftsmittel in allen Publikationsformen auch Kompetenzen im Umgang mit Benutzern und bei der Beantwortung deren spezifischer Fragen. An den reinen Auskunftsplätzen sind daher in den meisten Bibliotheken nur Bibliothekare oder Lektoren tätig. Die Auskunftstätigkeit von Assistenten am Auskunftsplatz ist in deren Berufsbild und Tätigkeitsbeschreibungen im Bundeangestelltentarif (BAT) nicht vorgesehen. Inwieweit auch die Assistenten für den Auskunftsdienst qualifiziert sind, soll unter anderem herausgearbeitet werden.

Aus diesem Grund werden zunächst die Berufsbilder sowie die Ausbildung und deren Inhalte von Assistenten und Bibliothekaren erläutert und miteinander

¹ Bei allen männlichen Sprachformen für Personen ist stets auch die weibliche gemeint.

² Günter Röttcher, Klaus-Peter-Böttger, Ursula Ankerstein: Basiskennntnis Bibliothek: Fachkunde für Assistentinnen und Assistenten an Bibliotheken; die theoretischen und praktischen Grundlagen eines Bibliotheksberufes, Bad Honnef 1990, S. 289.

verglichen. Dieser Vergleich soll herausstellen, inwieweit die Assistenten im Gegensatz zu den Bibliothekaren durch die Ausbildung auf eine Rolle als Informationsvermittler vorbereitet werden.

Mit dem neuen Ausbildungskonzept "Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste...", das am 1. August dieses Jahres in Kraft getreten ist, wurde die Ausbildung der Assistenten seit 1975 zum ersten Mal reformiert. Einige in der Fachzeitschrift "Buch und Bibliothek" bereits erschienene Artikel, die Verordnung zur Ausbildung sowie ein Entwurf eines neuen Lehrplans standen als Informationsmaterial zur Verfügung, jedoch nicht der neue Ausbildungsrahmenplan. Das neue Konzept wird hier kurz erläutert, Ausgangspunkte sind dennoch die Organisation und Inhalte der bisherigen Ausbildung.

Das Kapitel "Informationsvermittlung/Auskunftsdienst in Öffentlichen Bibliotheken" soll reflektieren, welche verschiedenen Facetten zur Auskunftstätigkeit gehören. Unterschiedliche Definitionen sollen das Feld Auskunftsdienst in seiner Komplexität erklären. Dem folgt eine Ausführung über den Dienstleistungsgedanken sowie über Aufgaben, Ziele und Inhalte des Auskunftsdienstes. Da in Öffentlichen Bibliotheken eine Vielzahl von verschiedenartigen Fragen auftreten und einige Bibliotheken nicht nur über einen einzigen "allgemeinen Auskunftsplatz" verfügen, werden die einzelnen Typen von Auskunftsfragen sowie Auskunftsplätzen zusammengestellt. Zuletzt beschäftigt sich dieses Kapitel mit den für den Auskunftsdienst notwendigen Qualifikationen: den fachlichen und kommunikativen Kompetenzen sowie mit den damit zusammenhängenden Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Dieses Kapitel stellt weniger eine alles umfassende Ausarbeitung zum Thema Informationsvermittlung dar, diesem Anspruch kann man im Rahmen dieser Diplomarbeit gar nicht gerecht werden, vielmehr beinhaltet es nur diejenigen Aspekte, welche bei der Bearbeitung des eigentlichen Themas von Bedeutung erschienen.

An Beispielen aus der Praxis von Bibliotheken unterschiedlicher Größe soll gezeigt werden, daß Assistenten unter bestimmten Voraussetzungen sehr wohl für Auskunftstätigkeiten eingesetzt werden können und welche verschiedenen Möglichkeiten bestehen, dies in die Praxis umzusetzen. Beim Interview mit den ausgewählten Bibliotheken mittels eines Fragebogens kam es vor allem auf Fragen nach der Organisation, den Qualifikationen der Auskunftgebenden, der Definition des Auskunftsdienstes der jeweiligen Bibliothek an und welche Erfahrungen diese mit dem Einsatz ihrer Assistenten in der Auskunft gemacht hat.

Um das Ganze einzugrenzen, beschränken sich die Bibliotheksbeispiele und infolge dessen auch die Ausbildungsstätten auf den Raum Baden-Württemberg.

Die Schlußbetrachtung beschäftigt sich dann ausschließlich mit den Problemen und den Chancen aus den bereits genannten tarifpolitischen, berufspolitischen sowie fachlichen Perspektiven. Der letzte Teil, das "Fazit", enthält eine Zusammenfassung und mein persönliches Urteil zum Thema.

B Hauptteil

1. Bibliotheksassistenten und Diplombibliothekare - ein Vergleich von Berufsbild und Ausbildung

1.1 Berufsbild der Assistenten

Die Blätter zur Berufskunde, Assistent an Bibliotheken/Assistentin an Bibliotheken,³ informieren über Aufgaben und Tätigkeiten der Assistenten, über deren Ausbildung und Weiterbildung sowie über die Entwicklung und Situation des Ausbildungsberufes. Da das Thema Ausbildung ausführlich an anderer Stelle behandelt wird, wird dieses Kapitel sich vor allem auf die Aufgaben und Tätigkeiten der AssistentInnen beschränken. Die nachfolgenden Inhalte sind den Blättern zur Berufskunde entnommen.

Die fachlichen Aufgaben, die Assistenten an Bibliotheken wahrnehmen, richten sich vor allem nach dem Auftrag und der Organisation der jeweiligen Einrichtung. Dabei kann es sich um Öffentliche Bibliotheken, Wissenschaftliche Bibliotheken oder Spezialbibliotheken handeln. Spezialbibliotheken können Einrichtungen öffentlicher Hand sein, aber auch Wirtschaftsunternehmen, Verbänden, Vereinen oder kirchlichen Institutionen angehören.

Art und Umfang der Tätigkeiten variieren mit der Größe der Bibliothek. Bei kleineren Bibliotheken erstrecken sich die Aufgaben der Assistenten auf nahezu alle Bereiche, hingegen ist in größeren Bibliotheken die Arbeitsteilung weiter fortgeschritten. Dabei kann es sich sowohl um Tätigkeiten handeln, die unter Anleitung ausgeübt wie auch selbständig ausgeführt werden.

Die Hauptaufgaben der Assistenten liegen in der Medienerwerbung, der Medienbearbeitung und der Bereitstellung der Medien.

Zur *Medienerwerbung*, auch Bestandsaufbau genannt, gehören die Bestellung der Medien, die Lieferungskontrolle, die Registrierung des Zugangs, die Bearbeitung der Rechnungen und der gesamte damit zusammenhängende Schriftverkehr. Die *Medienbearbeitung* beinhaltet den vollständigen Nachweis der erworbenen Medien in den von der Bibliothek verwendeten Katalogen. Die *Bereitstellung der Medien* erfolgt durch den Benutzungsdienst (Ausleihe) und die Auskunftstätigkeit.

³ Raimund Dehmlow u.a.: Assistent an Bibliotheken/ Assistentin an Bibliotheken, Blätter zur Berufskunde 1-X A 103, hrsg. v. der Bundesanstalt für Arbeit, Bielefeld 1997, S. 4ff.

Der Benutzungsdienst besteht aus der Ausleihe und Rücknahme von Medien, der Registrierung der Benutzer, Vormerkungen von ausgeliehenen Medien sowie dem Mahnwesen und dem Leihverkehr. Die Auskunftstätigkeit erfordert gründliche Kenntnisse über die Bibliothek und ihren Bestand. Die Assistenten müssen im Umgang mit der technischen Ausstattung der Bibliothek geübt sein. Dies ist notwendig, um die Fülle der auftretenden Fragen sachgerecht zu beantworten und Hilfestellung bei der Auffindung der gewünschten Informationen geben zu können. Inzwischen gehören auch Aufgabenbereiche wie Öffentlichkeitsarbeit, Werbung und Veranstaltungsarbeit dazu, ebenso Verwaltungsaufgaben und statistische Aufgaben. In Wissenschaftlichen Bibliotheken betreuen die Assistenten den Lesesaal und das Magazin.

Einkommensverhältnisse und Aufstiegsformen

Als Angestellter im öffentlichen Dienst wird der Assistent nach dem Bundesangestelltentarif (BAT) bezahlt. Berufsanfänger beginnen in der Regel mit der Vergütungsgruppe VII BAT. Bei "Ausübung spezieller Tätigkeiten und überwiegend selbstständigen Leistungen an verantwortungsvoller Stelle"⁴ können die Assistenten bis in die Vergütungsgruppe Vc/Vb BAT aufsteigen.

Zusätzlich zur Grundvergütung erhalten die Assistenten den üblichen Ortzuschlag und gegebenenfalls weitere soziale Leistungen.

Durch fachliche Eignung, berufliche Bewährung und die Bereitschaft, sich weiterzubilden, ist es für den Assistenten an Bibliotheken möglich, eine Leitungsfunktion wahrzunehmen. Einige kleine Bibliotheken bzw. Zweigstellen werden sogar allein von einem Assistenten geleitet.

1.2 Ausbildung der Assistenten

1.2.1 Organisation der Ausbildung

Die Ausführungen dieses Kapitels basieren auf folgenden Ausbildungsunterlagen:

1. Verordnung über die Berufsausbildung zum Assistenten an Bibliotheken vom 20. Juni 1975, Bundesgesetzblatt, Jahrgang 1975, Teil I, S. 1440-1446,
2. Regierungspräsidium Karlsruhe (Hrsg.): Merkblatt für den Ausbildungsberuf Assistentin/ Assistent an Bibliotheken, o.J.,

⁴ Raimund Dehmlow u.a.: a.a.O., S. 20.

3. Regierungspräsidium Karlsruhe (Hrsg.): Rahmengliederung der Ausbildungsinhalte in Form eines lernzielorientierten Ausbildungsrahmenplans für den Ausbildungsberuf Assistent(in) an Bibliotheken, o.J. (ca. 1997).

Die Idee, einen Assistentendienst in Bibliotheken einzuführen, kam erstmals 1964 auf. Die Assistenten sollten einerseits eine Entlastung für die Bibliothekare darstellen, andererseits erhoffte man sich daraus eine Aufwertung des technischen Dienstes an Bibliotheken.

Laut der im Bundesgesetzblatt veröffentlichten Verordnung über die Berufsausbildung zum Assistenten an Bibliotheken vom 20. Juni 1975 wurde der Ausbildungsberuf Assistent an Bibliotheken 1975 als Ausbildungsberuf des öffentlichen Dienstes staatlich anerkannt. In den Bundesländern Nordrhein-Westfalen und Baden-Württemberg wurden in diesem Jahr die ersten Assistenten ausgebildet. In Baden-Württemberg ist das Regierungspräsidium Karlsruhe für den Ausbildungsberuf zuständig.

In dieser Verordnung sind Ausbildungsdauer, Ausbildungsberufsbild und Ausbildungsplan festgelegt: Die Ausbildung der Assistenten dauert 2 Jahre. Voraussetzung ist mindestens ein guter Hauptschulabschluß. Fundierte Deutschkenntnisse, gute mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit, schnelles Orientierungsvermögen sowie die Bereitschaft zu sorgfältiger und ordentlicher, häufig EDV-gestützter Arbeit sind von Vorteil. Gewünscht wird auch Kontaktbereitschaft und ein möglichst sicherer und gewandter Umgang mit Menschen.

Die betriebliche Ausbildung erfolgt in der Bibliothek und wird durch den Besuch der Berufsschule ergänzt. Als Ausbildungsstätten sind alle Bibliotheken geeignet, die "nach modernen fachlichen Gesichtspunkten organisiert sind, mindestens 10.000 Medieneinheiten sowie eine wöchentliche Mindestöffnungszeit von 20 Stunden haben und von Diplom-Bibliothekaren geleitet sind"⁵. Die verantwortlichen Ausbilder sind Diplom-Bibliothekare oder Assistenten der Ausbildungsbibliothek. Anhand des "Ausbildungsrahmenplans" muß für die gesamte Dauer der Ausbildung ein Plan erstellt werden, der den inhaltlichen Aufbau und die zeitliche Abfolge der betrieblichen Ausbildung festhält. Der Ausbildungsrahmenplan dient als Anleitung für die Planung der Berufsausbildung. Zum Ausbildungsbeginn des Jahres 1997

⁵ Regierungspräsidium Karlsruhe (Hrsg.): Merkblatt für den Ausbildungsberuf Assistentin/ Assistent an Bibliotheken, o.J., S.4.

wurde der Ausbildungsrahmenplan für Baden-Württemberg aktualisiert, um der "steten Fortentwicklung der Arbeit in Bibliotheken Rechnung zu tragen."⁶

In Baden-Württemberg besuchen die Auszubildenden die Landesfachklasse für Assistenten/Assistentinnen an Bibliotheken an der Kaufmännischen Berufsschule in Calw. Sobald der Berufsausbildungsvertrag abgeschlossen ist, muß der Auszubildende von der Bibliothek an der Berufsschule angemeldet werden.

Der Unterricht, als wesentlicher Teil der Ausbildung, findet in Blockform statt (ca. 9 mal 4 Wochen). In der Berufsschule werden die praktischen Kenntnisse, die in der Bibliothek benötigt werden, theoretisch vorbereitet, unterstützt und ergänzt. Zusätzliche Inhalte sind Verwaltungsfächer sowie Wirtschafts- und Sozialkunde.

Jeder Auszubildende muß ein Berichtsheft führen, das die Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlußprüfung darstellt.

Nach einem Jahr findet eine Zwischenprüfung statt, die in Baden-Württemberg vom Regierungspräsidium Karlsruhe durchgeführt wird. Die Dauer der Zwischenprüfung beträgt 3 Stunden. Gegenstand der Prüfung sind "Einfache Titelaufnahme", "Buchhandel und Medien" und "Benutzungsdienst". Ziel der Zwischenprüfung ist die Ermittlung des Ausbildungsstandes. Die Zwischenprüfung ist ebenso Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlußprüfung, die am Ende der Ausbildungszeit stattfindet. Die Abschlußprüfung gliedert sich in einen schriftlichen und einen mündlichen Teil. Die schriftliche Prüfung wird zusammen mit der Berufsschulabschlußprüfung durchgeführt. Der schriftliche Teil der Ausbildungsabschlußprüfung beträgt 3 Stunden und hat die Fächer "Auskunftsdienst und Leihverkehr", "Bibliotheksorganisation" und "Titelaufnahme" zum Inhalt. Gegenstand der dreißigminütigen mündlichen Prüfung sind: "Allgemeine Verwaltung", "Kataloge", "Wirtschafts- und Sozialkunde".

Die Abschlußprüfung der Berufsschule dauert insgesamt 11 Stunden. Gegenstand dieser Prüfung sind zum einen die Inhalte der dreistündigen Ausbildungsabschlußprüfung und zusätzlich noch Prüfungen in den allgemeinen Fächern Deutsch, Gemeinschaftskunde, Rechnen, Datenverarbeitung und Verwaltungskunde. Der Durchschnitt der Prüfungsnoten wird mit 2/3 gewichtet, der Durchschnitt der Jahresnote mit 1/3. Ist die Abschlußprüfung bestanden, wird dem Auszubildenden ein Zeugnis ausgestellt.

⁶ Regierungspräsidium Karlsruhe (Hrsg.): Rahmengliederung der Ausbildungsinhalte in Form eines lernzielorientierten Ausbildungsrahmenplans für den Ausbildungsberuf Assistent(in) an Bibliotheken, S.2.

1.2.2 Inhalte der bisherigen Ausbildung

Gegenstand der Berufsausbildung sind nach §3 (und Anlage zu §4) der Verordnung über die Berufsausbildung der Assistenten⁷ im einzelnen folgende Kenntnisse und Fertigkeiten:

1. Allgemeiner Verwaltungsdienst (1.Ausbildungshalbjahr)

Dazu gehören der Allgemeine Verwaltungsdienst mit seinen rechtlichen Grundlagen, das Haushalts- und Kassenwesen, Büro- und Registurarbeiten sowie das Beschaffungswesen und die Hausverwaltung.

2. Grundkenntnisse des Bibliotheks-, Informations- und Bildungswesen (3.Ausbildungshalbjahr)

Inhalte sind die Organisation des Bibliothekswesens, Sonderformen und Spezialeinrichtungen im Bibliothekswesen, Bibliotheksarbeit für besondere Benutzergruppen, Bibliothekspolitik und das Informationswesen.

3. Benutzungsdienst (1. und 2.Ausbildungshalbjahr)

Hier werden unterrichtet: das Verbuchen der Medien, das Registrieren der Benutzer, das Vorbestellwesen, der Signierdienst, das Ordnen des Bestandes sowie der Umgang mit audiovisuellen, Datenverarbeitungs- und sonstigen bibliothekstechnischen Geräten.

4. Bestandszugang und Bearbeitung des Bestandes (1.Ausbildungshalbjahr)

Zum Bestandszugang gehören das Bestell- und Lieferungskontrollwesen und das Inventarisieren. Desweiteren werden alle bibliothekstechnischen Arbeiten wie z.B. Buchpflegearbeiten vermittelt.

5. Katalogarbeiten (gesamte Ausbildungsdauer)

Zu vermittelnde Kenntnisse sind die Titelaufnahme (Regelwerke) und das Ordnen der Kataloge (Formalkataloge/ Sachkataloge).

6. Aufstellung und Gliederung des Bestandes und Bestandskontrolle (2.Ausbildungshalbjahr)

Inhalt: Grundkenntnisse über Bestandszusammensetzung und Bestandskontrolle.

7. Auskunftsdienst und Leihverkehr (2. u. 3.Ausbildungshalbjahr)

(siehe den nachfolgenden Abschnitt über Informationsvermittlung)

8. Öffentlichkeitsarbeit und Werbung (4.Ausbildungshalbjahr):

⁷ Verordnung über die Berufsausbildung zum Assistenten an Bibliotheken vom 20. Juni 1975, Bundesgesetzblatt, Jahrgang 1975, Teil I, S. 1440 und 1442-1445.

Kenntnisse in der Herstellung von Druckerzeugnissen (Verzeichnisse), die technische Durchführung von Veranstaltungen und Ausstellungen sowie Grundkenntnisse der Werbung.

9. Technische Arbeiten in der Statistik (3.Ausbildungshalbjahr):

Arbeit mit Bestandsstatistiken, Ausleihstatistiken, Benutzerstatistiken und sonstigen Statistiken.

10. Kenntnisse wichtiger arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften und Bestimmungen sowie Arbeitsschutz und Unfallverhütung (gesamte Ausbildungsdauer)

Informationsvermittlung

In der Ausbildung der Assistenten ist die Informationsvermittlung im Punkt 6. *Auskunftsdienst und Leihverkehr* vorgesehen. Wichtige Kenntnisse und Fertigkeiten werden im 2. und 3. Ausbildungshalbjahr vermittelt und beinhalten insgesamt 16 Unterrichtsstunden (incl. Leihverkehr und zentrale Einrichtungen/ Zentralkatalog):⁸

- ? allgemeine Nachschlagewerke nennen, ihre Anlage und Funktion erläutern (Allgemeinlexika),
- ? ausgesuchte spezielle Nachschlagewerke nennen, ihre Anlage und Funktion erläutern (Fachlexika),
- ? wichtige bibliographische Nachschlagewerke nennen, ihre Erscheinungsweise, Anlage, Funktion und Handhabung erläutern (Allgemeinbibliographien, Deutsche Bibliographie, GV, Buchhandelsverzeichnisse, VLB, Barsortimentskataloge),
- ? Veröffentlichungen und Dienstleistungen von Dokumentationsstellen, sowie ihre Formen, Erscheinungsweise, Anlage und Funktion beschreiben (Dokumentationsdienste),
- ? Arbeitsbereiche des Auskunftsdienstes nennen und die entsprechenden Auskunftsmittel beschreiben,
- ? Auskunftsdienst: technische Auskünfte, Nachweis vorhandener Literatur, Standortnachweise, Ermittlung nicht vorhandener Literatur, Literaturberatung und Sachauskünfte.

⁸ Bildungsplan für die Berufsschule, Band I. Wirtschaft und Verwaltung, Heft 1. Assistent/ Assistentin an Bibliotheken, Villingen-Schwenningen 1989, aus der E-mail von Sybille Fröhlich vom 26. August 1998.

1.2.3. Das neue Ausbildungskonzept: Fachangestellte/r für Medien- und Informationsdienste⁹

Seit dem 01.08.1998 ist diese neue Berufsausbildung für den "Gesamtbereich von Archiven, Dokumentationsstellen, Bildagenturen und Bibliotheken mit entsprechenden Fachrichtungen" gültig. Mit der neuen Berufsbezeichnung wird gleichzeitig die bisherige Ausbildung zum Assistenten nach 23 Jahren außer Kraft gesetzt.

Die neue Berufsausbildung bringt folgende Änderungen:

- ? Aktualisierung der Ausbildungsinhalte,
- ? Verlängerung der Ausbildungszeit von zwei auf drei Jahre,
- ? eine mobilitätsförderndere Ausweitung der Ausbildungsinhalte auf den gesamtwirtschaftlichen Arbeitsmarkt des Informationssektors.

Mit dem neuen Konzept werden nun vier Fachrichtungen zu einer Ausbildung zusammengefaßt: "Bibliothek", "Information und Dokumentation", "Archiv" und "Bildagentur". Ausgebildet wird weiterhin in einem dualen System, für den Öffentlichen Dienst sowie für die Privatwirtschaft.

Im ersten und zweiten Ausbildungsjahr werden den Auszubildenden gemeinsame Inhalte vermittelt, im dritten Jahr die gemeinsamen und spezifischen Qualifikationen, die sie für Ihre jeweilige Ausbildungsstätte benötigen. Qualifikationen im allgemeinen Bereich wie Wirtschaftslehre, Sozialkunde, Betriebsorganisation, Bürowirtschaft und -kommunikation, Informations- und Kommunikationstechnik werden weiterhin gemeinsam vermittelt. Ebenso bibliotheksbezogene Qualifikationen wie Erwerbung, Erschließung, Technische Bearbeitung, Informationsvermittlung und Öffentlichkeitsarbeit.

Unterschiede bestehen weniger in den Aufgabenbereichen, sondern mehr in der Zielsetzung der einzelnen Einrichtungen. In der Fachrichtung Dokumentation

⁹ Die in diesem Kapitel behandelten Ausführungen richten sich inhaltlich nach folgenden Dokumenten: Karin Holste-Flinspach: Fachrichtung Bibliothek. Empfehlung einer neuen Berufsausbildung für Assistenten. BuB 49 (1997) 1, S. 45-46; Karin Holste-Flinspach: Zersplitterung der Berufsbilder aufgehoben, Neue Ausbildung: "Fachangestellte für Medien- und Informationsdienstleistungen, BuB 50 (1998) 6/7, S. 434-437; Karin Holste-Flinspach: Assistentinnen an Bibliotheken, in: Heike Gumpert (Hrsg.): Frauen in Bibliotheken melden sich zu Wort, Frankfurt a. M. 1998, S.21-22; Verordnung über die Berufsausbildung zum Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste/ zur Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste vom 3. Juni 1998, Bundesgesetzblatt Jahrgang 1998 Teil I Nr. 34, S. 1257-1275; Entwurf zum neuen Lehrplan "Fachangestellter/Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste (Bibliotheken, Archive, Dokumentationseinrichtungen), aus: persönliche E-mail von Sybille Fröhlich vom 26.08.1998.

beispielsweise gehört die Inhaltserschließung zum Beruf dazu, in der Bibliothek ist nur die Mitarbeit bei der Inhaltserschließung gefordert.

Spezifische Kenntnisse und Fertigkeiten in der Fachrichtung Bibliothek sind Erwerbung, Erschließung, Bearbeitung von Medien, Bestandspflege, Benutzungsdienst und Informationsvermittlung.

Im neuen Lehrplan werden unter der Fächerbezeichnung "Fachspezifische Informations- und Medienvermittlung" folgende Kenntnisse und Fertigkeiten aufgelistet:¹⁰ Informationsquellen und Findmittel nach Anlage und Funktion erläutern und einfache Recherchen zielgerichtet durchführen (Informationsquellen: Kataloge, Lexika, Handbücher, Broschürenmaterial, Bibliographien, Datenbanken und Datennetze, Findbücher, Beständeübersichten, Referateorgane). Kenntnisse zum allgemeinen Auskunftsdienst erstrecken sich über die gesamten Bereiche der Auskunftstätigkeit und die Erläuterung des Einsatzes von Mitteln und Personal. Zusätzlich werden auch Kenntnisse über Informationsdienste für Benutzergruppen und Sachgebiete vermittelt. Auch in der neuen Verordnung über die Berufsausbildung zum Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste... vom 3. Juni 1998 wird die Auskunftstätigkeit der Assistenten *explizit* unter dem Punkt "Benutzungsdienst und Informationsvermittlung genannt. Dabei handelt es sich um folgende zu vermittelnde Kenntnisse und Fähigkeiten:

- ? Kunden über das Dienstleistungs- und Medienangebot beraten,
- ? auf der Grundlage von Kundenanfragen recherchieren,
- ? und Auskünfte erteilen.

1.3 Berufsbild der Bibliothekare

In dem von Wolfram Henning und Manfred Nagel erarbeiteten Text zum Berufsbild der Diplom-Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken¹¹ erläutern die Autoren auf den Seiten 18f. die Handlungsfelder bibliothekarischer Arbeit. Demnach handeln Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken

- ? gesellschaftsbezogen: Gemeint ist: Bibliothekspolitik, Öffentlichkeitsarbeit und Programmarbeit und Kontaktarbeit (Kooperation mit anderen Einrichtungen);

¹⁰ Entnommen aus der E-mail von Sybille Fröhlich vom 26.8. 1998.

¹¹ Wolfram Henning, Manfred Nagl: Berufsbild der Diplom-Bibliothekarin/ des Diplom-Bibliothekars an Öffentlichen Bibliotheken, hrsg. v. Verein der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken e.V., 3. Aufl., Reutlingen 1993.

- ? inhaltsbezogen: Aufbau, Erschließung und Vermittlung von Beständen fordern Markt- und Bestandskenntnisse;
- ? aktualitätsbezogen: Da die Bibliothek als Umschlagplatz gesellschaftlicher Kommunikation gilt, sollte sie in den Bereichen Politik, Kultur, Wirtschaft und Sport stets auf dem neuesten Stand sein.
- ? servicebezogen: Entscheidend für alle anderen Handlungsfelder ist ein generelles und zielgruppenorientiertes Dienstleistungsdenken.
- ? vermittlungsbezogen: Dieses Handlungsfeld betrifft den Beratungs- und Auskunftsdienst.
- ? verwaltungs- und organisationsbezogen: Betriebsorganisation, Personalwirtschaft und Marketing sind die entsprechenden Instrumente, um die Bibliothek gemäß den Bibliothekszielen zu führen. Ohne qualifiziertes Verwaltungshandeln ist eine Durchsetzung von Bibliothekszielen nicht möglich.

Eine konkretere Beschreibung der bibliothekarischen Aufgaben und Tätigkeiten findet man in dem Heft "Diplom-Bibliothekar/Diplom-Bibliothekarin an öffentlichen Bibliotheken" der Blätter zur Berufskunde¹².

Zur *Auskunfts- und Beratungstätigkeit* gehört das Beantworten von einfachen, orientierenden Auskünften über literarische Beratungen bis hin zu fachlich schwierigen Auskünften. Sie erfordert kommunikative, fachliche und Interview-Kompetenzen, eine breite Allgemeinbildung sowie technische EDV-Kompetenzen. Die Hauptaufgabe der Bibliothekare beim *Bestandsaufbau* liegt vor allem in der Medienauswahl. Wichtige Voraussetzung dafür ist, sich ständig über Neuerscheinungen zu informieren und das Marktangebot zu sichten. Die Eignung eines Mediums hängt von der Bestandskonzeption der Bibliothek ab. Diese wiederum ist auf die Zielgruppen der Bibliothek zugeschnitten. Weiterhin muß der Bibliothekar auch den vorhandenen Bestand beobachten, um gegebenenfalls Aktualisierungen, Erneuerungen und auch Bestandsabbau vorzunehmen.

Bestandserschließung heißt systematische Aufstellung mittels Kataloge und attraktive Präsentation der Medien. Erforderliche Qualifikation für die Bestandserschließung ist eine genaue Kenntnis der Regelwerke.

Kulturmanagement hat zum Ziel die Organisation und Durchführung von Veranstaltungen und Ausstellungen. Dabei kann es sich um Autorenlesungen, Diskussionsgruppen, Expertengespräche oder auch Kunstaussstellungen handeln, um

¹² Konrad Umlauf: Diplom-Bibliothekar/Diplom-Bibliothekarin an öffentlichen Bibliotheken, Blätter zur Berufskunde 2-X B 31, hrsg. v. der Bundesanstalt für Arbeit, 8. Aufl., Bielefeld 1996.

nur einige Möglichkeiten zu nennen. Zunehmende Bedeutung bekommt auch die Kooperation mit anderen kulturellen oder sozialen Einrichtungen.

Öffentlichkeitsarbeit und Werbung dient dazu, den Bekanntheitsgrad der Bibliothek zu fördern. Dies geschieht durch regelmäßige Pressemitteilungen, durch Handzettel, Darstellung der Bibliothek im Internet/WWW und nicht zuletzt durch Benutzerschulungen.

Zielgruppen der *Sozialen Bibliotheksarbeit* sind ausländische Mitbürger, Bewohner von Heimen, Patienten in Krankenhäusern, und hausgebundene, ältere oder behinderte Menschen, deren Bedürfnisse man durch gezielte Angebote wie Bücher in ihrer Heimatsprache oder durch Hausbesuche befriedigt.

Zum *Bibliotheksmanagement* gehört die Zusammenarbeit mit dem Träger der Bibliothek, die Formulierung und Verfolgung von Konzeptionen und Zielen, Personalführung, Finanzwesen, Organisation der Bibliothek, Bibliotheksbau- und Einrichtung und die Kooperation mit anderen Bibliotheken.

Bibliothekare sind ebenfalls zuständig für die *Ausbildung* von Praktikanten (Studenten, die im Rahmen ihres bibliothekswissenschaftlichen Studiums ein Praktikum absolvieren) und der Bibliotheksassistenten.

Für viele Tätigkeiten benötigen die Bibliothekare gute Kenntnisse in der *EDV und Medientechnologie*. Sie sollten über grundlegende Kenntnisse, betreffend Hardware, Betriebssystem und Standard-Anwenderprogrammen wie Textverarbeitung und Tabellenkalkulation verfügen.

Wenige bibliothekarische Arbeitsplätze bestehen nur aus einer oder wenigen der eben genannten Tätigkeiten, bei einem Großteil handelt es sich um Mischarbeitsplätze.

Die Aufgabenbereiche der Diplom-Bibliothekare sind im einzelnen sehr unterschiedlich. Sie hängen zum Beispiel von der Einrichtung und ihren Zielgruppen sowie den Medienarten ab.

Diplom-Bibliothekare der Fachrichtung öffentliche Bibliotheken sind vorwiegend in öffentlichen Bibliotheken angestellt, die von Kommunen (Städten, Gemeinden, Landkreisen) oder auch Kirchen getragen werden. Vereinzelt finden sie auch Anstellungen in wissenschaftlichen Fachbibliotheken, bei Service-Einrichtungen für Bibliotheken und bei anderen Einrichtungen, in denen Medien und Informationen gesammelt und vermittelt werden wie beispielsweise Rundfunk-, Presse- und Fernseharchiven.

Beschäftigungsmöglichkeiten innerhalb eines öffentlichen Bibliothekssystems können beispielsweise Kinder- und/oder Jugendbibliotheken, Mediotheken, Fahr-

bibliotheken, Schulbibliotheken, Musikbibliotheken Krankenhausbibliotheken, Artotheken oder Computerbibliotheken sein.

Einkommensverhältnisse und Aufstiegsformen

Eingruppierung für Berufsanfänger ist Vb BAT, wenn es sich um einen Arbeitsplatz mit üblichen bibliothekarischen Aufgaben handelt. Aufstiegsmöglichkeiten sind gegeben, wenn der Bibliothekar eine leitende Funktion ausübt oder besonders schwierige Fachbereiche in der Bibliothek betreut. Die Eingruppierungen der Bibliothekare reichen in der Regel bis II BAT für Leiter von Großstadtbibliotheken. Nur 3 Prozent der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken sind in höheren Vergütungsgruppen eingruppiert. Dabei kann es sich um Leitungsstellen in Großstädten (mit deutlich über 100.000 Einwohnern) oder in Fachstellen handeln. Weitere Voraussetzung ist meist ein Universitätsabschluß. Ein Aufstieg kann durch folgende Faktoren begründet werden: die Größe der Bibliothek, Führungs- und Leitungsaufgaben oder besonders schwierige Fachaufgaben.

1.4 Ausbildung der Bibliothekare

1.4.1 Organisation des Studiums

Seit Anfang des 20. Jahrhunderts gibt es eine geregelte Ausbildung für Bibliothekare. Die Ausbildung wurde erst in den 70er Jahren zu Fachhochschulstudiengängen aufgewertet.

Die Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen in Stuttgart (HBI) bietet neben dem Studiengang Öffentliche Bibliotheken, die Studiengänge Wissenschaftliche Bibliotheken und Informationsmanagement.¹³ Die Voraussetzung für die Zulassung im Studiengang Öffentliche Bibliotheken ist die Allgemeine Hochschulreife (Abitur). Die Bewerbung um einen Studienplatz wird an die Hochschule gerichtet. Die Studiendauer beträgt seit der Studienreform (zum Wintersemester 1995/96) sieben Semester. Alle drei Studiengänge absolvieren ein gemeinsames Grundstudium von zwei Semestern. Im Hauptstudium (3.-7. Semester) erfolgt die spezifische Ausbildung im Hinblick auf Studiengang und Berufsfeld. In jedem Semester sind verschiedene Prüfungsleistungen vorgesehen. Nach den zwei

¹³ Vgl. das Informationsheft "Studienübersicht, Fächerbeschreibung und allgemeine Information zum Studium an der HBI"; Stand: Juli 1996. Auch die weiteren Ausführungen über das Studium an der HBI sind dieser Broschüre entnommen.

Semestern Grundstudium erfolgt eine schriftliche Zwischenprüfung. Im siebten Semester wird das Studium mit einer dreimonatigen Diplomarbeit abgeschlossen. Neben den Pflichtfächern gibt es auch sogenannte Wahlpflichtfächer, deren Inhalt am Ende des Studiums meist in Form von mündlichen Prüfungen abgefragt wird. Die Studierenden des Studiengangs Öffentliche Bibliotheken müssen im fünften Semester ein Praktikumsemester in einer Öffentlichen Bibliothek absolvieren. Zuvor haben sie in den Zwischensemesterzeiten verschiedene andere berufstypischen Einrichtungen durch zwei Kurzpraktika von insgesamt drei Monaten kennengelernt.

1.4.2 Studieninhalte

Die Inhalte des Grundstudiums bestehen einerseits aus einer Einführung in das Studium und die berufliche Praxis. In den integrierten Lehrveranstaltungen für alle drei Studiengänge werden folgende Fächer und Inhalte vermittelt: Einführung in das Bibliotheks- und Informationswesen, Medienmarkt- und Politik, Sozialstruktur Deutschlands, Kulturmanagement, Benutzerforschung und Soziale Bibliotheksarbeit, EDV-Grundlagen, Datenbanksysteme und Aufbau von Datenbanken, Textverarbeitung und -gestaltung, Informationsnetze, Kommunikations-technik und Netzwerkmanagement, Medien- und Informationsbeschaffung, Formalschließung, Sacherschließung und Informationsvermittlung.

Das Hauptstudium besteht aus Pflicht- und Wahlfächern. Die Pflichtfächer sind in folgende Themengebiete und Inhalte gegliedert:

Information und Gesellschaft: Geschichte des Bibliotheks- und Informationswesens, Bibliothekspolitik, Informationsethik, Urheber-, Datenschutz- und Jugendschutzrecht.

Betriebliches Management : Finanzen, Personalwirtschaft, Bau und Einrichtung, Organisation, Marketing, Controlling, Kostenrechnung und Statistik.

Informationstechniken: Datenbanksysteme und Aufbau von Datenbanken, Textverarbeitung und -gestaltung, Informationsnetze und Kommunikationstechnik.

Medien und Information: Bestandsaufbau, Inhaltliche Erschließung von Medien und Informationen, Informationsvermittlung, Populäre Genres in den Medien, Kindermedien, Kinder-/ Jugendbibliothek und -information.

Die Wahlpflichtfächer sind fachorientiert oder auf ein spezielles Arbeitsfeld ausgerichtet. Aus dem Bereich Medien und Information ist ein fachorientiertes

Wahlfach zu wählen. Zu Verfügung stehen Fächer wie Erziehung und Bildung, Europastudien, Kunstwissenschaft und Kunstinformationswesen, Literaturwissenschaft oder Recht und Politik, um nur einige zu nennen. Bei den speziellen Arbeitsfeldern muß aus den Langzeitprogrammen und den Kurzzeitprogrammen jeweils ein Wahlfach ausgewählt werden. Bei den Langzeitprogrammen handelt sich um Fächer wie Historische Arbeitsfelder, Informationsvermittlung, Kinder- und Jugendbibliothek, Kulturmanagement, Kunst- und Museumsdokumentation, Musikbibliotheken u.a. Aus den Kurzzeitprogrammen kann man zwischen Bestandsaufbau, Bibliotheksbau- und einrichtung, Bibliotheksmanagement, Kunstbibliotheken und Artotheken, Öffentlichkeitsarbeit u.a. wählen.

Informationsvermittlung

Informationsvermittlung wird als Kernaufgabe der Berufsfelder aller drei Studiengängen angesehen. Sie wird in mehreren Lehrveranstaltungen, die über Grund- und Hauptstudium verteilt sind, gelehrt. Die Informationsvermittlung umfaßt 12 Semesterwochenstunden (SWS) von den insgesamt 100 SWS der Pflichtfächer in Grund- und Hauptstudium. Beim Vergleich der SWS der anderen Pflichtfächern steht die Informationsvermittlung an erster Stelle. (Datenbank-systeme und Aufbau von Datenbanken steht an zweiter Stelle und hat insgesamt 6 SWS, gefolgt von Marketing mit 5 SWS.)

Die Lehrveranstaltungen vermitteln Kenntnisse über die Typologie von Informationsmitteln und -quellen, die Methoden der Informationsvermittlung, die Bearbeitung von Informationsanfragen mit Printmedien, Mikroformen, Online- und CD-ROM-Datenbanken, die Konzeption und Realisierung für Informationsdienstleistungen und die Kommunikationstechniken. Konkrete Pflicht-Lehrangebote sind: Information Retrieval, Informationsmittel- Theoret-ische Grundlagen, Bibliographische Informationsmittel, Sachinformationsmittel, OPAC's und Kommunikationstechniken.

Ausbildungsziel ist, daß die Studenten in der Lage sind, das vielfältige und qualitativ unterschiedliche Angebot an Informationsmitteln und -quellen zu überblicken, zu bewerten und effektiv zu nutzen. Hierzu gehört, daß sie lernen, für ihr Klientel den Informationsbedarf zu ermitteln und kundengerecht zu befriedigen. Konzepte und Methoden der Informationsvermittlung müssen analysiert und daraufhin entsprechende Dienstleistungen geplant, eingerichtet und angeboten werden.

1.5 Zusammenfassung

Der Schwerpunkt der Aufgaben der Assistenten sowie der Bibliothekare liegen in der Medienerwerbung, Medienbearbeitung und der Bereitstellung der Medien. Beide Berufsgruppen haben innerhalb dieser genannten Bereiche verschiedene Tätigkeiten. Nehmen wir als Beispiel die Medienerwerbung: die Bibliothekare wählen geeignete Medien für die Bibliothek aus; das Bestellen, die Lieferungskontrolle, Zugangsregistrierung und die Bearbeitung der Rechnungen erfolgt durch die Assistenten. Neben diesen Aufgabenbereichen haben die Bibliothekare zudem noch vielfältige Aufgaben in Bereichen wie Kulturmanagement, Öffentlichkeitsarbeit und Werbung, Soziale Bibliotheksarbeit, Bibliotheksmanagement, Ausbildung und EDV. In Aufgabenbereichen wie Kulturmanagement und Öffentlichkeitsarbeit übernehmen die Bibliothekare meist die organisatorischen Aufgaben, die Assistenten sind mit an der technischen Vorbereitung und der technischen Durchführung beteiligt.

Auskunft und Beratung an einem Auskunftsplatz obliegt in den meisten Bibliotheken allein den Bibliothekaren. Die Assistenten geben Auskunft auf Orientierungsfragen an der Verbuchungstheke, die von den Bibliotheksbenutzern als erste Anlaufstelle wahrgenommen wird.

In ihrer zweijährigen Ausbildung verbringen die angehenden Assistenten mehr als die Hälfte der Zeit in ihrer Ausbildungsbibliothek. Sie haben also die Möglichkeit viel Praxiserfahrung bereits während ihrer Ausbildung zu sammeln. Die Bibliothekare dagegen absolvieren 2 Kurzpraktika (à 6 Wochen) und ein Praktikumssemester. Das sind ungefähr 36 Wochen Praxis in einem dreieinhalbjährigen Studium.

In 16 Unterrichtsstunden werden den Assistenten Inhalte zum Thema Auskunftsdienst und Leihverkehr vermittelt. Dabei handelt es sich um Kenntnisse im Umgang mit allgemeinen, speziellen und bibliographischen Nachschlagewerken, Veröffentlichungen von Dokumentationsstellen und die Unterscheidung von Auskunftsarten. Den Assistenten werden keine Kenntnisse über Kompetenzen, Kommunikationstechniken oder Auskunftsverhalten vermittelt. In der theoretischen Ausbildung überwiegen nach Anzahl der Unterrichtsstunden Titelaufnahme und Bibliographieunterricht den Bereich Benutzung/Auskunft.¹⁴

¹⁴ Nach einem unveröffentlichten Skripts eines Vortrags von Sabine Stummeyer: Grenzbereiche der Assistententätigkeit- Assistenten in der Auskunft/Information, gehalten am 04.06.1998 auf dem 88. Deutschen Bibliothekarstag in Frankfurt.

Das Studium der Bibliothekare bereitet diese im Fach Informationsvermittlung also wesentlich gründlicher für ihre Rolle als Informationsvermittler vor. Wie schon in Kapitel 1.2.2 erwähnt, wird die Informationsvermittlung als Kernaufgabe der Bibliothekare angesehen. In insgesamt 160 Unterrichtsstunden¹⁵ werden den Studenten umfangreiche Kenntnisse vermittelt, bezogen auf die Typologie von Informationsmitteln und -quellen, die Methoden der Informationsvermittlung, die Bearbeitung von Informationsanfragen mit Printmedien, Mikroformen, Online- und CD-ROM-Datenbanken sowie die Konzeption und Realisierung für Informationsdienstleistungen und die Kommunikationstechniken.

¹⁵ Vgl. Ingeborg Spribille: Arbeitsfeld Auskunftsdienst, unveröffentlichter Vortrag, gehalten auf der vba-Jahrestagung am 24./25.04.1998 in Geislingen.

2. Informationsvermittlung/Auskunftsdienst in Öffentlichen Bibliotheken

2.1 Begriffserläuterungen

Informationsvermittlung wird oft synonym bzw. als Oberbegriff für den Auskunftsdienst und die Auskunftstätigkeit benutzt. Auch Hans Sträter benutzt in seinem Buch "Beratungsinterviews" das Wort Informationsvermittlung als Oberbegriff. Desweiteren unterscheidet er detaillierter zwischen den Begriffen Beratung und Auskunft. Beratung bezeichnet er als die "intensive Befassung mit einem Informationswunsch, Empfehlung von Informationsmaterial, Hinweise zum Umgang damit, Geben von Informationen, Einschätzung ihrer Relevanz oder Vollständigkeit usw." Unter Auskunft versteht er "Hinweisauskünfte" auf Orientierungsfragen.¹⁶

Eine andere Unterscheidung zwischen Beratungsdienst und Informationsdienst trifft das KGSt-Gutachten von 1973. Hier wird als Beratungsdienst die "Hilfe und Anleitung bei der Benutzung der Bestände und Kataloge der Öffentlichen Bibliothek" bezeichnet: Der Informationsdienst "...gibt Auskünfte auf Anfragen oder vermittelt Auskünfte durch zuständige Einrichtungen und Institutionen"¹⁷.

Auch die Fachlehrbücher der beiden Ausbildungsberufe haben Begriffserläuterungen zum Thema Auskunftsdienst. In "Basiskonntnis Bibliothek" lernen die Assistenten, daß der Auskunftsdienst die Aufgabe hat, "dem Leser bei der Suche nach Informationen und Literatur zu helfen. Es werden nicht die Informationen selbst geliefert, sondern mit Hilfe von Auskunftsliteratur dem Leser die Informationen zur Verfügung gestellt"¹⁸.

Für die Diplom-Bibliothekare erläutert R. Hacker in seinem Werk "Bibliothekarisches Grundwissen" den Auskunftsdienst folgendermaßen: "Die Benutzung der Bibliothek wird dem Leser erleichtert durch Auskunfterteilung und Beratung"¹⁹.

¹⁶ Hans Sträter: Beratungsinterviews: Praxis der Auskunft und Beratung in Bibliotheken und Informationsstellen, Bad Honnef 1991, S. 3.

¹⁷ Öffentliche Bibliothek. Gutachten der kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt). München 1973, S. 7.

¹⁸ Günter Röttcher, Klaus-Peter-Böttger, Ursula Ankerstein: Basiskonntnis Bibliothek: Fachkunde für Assistentinnen und Assistenten an Bibliotheken; die theoretischen und praktischen Grundlagen eines Bibliotheksberufes, Bad Honnef 1990, S. 214.

¹⁹ Rupert Hacker: Bibliothekarisches Grundwissen, München/London/New York/Paris 1992, S. 303.

In Bibliotheken '93 wird der Auskunftsdienst von Bibliotheken der Funktionsstufen 1 und 2 als Dienstleistung angeführt: "Der Auskunftsdienst dient der Vermittlung von Informationen aller Art und der Beratung bei der Medienauswahl"²⁰.

Bereits 1968 hat der Bibliothekar Horst Ernestus unter dem Titel "Auf dem Wege zum Auskunftsdienst" einen zukunftsweisenden Beitrag zum Thema Auskunftsdienst geleistet. Für ihn bedeutet der Begriff Auskunftsdienst mehr als 'nur' Beratung, nämlich "die *Ermittlung von Fakten...* gegenüber der gewohnten Aufgabe der Beratung des Lesers bei der Auswahl von Literatur"²¹.

2.1.2 Aufgaben, Ziele und Inhalte von Auskunftsdienst und Informationsvermittlung²²

Nach Bibliotheken '93 umfassen die Aufgaben des *Auskunftsdienstes*:

- ? Erteilung von Auskünften in mündlicher, schriftlicher, elektronischer und telefonischer Form,
- ? Aufbau, differenzierte Erschließung und ständige Aktualisierung von Informationsbeständen und Zusammenstellungen von zusätzlichen und nicht konventionellen Informationsquellen wie Literatur- und Sachauskunftsmitteln unabhängig von der Form der Datenträger, Zeitungsausschnittsammlungen, Mitteilungen von staatlichen Stellen, Institutionen, Verbänden, Vereinen so-wie Initiativen, Adreßdateien, Broschüren, Verbraucherinformations- Materialien, Ausbildungsplatz- und Stellenmarkt-Informationen,
- ? Zugang zu Datenbanken und Bereitstellung von CD-ROM und anderen data files,
- ? Produktion eigener Informationsquellen, wenn diese noch nicht in bedarfsgerechter Form zur Verfügung stehen.

²⁰ Bibliotheken '93: Strukturen, Aufgaben, Positionen. Hrsg. v. d. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. Berlin/Göttingen 1994, S. 22.

²¹ Horst Ernestus: Auf dem Wege zum Auskunftsdienst, in: Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken. Texte zur Theorie und Praxis, hrsg. von Edwin Klingner, Bad Honnef 1985, S.23.

²² Die Aufgaben sind entnommen aus: Bibliotheken '93, S. 22., die Ziele und Inhalte aus: Berufsbild 2000, Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V., Berlin 1998, S. 18.

Die *Informationsvermittlung* dient folgenden Zielen:

- ? den Kunden die gesuchten Informationen zugänglich zu machen, seien sie in bibliothekseigenen oder in erst zu beschaffenden Medien oder in Datennetzen enthalten,
- ? auf die Kunden mit geeigneten Informationsdienstleistungen zuzugehen,
- ? die Kunden zu den gewünschten Medien hinzuführen bzw. die Beschaffung von Medien zu veranlassen,
- ? den Kunden Medien und Informationen zum Browsen (Stöbern, ungezielte Suche) anzubieten.

Was den Inhalt des Auskunftsdienstes angeht, vermittelt die Bibliothek Medien, Informationen und Wissen für die Teilnahme am öffentlichen Leben, bürgerschaftliches und politisches Engagement, schulische und berufliche Ausbildung, Studium und Lehre, Berufsausübung, berufliche Fort- und allgemeine Weiterbildung, Forschung und Entwicklung, Persönlichkeitsentwicklung und Sinnorientierung, das Alltagsmanagement und Hobby, Freizeit, Unterhaltung.

2.1.3 Auskunftsdienst als Dienstleistung

Der rasante Fortschritt der Telekommunikation und der digitalen Speicherung von Informationen stellt die Bibliothek und ihre Angestellten vor neue Herausforderungen.²³ Infolgedessen ist ein stark veränderter Informationsbedarf und ein steigendes Anspruchsniveau der Benutzer/Kunden zu verzeichnen. Rösch nennt die Information als vierten Produktionsfaktor nach Boden, Arbeit und Kapital. Er zählt zu den Hauptaufgaben bibliothekarischer Arbeit "die Moderation digitaler Information und die Navigation in externen und intern vorgehaltenen Informationssammlungen"²⁴.

Die Bibliothek solle sich als Dienstleistungsbetrieb betrachten und ihren Auskunftsdienst entsprechend als Dienstleistung sehen. Ziel sei der Übergang von der bloßen Bestandsorientierung zur Benutzerorientierung bzw. Kundenorientierung. Benutzerorientierung müsse darin bestehen, daß die Bibliothek als Dienstleistungsbetrieb mit Hilfe von Marketingstrategien Produkte erstellt, die von den Benutzern bzw. Kunden tatsächlich benötigt werden.

²³Hermann Rösch: Informationsdienst in Bibliotheken - das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes, in: BuB 50 (1998) 4, S. 220ff.

²⁴Ders. a.a.O., S.221.

Für die Bibliothek und ihre Bibliothekare ergibt sich daraus, daß diese zunehmend in die Rolle von Informationsmaklern schlüpfen und neue Informationsdienste wie die Bürgerinformation aufbauen.²⁵

2.2 Verschiedene Typen von Auskunftsfragen und Auskunftsplätzen

Benutzer einer Bibliothek können mit verschiedenen Arten von Fragen auf das Bibliothekspersonal zukommen. Die meisten Bibliotheken haben aufgrund ihrer Größe und personellen Ausstattung nur einen Auskunftsplatz. In den Großstadtbibliotheken gibt es jedoch mehrere Auskunftsplätze, die je nach Frage und Auskunftsart den Besuchern Lösungen anbieten:

1. Schnellauskunft/Allgemeine Information.

Sie befindet sich meist im Eingangsbereich der Bibliothek und dient der Beantwortung von Orientierungsfragen sowie schnell zu beantwortenden Fragen. Orientierungsfragen können Fragen nach Standorten von Sachgruppen und Abteilungen in der Bibliothek sein.

2. Bibliothekarische Auskunft

An diesem meist verbreiteten Auskunftsplatz werden alle Arten von Fragen beantwortet:

- a) *Sachauskünfte* sind Fragen nach Fakten und Sachverhalten wie z.B. Zahlen, Adressen, Ereignissen, Zitaten, Abbildungen oder die Bedeutung und Schreibweise von bestimmten Wörtern.
- b) *Sachverhaltsauskünfte* betreffen Informationen und Hintergründe, Verfahren, und Entwicklungen.
- c) Eine *bibliographische Auskunft* erfordert die Ermittlung, den Nachweis und die Identifizierung von Veröffentlichungen sowie die Literaturzusammenstellung zu einem bestimmten Thema incl. Standortnachweis.
- d) *Vermittelnde Auskünfte* treten dann auf, wenn die gewünschte Information nicht im eigenen Haus vorhanden ist. Dafür ist es notwendig, die passende Auskunftsstelle zu ermitteln.
- e) *Orientierungsauskünfte* können auch an einem bibliothekarischen Auskunftsplatz vorkommen, werden aber meist von der Verbuchungstheke oder von der eben genannten Schnellauskunft abgefangen.

²⁵ Vgl. Wolfram Henning, Manfred Nagl, a.a.O., S.13.

3. Fachauskunftsplätze

Von der allgemeinen Information werden die Benutzer bei speziellen Fragen direkt an die betreffende Fachabteilungen weitergeleitet. Die Fachauskunftsplätze sind mit spezialisierten Personal ausgestattet und betreuen jeweils ein umfassendes Themengebiet.

Am Beispiel des Auskunftskonzeptes der StadtBibliothek Köln wird ersichtlich wie diese den unterschiedlichen Informationsbedürfnissen ihrer Benutzer durch eine dreistufige Organisation entgegenkommt: auch hier gibt es eine Erstinformation, Fachabteilungen und eine besondere Dienstleistung, der sogenannte Recherche-dienst, der im Kundenauftrag nach Dokumenten aller Art mit Hilfe des Bibliotheksbestandes, der Datenbanken, des Internet oder per telefonischen bzw. schriftlichen Anfragen bei anderen Institutionen recherchiert.²⁶

2.3 Qualifikationen für den Auskunftsdienst

"Dem Auskunftgebenden sollte klar sein, daß das Auskunftsgespräch kein einfaches Frage-Antwort-Spiel, sondern eine Art 'Verhandlung' (negotiation) darstellt"²⁷. Faktoren, die erfolgreiche Auskunftsgespräche fördern bzw. ausmachen sind: "...

- ? der Einsatz offener Fragen,
- ? der Wille, das wirkliche Bedürfnis des Benutzers zu ermitteln,
- ? ein guter Zuhörer zu sein,
- ? Interesse an der Frage des Benutzers zu zeigen,
- ? ein Namenschild zu tragen, um bei Nachfragen Vertrauen aufbauen zu können,
- ? die persönliche, kommunikative Leistung des Auskunftgebenden,
- ? die ersten Worte und Ausdrucksweise sowie
- ? ein "Follow-up", das heißt die nochmalige Nachfrage, ob der Benutzer auch wirklich alle benötigten Informationen erhalten hat"²⁸.

Der Auskunftgebende muß somit über gewisse Kompetenzen und persönliche Eigenschaften verfügen:

²⁶ Vgl. Frank Daniel: Servicestation auf der Datenautobahn, Die Abteilung "Beratung und elektronische Dienste" der Stadtbibliothek Köln, in: BuB 50(1998) 4 S. 234ff.

²⁷ Joan C. Durrance zum Thema Auskunftsgespräch, zitiert in Kirsten Heinrich: Amerika - hast Du es besser? Auskunftsdienst hüben und drüben: Das Information Center der New Haven Free Public Library, Connecticut, in BuB 50 (1998) 4, S. 230-233, auf S. 232.

²⁸ Ebenda.

Fachliche Kompetenzen²⁹:

- ? Kenntnisse von Nachweisinstrumenten, Auskunftsmitteln, Medien und Wissensinhalten, Recherchestrategien, Retrievalmethoden und Dokumentationsverfahren, Kenntnisse der Informationsmittel in allen Publikationsformen,
- ? Kenntnisse der Systematik,
- ? Kenntnisse der Bibliotheksbestände,

Kommunikative Kompetenzen:

Anfang und Fortgang des Kommunikationsprozesses werden entscheidend von der Wahrnehmung der beiden Kommunikationspartner bestimmt.³⁰ Aus diesem Grund sollten Auskunftgebende über Kommunikationsvorgänge und -abläufe Bescheid wissen.

Das Kommunikationsmodell von Paul Watzlawick beinhaltet 5 Grundaussagen zum Begriff "Kommunikation", die das Zusammenspiel von Kommunikation und Verhalten unter allen wissenschaftlichen Aspekten berücksichtigen.³¹

1. Die Unmöglichkeit, *nicht* zu kommunizieren

Nicht nur am Tonfall und an der Sprache, sondern auch durch Mimik, Gestik und Körperhaltung kann man die Einstellung des Gesprächspartners erkennen.

2. Inhalts- und Beziehungsaspekte der Kommunikation

In einem Gespräch werden sowohl die sachlichen Inhalte (Inhaltsaspekt) ausgedrückt, wie auch die Beziehung des Vermittlers zu den Sachinhalten und seinem Gesprächspartner (Beziehungsaspekt).

3. Die Interpunktion der Ereignisfolgen

Die Kommunikationspartner sehen den Ablauf einer Kommunikation oft unterschiedlich. Die Gesprächspartner geben meist gern dem anderen die 'Schuld' an einem unerfreulichen Verlauf der Kommunikation.

4. Digitale und analoge Kommunikation

Jede menschliche Kommunikation besteht aus digitalen (non-verbale) und analogen (verbale) Aspekten.

²⁹ Vgl.: Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V. (Hrsg.): Berufsbild 2000. Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. Berlin 1998, S.20. und Ingeborg Spribille: Skript zur Vorlesung "Informationsvermittlung an Öffentlichen Bibliotheken". Stuttgart Wintersemester 1996/97, Teil 6 S. 2.

³⁰ Hans Sträter: a.a.O., S. 12.

³¹ Nach Hans Sträter: a.a.O., S. 19ff.

5. Symmetrische und komplementäre Interaktionen

Ein symmetrischer Kommunikationsablauf ist dann gegeben, wenn die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern auf Gleichheit beruht. Nimmt einer der Gesprächspartner die überlegene Position ein, handelt es sich um eine komplementäre Interaktion. In der Auskunftssituation von Bibliotheken ist die Kommunikation eher komplementär, da der Fragende als 'Unwissender' zum 'Wissenden' kommt.

Als Grundlage für Beratungsinterviews dient die *klientenzentrierte Gesprächsführung*. Dies bedeutet, daß nicht das Thema bzw. die Frage im Mittelpunkt steht, sondern der Fragende, also der Bibliotheksbenutzer. Bei der klientenzentrierten Gesprächsführung geht man davon aus, daß der Fragende aus Gründen der Selbstverwirklichung selbst zur Formulierung der richtigen Frage beitragen soll und auch an der Lösung seines Problems beteiligt werden soll. Voraussetzung für diesen Ansatz ist die persönliche Haltung des Bibliothekars. Er sollte dem Klienten ein wohlwollendes Verständnis (Empathie) entgegenbringen und sein Verhalten sollte von Echtheit, Offenheit, emotionaler Wärme, Wertschätzung und Übereinstimmung mit sich selbst geprägt sein.³²

Weitere Faktoren, die den Kommunikationsablauf beeinflussen, sind:

- ? persönliche Erfahrungen aus anderen Auskunftssituationen,
- ? persönliche Empfindungen der Atmosphäre eines Gebäudes,
- ? eigene Unsicherheit,
- ? Denken in bestimmten Kategorien und damit verbundene Vorurteile gegenüber bestimmten Personen aufgrund von Geschlecht, Alter, Aussehens, Kleidung etc.³³

Interviewkompetenz

Viele Fragen, vor allem Orientierungsfragen, sind mit kurzen Hinweisen auf Standorte zu beantworten, einige Fragen bedürfen eines ausführlichen Interviews. Wichtige Grundregeln für ein erfolgreiches Interview sind:

1. (Aktives) Zuhören.
2. Frage nochmals zusammenfassen.
3. Mit offenen Fragen die Frage spezifizieren.
4. Rückfragen (Habe ich die Frage richtig verstanden?)

³² Siehe Hans Sträter, a.a.O., S. 28.

³³ Vgl. Ingeborg Spribille: Skript zur Vorlesung "Informationvermittlung...". a.a.O. Teil 6 S. 2.

5. Fragenden beim Beantworten der Frage mit einbeziehen (s. klientenzentrierte Gesprächsführung)

6. Am Schluß vergewissern, ob der Fragende mit der gewünschten Information zufrieden ist.³⁴

Nicht nur "erlernbare" Kompetenzen sind ausschlaggebend, sondern auch die persönlichen Eigenschaften des Auskunftsgewährenden. Er sollte über eine möglichst breite Allgemeinbildung verfügen, das sogenannte "Zeitungsleserwissen", und Kenntnisse über die Kommune. Dazu kommt eine gute Auffassungsgabe, Einfühlungsvermögen, Vorstellungskraft, Abstraktionsvermögen, und Kontaktfreudigkeit. Auch bereits vorhandene Erfahrungen im Auskunftsdienst sind als Qualifikation zu betrachten.³⁵

Fortbildungen

Neue Informationstechniken halten Einzug in viele Öffentliche Bibliotheken und manche Bibliothekare müssen im Umgang mit ihnen intensiv geschult werden. Durch die Einführung des Neuen Steuerungsmodells und der damit verbundenen Integrierung des Auskunftsdienstes in den Produktplan, hat die Auskunftstätigkeit ein stärkeres Gewicht erhalten. Die Frage nach der Dienstleistung und ihrer Qualität wird gestellt. Wer mit dem technischen Fortschritt und dem steigenden Qualitätsanspruch Schritt halten will, muß immer bereit sein, Neues zu lernen und sich weitere Qualifikationen zu erwerben. Qualifikationen können noch im Berufsleben durch verschiedene Arten von Fortbildungen erworben oder vertieft werden. Mögliche Themengebiete von Fortbildungen sind:

- ? Einsatz von neuen Medien (CD-ROM, Internet, Datenbanken),
- ? Verbesserung der Bestandskenntnisse,
- ? Kommunikation (Gesprächsführung, -verhalten),
- ? Kundenfreundlichkeit.

Auch der Erfahrungsaustausch in regelmäßig stattfindenden Dienstbesprechungen und die Gründung von Arbeitsgemeinschaften und Qualitätszirkeln zum Thema Auskunft und Fortbildung können erheblich zur Qualitäts- und Leistungssteigerung beitragen.

³⁴ Ders. a.a.O., S. 58ff.

³⁵ Vgl. Ingeborg Spribille: Skript zur Vorlesung "Informationvermittlung...". a.a.O. S. Teil 7 S. 2.

3. Der Einsatz von Bibliotheksassistenten im Auskunftsdienst - Beispiele aus der Praxis

3.1 Zur Auswahl der Beispiel und ihrer Analyse

Ausschlaggebend bei der Auswahl der Beispielsbibliotheken war eine Bandbreite von Bibliotheken unterschiedlicher Größe, vom Großstadtsystem bis zur Kleinstadtbibliothek bzw. Zweigstelle zu befragen und vorzustellen. Infolge der Einschränkung auf Baden-Württemberg, fiel die Wahl auf diese Bibliotheken (nach Größe geordnet): Stadtbücherei Stuttgart, Stadtbücherei Heidelberg, Stadtbücherei Esslingen am Neckar, Stadtteilbücherei Vaihingen und Stadt-bücherei Geislingen.

Die Befragung der ausgewählten Bibliotheken erfolgte in einem telefonischen Interview mit Hilfe eines Fragebogens³⁶. Ausnahmen bilden die Stadtbücherei Stuttgart und die Stadtteilbücherei Vaihingen. Die Befragung der Stadtbücherei Stuttgart erfolgte in einem persönlichen Gespräch vor Ort. Die Informationen betreffend der Stadtteilbücherei Vaihingen stammen aus eigenen Erfahrungen der Autorin, die während des Praxissemesters gemacht wurden.

Bei den Überlegungen zur Gestaltung des Fragebogens kam es zu folgenden Fragestellungen:

Die erste Frage "Werden in Ihrer Bibliothek Assistenten im Auskunftsdienst eingesetzt?" war zum einen dafür gedacht festzustellen, ob diese Bibliothek als Beispiel in Frage kommt, andererseits um zu erfahren, ob die Assistenten eventuell nur mit Einschränkungen im Auskunftsdienst eingesetzt werden.

Die Frage nach der Organisation hat räumliche und personelle Hintergründe. Im Prinzip stehen dahinter mehrere Fragen wie "Wo ist die Auskunft räumlich angesiedelt?", "Wieviele und welche Auskunftsplätze gibt es?", "Wieviele Personen werden in den Auskunftsdienst einbezogen?", "Regelt ein Dienstplan den Einsatz im Auskunftsdienst?".

Ob die Assistenten aufgrund der geforderten Qualifikationen nur für eine bestimmte Art von Fragen (wie z.B. Orientierungsfragen) eingesetzt werden und nur für eine geringe Stundenanzahl pro Woche, war ebenfalls ein Aspekt bei der Befragung. Je größer die Stundenanzahl in der Woche, desto größer ist der Erfahrungswert. Sollte die Auskunftstätigkeit jedoch 50% der Gesamtarbeitszeit ausmachen, müßte dies Auswirkungen auf die Gehaltsstufe haben.

³⁶ Siehe Anlage I.

Inwieweit sind die Assistenten überhaupt qualifiziert für den Auskunftsdienst? Dies ist der zentrale Aspekt der Befragung. Wird die Ausbildung als ausreichende Voraussetzung anerkannt, oder muß erst langjährige Berufserfahrung geltend gemacht werden? Oder wurden die Qualifikationen nach Bedarf durch spezielle Fortbildungen erweitert?

Die Definition des Auskunftsdienstes ist von Bibliothek zu Bibliothek verschieden und hängt von der Größe der Bibliothek und den Benutzergruppen ab. "Je größer die Bibliothek, desto größer sind einzelne Dienstleistungsbereiche"³⁷; das gilt auch für den Auskunftsdienst. Bei kleineren Bibliotheken entspricht die Auskunftstätigkeit eher einem 'Zubringerdienst' für Literatur, während größere Bibliotheken einen ausgebauten Informationsdienst bzw. eine Informations-abteilung anbieten. Die Definition des Auskunftsdienstes kann Grund sein, die Bibliotheksassistenten nicht oder nur eingeschränkt einzusetzen.

Die abschließende Frage nach den Erfahrungen der Bibliothek mit dem Einsatz der Assistenten im Auskunftsdienst zielte auf die spezifischen Vor- und Nachteile in jeder einzelnen Beispielsbibliothek. Daß diese Bibliotheken grundsätzlich keine negativen Erfahrungen mit der Auskunftstätigkeit ihrer Assistenten machen, davon konnte ausgegangen werden, ansonsten hätten sie diese Möglichkeit nicht beibehalten.

Bei der Auswertung der Ergebnisse stellte sich heraus, daß nicht alle Bibliotheken auf alle Fragen eine Antwort geben konnten. Bei jeder Bibliothek kamen unterschiedliche Aspekte hinzu, je nachdem was die Interviewpartner für wichtig und ausschlaggebend hielten.

3.2 Stadtbücherei Stuttgart

588.482 EW

1.082.697 ME

Zur Stadtbücherei Stuttgart gehören neben der Zentralbücherei im Wilhelmshaus und den 16 Stadtteilbüchereien auch die Musikbücherei, die Mediothek, die Rathausbücherei und die Fahrbücherei.

Die Stadtbücherei Stuttgart verfügt über drei verschiedene Auskunftsplätze. Zwei Auskunftsplätze befinden sich in der ersten Etage beim Sachbuchbestand. Sie befinden sich jeweils in den beiden Gebäudeflügeln "Marie" und "Sophie". Im

³⁷ Aus: Bibliotheken '93. Strukturen, Aufgaben, Positionen. Berlin-Göttingen 1994, S. 22.

"Flügel Marie" findet man den Bereich "Beruf-Karriere-Wirtschaft", sowie weitere Medien zu den Gebieten Recht und Geschichte. Der "Flügel Sophie" bietet Medien zum Thema "Lebensorientierung" in den Bereichen Philosophie, Religion, Psychologie, Pädagogik und Medizin. Die Aufgaben an diesen Auskunftsplätzen beschränken sich nicht nur auf die Vermittlung und Betreuung der eben genannten Bereiche. Auch der restliche Sachmedienbestand ist inbegriffen. Im "futuristischen leses@lon" befindet sich der dritte Auskunftsort. Hier kann man die "Möglichkeiten von Multimedia und Literatur offline und online erfahren"³⁸. Folglich handelt es sich nicht nur allein um die Beratung und Vermittlung des Belletristik-Bestandes, sondern auch um die Betreuung von Multimedia-Stationen. Bevor die räumlich getrennte Auskunft im "futuristischen Leses@lon" hinzukam, gab es nur zwei Auskunftsorte. In dieser Zeit waren Assistenten für die Betreuung der Auskunft der Graphothek zuständig. Diese Betreuung fiel wegen Umstrukturierungen weg und die Assistenten äußerten den Wunsch, auch zukünftig in die Auskunftstätigkeit miteinbezogen zu werden. Sie begründeten dies damit, daß sie es gewohnt seien, täglich Auskunft an der Verbuchungstheke zu geben, und daß sie durch Einstellen mit dem Bestand gut vertraut seien. Den Assistenten wurde daraufhin verdeutlicht, daß ein Einsatz am Auskunftsort nur zusätzlich zu ihrer angestammten Arbeit geschehen könne und daß sich keine Höhergruppierung erwirken lasse. In der Anfangsphase wurden die Assistenten wochenlang zusammen mit den Bibliothekaren an den Auskunftsorten eingesetzt. Inzwischen sind die Assistenten ebenso wie die Bibliothekare und die Lektoren an den 3 Auskunftsorten tätig. Die Bibliothekare absolvieren 16 Stunden Auskunft pro Woche, die Lektoren 4 Stunden und die Assistenten 2 Stunden. Alle Assistenten werden an den 3 Auskunftsorten eingesetzt. Ausnahmen bilden nur jene Assistenten, die ihren Arbeitsbereich ausschließlich in IT, dem technischen Bereich der Verbuchungstheke und den damit zusammenhängenden Aufgaben, haben.

Um die Assistenten auf den Auskunftsdienst vorzubereiten, wurden Schulungen nach Bedarf durchgeführt. Eine umfassende Schulung für alle drei Berufsgruppen zum Thema Kundenfreundlichkeit erfolgte durch einen Trainer der Kaufhausgruppe Breuninger. Diese Schulung ist von allen Mitarbeitern der Bibliothek positiv aufgenommen worden. "Ob man nun Kleider oder Bücher 'verkauft' - es handelt sich um dieselben Kommunikationswege." Weitere allgemeine Schulungen wurden nicht durchgeführt, da diese für uneffektiv gehalten werden.

³⁸ Aus: Wissenswertes über die Zentralbücherei von A bis Z, Handzettel der Statbücherei Stuttgart.

Der "Qualitätszirkel Auskunft", eine Arbeitsgruppe der Stadtbücherei Stuttgart, bestehend aus Lektoren, Bibliothekaren und auch Assistenten, sorgt dafür, daß auch in Zukunft Lücken in der Qualifikation aller Mitarbeitern geschlossen werden.

Da sich die Stadtbücherei Stuttgart als lernendes Unternehmen versteht, hat sie dieses Jahr einen sogenannten "Qualifizierungspass" für alle Mitarbeiter eingeführt. In diesem Qualifizierungspass sollen die Planung von Lernzielen, die Lernfortschritte und Lernerfolge festgehalten werden. Konkret bedeutet dies, daß die Teilnahme an Fortbildungen, die Nachweise und Beurteilungen (Zertifikate) dort dokumentiert werden. Ziel ist, daß jeder selbst für sich feststellt, welche Lücken er wo hat und daß er seinen individuellen Bedarf nach Schulung äußert.

Dem Auskunftsdienst wird in der Stadtbücherei Stuttgart ein sehr hoher Stellenwert beigemessen; er wird als Schnittstelle zwischen Angestellten und Benutzern gesehen. Als allererste Schnittstelle gilt jedoch die Verbuchungstheke im Eingangsbereich. Dies ist ein Arbeitsplatz der Assistenten, der auch Auskunftsfunktion hat.

Die Stadtbücherei Stuttgart hat bisher nur positive Erfahrungen mit dem Einsatz ihrer Assistenten im Auskunftsdienst gemacht. Verständlicherweise sind die Assistenten nicht in der Lage, alle Arten von Fragen zu beantworten. Bibliothekare und Lektoren haben als Experten für ein bestimmtes Fachgebiet bessere und vertiefte Kenntnisse. Jeder Assistent und auch alle anderen Mitarbeiter wissen aber, wer der zuständige Experte ist und können schwierige Fragen direkt weiterleiten. Die Assistenten sind mittlerweile sehr erfahren im Auskunftsdienst, was unter anderem eine Stärkung des eigenen Selbstbewußtsein zur Folge hat.

Zur tarif- wie arbeitspolitischen Sicht gab es folgende Stellungnahmen: Auf die Problematik der tariflichen Vergütung wurde von seiten der Stadtbücherei darauf verwiesen, daß 2 Stunden Auskunftsdienst pro Woche nicht gehaltsrelevant seien. Die Haltung der Bücherei sei es, die tägliche Arbeit nicht vom BAT bestimmen zu lassen, sondern das aufzuzeigen, was am BAT geändert werden müsse. Das Argument, daß die Bibliothekare in Zukunft von den Assistenten ersetzt werden könnten, wird zurückgewiesen. Schließlich gehört es zu den Führungsaufgaben der Bibliothekare, ihre Assistenten durch Fortbildungen zu schulen und auch dementsprechend einzusetzen.

3.3 Stadtbücherei Heidelberg

134.000 EW

256.600 ME

Die Stadtbücherei Heidelberg ist eine Bibliothek der zweiten Stufe. Sie besteht aus der Hauptstelle, zwei Zweigstellen und einem Bücherbus. Die Stadt Heidelberg ist geprägt durch Forschung, Universität und ein hohes Bildungsniveau der Einwohner.

³⁹

Eine Besonderheit in der Hauptstelle ist der "Info-Dienst", eine Informationsabteilung, die bereits seit Anfang der 80er-Jahre systematisch ausgebaut wird. Der Info-Dienst bietet einen intensiv gepflegten Bestand von Nachschlagewerken, selbst erstellte Informationsangebote (s.u.) CD-ROM-Arbeitsplätze, Internet-Zugang und Windows-NT-Workstations. Die einzelnen Informationsbereiche bestehen aus der Verbraucherinformation, der Institutionenkartei, der Zeitungsausschnittsammlung ZAS, der Regionalinformation und der Firmen- und Wirtschaftsinformation. Aufgrund der Lage im Erdgeschoß, und weil der Beratungsplatz im ausleihbaren Sachbuchbereich nach Einführung des Info-Dienstes aus personellen Gründen aufgegeben werden mußte, wenden sich die Bibliotheksbenutzer mit allen Fragen an den Auskunftsort des Info-Dienstes. Folglich mischen sich Auskunft und Beratung an diesem Auskunftsort.

Für die Betreuung des Info-Dienstes wurde ein eigener Fachbereich und ein Fachlektorat mit spezialisierten Mitarbeiterinnen eingerichtet. Personell ist diese Abteilung mit zwei Bibliothekarinnen und zwei Assistentinnen besetzt. Die Aufgaben der beiden Bibliothekarinnen bestehen aus Auskunft und Lektorat. Die Auskunftsbibliothekarinnen der Informationsabteilung sind täglich drei bis vier Stunden am Auskunftsort tätig und kennen dadurch den Bedarf der Nutzer und ihren Bestand genau. Zusätzlich werden weitere drei bis vier BibliothekarInnen an diesem Auskunftsort bei Bedarf eingesetzt.

Die Aufgaben der Assistentinnen im Info-Dienst bestehen aus Bestandspflege und -aktualisierung der einzelnen Informationsbereiche und Zuarbeiten im Lektorat. Von den Bibliothekarinnen werden die Bestandsschwerpunkte vorgegeben, die Bestellungen der Broschüren für die Verbraucherinformation und Regionalinformation werden selbständig von den Assistenten durchgeführt. Die Assistenten sind auch für die Präsentation der Informationen und für die Fernleihe verantwortlich. Die Zeitschriftenausschnittsammlung wird von den

³⁹ Heike Cordes: Mit den Füßen fest auf dem Boden - mit dem Kopf in den Wolken. Der "Info-Dienst" der Stadtbücherei Heidelberg. BuB 50, 1998, S. 253.

Bibliothekarinnen ausgewertet, die Koordination und Organisation der ZAS obliegt den Assistenten. Das Zuarbeiten im Lektorat durch die Assistenten beschränkt sich auf EDV-technische Arbeiten in der Bestandspflege wie das Ausscheiden. Zusätzlich zu den Arbeiten im Fachbereich des Info-Dienstes sind die Assistenten auch noch in den Bereichen Anmeldung und Ausleihe tätig.

Die beiden Assistentinnen dieses Fachbereichs werden nicht am Auskunftsplatz eingesetzt. Als Gründe werde die Konzeption und die Spezialisierung des Info-Dienstes genannt, die spezielle Kenntnisse und Routine erfordern. Den Benutzern der Bibliothek soll die höchstmögliche Qualifikation zur Verfügung gestellt werden, die nur durch bibliothekarisches Personal gewährleistet sei. Dem Auskunftsdienst in der Hauptstelle wird insgesamt ein sehr hoher Wert beigemessen. Denn in Heidelberg herrscht ein überdurchschnittliches Leserniveau vor und diesem versucht man anhand des Bestandes und der Qualität der Informationsvermittlung gerecht zu werden.

Die Assistenten werden nur in der Zweigstelle Emmertsgrund, beziehungsweise in der Schulbibliothek, der Fahrbücherei und der Kinderbücherei der Hauptstelle im Auskunftsdienst eingesetzt. In den Zweigstellen handelt es sich dabei nicht um einen reinen Auskunftsdienst. Die Verbuchungstheke ist ein Mischarbeitsplatz, bestehend aus reiner Verbuchungstätigkeit und Auskunft jeglicher Art.

Die Arbeit der Assistenten in den Zweigstellen ist durch Selbständigkeit und Eigenverantwortlichkeit gekennzeichnet. Die Zweigstelle Emmertsgrund hat 32 Öffnungstunden in der Woche. Verbuchung und Auskunft werden insgesamt 28 Stunden pro Woche von den Assistenten betreut. In der Schulbibliothek sind es 27 Stunden von 34 Öffnungstunden, in der Fahrbücherei 18 von 24,5 Öffnungstunden und in der Kinderbücherei der Hauptstelle betreuen die Assistenten 27 Stunden Verbuchung und Auskunft von 38 Öffnungstunden pro Woche.

Spezielle Fortbildungen zum Einsatz im Auskunftsdienst wurden für die Assistenten in Heidelberg keine durchgeführt. Eine Personalauswahl erfolgte durch eine dezidierte interne Stellenausschreibung mit entsprechend höherer Eingruppierung. Als Qualifikation für die Stelle, die auch eine Auskunftstätigkeit beinhaltet, war die Berufserfahrung ausschlaggebend.

Mit dem Einsatz von Assistenten in den Zweigstellen hat die Stadtbücherei positive Erfahrungen gemacht; eine Zweigstelle wird allein von einer Assistentin geleitet.

3.4 Stadtbücherei Esslingen

90.000 EW

170.000 M.E.

Die Stadtbücherei Esslingen besteht aus der Hauptstelle, der Zweigstelle Berkheim und einer Fahrbücherei (zwei Zweigstellen wurden 1995 geschlossen, eine davon wird ehrenamtlich weitergeführt und erhält ihren Medienetat weiterhin von der Stadtbücherei).

Die Hauptstelle ist auf zwei Etagen angesiedelt, das Erdgeschoß beherbergt Verbuchung, Infothek, ein Café und die Kinderbücherei. Im ersten Stock befindet sich der Belletristik- und Sachbuch-Bestand und die Graphothek.

Sowohl der "Erwachsenenbereich" wie die Kinderbücherei verfügen über einen eigenen Auskunftspatz. Bei dem Auskunftspatz in der Kinderbücherei werden nicht nur Fragen gestellt, die die Kinderbücherei und ihren Bestand betreffen. Er wird, abgesehen von der Verbuchungsstelle, aufgrund seiner Lage im Erdgeschoß als erste Anlaufstelle für Orientierungsfragen wahrgenommen. Zum Auskunftspatz in der Kinderbücherei gehört zudem die Betreuung des CD-ROM- Gerätes und der Abhörplätze. Ein Team, bestehend aus einer Bibliothekarin und zwei Assistentinnen, ist für die Kinderbücherei zuständig. Die Tatsache, daß die Assistenten im Auskunftsdienst in der Kinderbücherei tätig sind, wird in Esslingen als selbstverständlich angesehen. Man geht davon aus, daß die Ausbildung hierfür ausreichend ist. Die Auszubildenden im 2. Lehrjahr werden ebenfalls an diesem Auskunftspatz eingesetzt, allerdings nur zu Zeiten, in denen die Bibliothek wenig frequentiert ist. Falls Probleme auftreten sollten, können sich die Auszubildenden jederzeit an eine Bibliothekarin wenden, die sich im Büro direkt neben dem Auskunftspatz befindet.

Am Auskunftspatz im ersten Stock treten detaillierte und fachliche Fragen häufiger auf als in der Kinderbücherei. Hier wird nur eine der Assistentinnen regelmäßig eingesetzt. Dabei handelt sich um die "Erste" Assistentin, die bereits über langjährige Berufserfahrung verfügt. Die Stundenanzahl im Auskunftsdienst dieser Assistentin beträgt pro Woche vier Stunden im Erwachsenenbereich und weitere vier in der Kinderbücherei. Andere Assistenten werden nur im Fall von Personalmangel unter den Bibliothekaren mit dem Auskunftsdienst betreut.

Der Einsatz im Auskunftsdienst wird in einem wöchentlichen Dienstplan festgelegt. In den 8 Stunden Öffnungszeit pro Tag werden die beiden Auskunftspätze in Zwei-Stunden-Schichten besetzt, bei knappem Personal in Drei- Stunden-Schichten. Das

Personal der Stadtbücherei besteht aus insgesamt 9,0 bibliothekarischen Stellen und 8,0 Assistenten, von denen vier regelmäßig im Auskunftsdienst eingesetzt werden. Die Stadtbücherei Esslingen legt viel Wert auf flexiblen Arbeitseinsatz. So kann es durchaus vorkommen, daß auch Bibliothekare Arbeiten an der Verbuchungs-theke verrichten.

Konkrete Fortbildungen zum Thema Informationsvermittlung wurden nicht durchgeführt. Lediglich eine Schulung für den CD-ROM-Einsatz wurde für all jene angeboten, die CD-ROM-Kenntnisse im täglichen Arbeitseinsatz benötigen und für Interessierte. Die regelmäßigen Dienstbesprechungen werden getrennt für den bibliothekarischen Bereich und den Bereich der Verbuchungstheke durchgeführt. In diesen Besprechungen geht es hauptsächlich um bestimmte Themenschwerpunkte und neue Konzeptionen. Schwierige Fragen werden besprochen und mit ihren Lösungswegen in einem Auskunftsbuch festgehalten; damit stehen sie jederzeit zum Nachschlagen am Auskunftspult zur Verfügung.

Der Auskunftsdienst in Esslingen definiert sich als Service für alle Bevölkerungsschichten. Die häufigsten Fragen betreffen das allgemein- öffentliche Interesse. Umfangreiche wissenschaftliche Literaturrecherchen sind aus personellen Gründen nicht zu leisten. Werden solche Fragen gestellt, wird an die wissenschaftlichen Bibliotheken weiterverwiesen.

Die Stadtbücherei Esslingen bestätigt, ebenfalls positive Erfahrungen mit dem Einsatz ihrer Assistenten im Auskunftsdienst gemacht zu haben. Für die Zukunft ist geplant, eine Informationsabteilung einzurichten, weil zum einen generell ein vermehrter Informationsbedarf bei den Lesern festgestellt wurde, zum anderen die Einführung des Internets bevorsteht; hierfür wird es dann ebenfalls eine spezielle Internet-Schulung für die Mitarbeiter geben. Bei diesem Projekt soll verstärkt auf die Mithilfe der Assistenten zurückgegriffen werden. Aus Bibliothekaren und Assistenten soll ein Team gebildet werden, das für die Organisation der Informationsabteilung zuständig ist. Möglicherweise wird die Auskunft dann auch mit *zwei* Bibliotheksangestellten besetzt (z.B. eine Bibliothekarin und eine Assistentin).

3.5 Stadtteilbücherei Vaihingen

40.000 EW

50.000 ME

Die Stadtteilbücherei Vaihingen ist mit ihren ca. 50.000 Medieneinheiten nach der Stadtteilbücherei Bad Cannstatt die zweitgrößte im Stuttgarter System. Die Bibliothek hat ein relativ großes Einzugsgebiet. Viele Studenten der Universität Vaihingen gehören zum Benutzerkreis, insgesamt ist ein hoher Bildungsgrad der Bibliotheksbenutzer zu verzeichnen. Die Stadtteilbücherei verfügt über 3 Stockwerke und einen Auskunftspplatz im Erwachsenenbereich.

Das Projekt "Assistenten im Auskunftsdienst" ist ein Pilotprojekt in der Stadtteilbücherei Vaihingen. Ziel dieses Projektes ist es, alle Mitarbeiter der Bibliothek, Assistenten wie Bibliothekare, für ihre Funktion als Informationsvermittler zu schulen.

Wie in vielen Bibliotheken befindet sich in Vaihingen die Verbuchungstheke im Eingangsbereich und ist somit erste Anlaufstelle für Fragen aller Art. Die Assistenten haben hier ebenfalls eine informationsvermittelnde Funktion. Hinzu kommt die Betreuung des nahegelegenen OPAC-Terminals, der ebenfalls Betreuung und technische Kenntnisse erfordert.

Die Assistenten sind durch ihre tägliche Tätigkeit, das Einstellen und Einarbeiten der Medien, gut mit dem Bestand vertraut. Folglich können sie ebenso gut Literaturverweise und -beratung leisten.

In Vaihingen werden die Assistenten zur Zeit nicht am Auskunftspplatz eingesetzt. Der Grund dafür liegt darin, daß durch Krankheitsausfälle und sonstige Fehlzeiten meist ein Personalmangel unter den Assistenten herrscht. Die Assistenten könnten den zusätzlichen Auskunftsdienst nicht bewältigen.

Durch den technologischen Fortschritt sind auch in Vaihingen eine Menge neuer Informationsmittel in Form von CD-ROM's und des Internets hinzugekommen. Der Schulungsschwerpunkt liegt bislang noch verstärkt auf dem Kennenlernen der neuen Medien und dem Umgang mit ihnen. Am Anfang der Schulung stand ein kurze Einführung zum Thema Informationsvermittlung und den Kompetenzen, die dafür erforderlich sind. Bei den Kompetenzen handelt es sich um persönliche Qualifikation, Fachkompetenz und Technologiekompetenz. Durch die Schulungen soll erreicht werden, daß auch die Assistenten mit dem Einsatz der neuen Medien vertraut werden und sie die Kenntnisse über die herkömmlichen Printmedien

vertiefen. So sollen letztendlich alle Bibliotheksmitarbeiter auf alle Arten von Fragen gezielt antworten, verweisen oder weiterleiten können.

Unter anderem werden bei den Schulungen nicht nur Medien vorgestellt, sondern auch andere Informationseinrichtungen und Bibliotheken in der Stuttgarter Region, die Antworten auf Spezialfragen geben können. Ein Beispiel dafür wäre die Rathausbücherei, auf die man bei speziellen/schwierigen Rechtsfragen verweisen kann.

Die konkrete Umsetzung des Schulungsprojektes erfolgt jede Woche in der Dienstbesprechung. Von jeder Besprechung wird ungefähr eine halbe Stunde verwendet, neue und alte Informationsmittel zu besprechen. Jeder der Mitarbeiter kann sich nach Wunsch ein Sachgebiet oder Informationsmittel herausuchen und den Kollegen vorstellen.

Zur Vertiefung sollen ein Informationsblatt und Übungsaufgaben zusammengestellt werden (Beispiel s. Anlage II). Wichtig ist auch, daß von jeder Sitzung ein Protokoll erstellt wird, das die Entwicklungen und Auswirkungen und Ergebnisse festhält.

Bei den ersten vorgestellten Informationsmitteln handelte es sich um die CD-ROM's des Munzinger Archivs und der Zeitschrift Stiftung Warentest/Finanztest. Es wurden Recherchemöglichkeiten erläutert und Übungsaufgaben verteilt. Weitere Schulungsinhalte waren gedruckte Informationsmittel aus dem Bereich Naturwissenschaften. Da der Auskunftplatz seit diesem Jahr auch über einen Internetzugang verfügt, werden auch interessante Internetseiten vorgestellt oder der Umgang mit E-mail erklärt.

Leider entwickelt sich der Fortgang der Schulung nur schleppend, da aufgrund ständigen Personalmangels die Dienstbesprechungen nicht jede Woche stattfinden können. Auch das Lösen der Übungsaufgaben hat sich für viele Mitarbeiter als äußerst schwierig herausgestellt. Das liegt zum einen am Zeitmangel und zum anderen an der geringen technischen Ausstattung: es gibt nur einen Computer mit CD-ROM-Laufwerk und Internetzugang.

Positiv zu bewerten ist auf jeden Fall die Tatsache, daß Assistenten sowie Bibliothekare an der Schulung gleichermaßen aktiv teilnehmen. Dadurch ist der Effekt gegeben, daß man voneinander lernt und daß sich bei allen Angestellten der Bibliothek der Wissenstand erweitert.

Das Projekt "Assistenten im Auskunftsdienst" ist im Prinzip nur ein reines Schulungsprojekt, aber als solches bietet es doch Ansatzmöglichkeiten, was Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich Informationsmittlung in Öffentlichen Bibliotheken anbetrifft.

3.6 Stadtbücherei Geislingen

28.230 EW

33.000 ME

Die Stadtbücherei Geislingen ist mit ihren zwei Stockwerken und 1.500 qm² Nutzfläche als Kleinstadtbibliothek verhältnismäßig groß. Personell ist sie mit zwei Bibliothekaren, zwei Assistenten und zwei technischen Hilfskräften besetzt. Der tägliche Benutzungsdienst wird von drei Personen getragen: Zwei Fachkräfte an der Verbuchungstheke im Erdgeschoß und eine am Auskunftplatz im ersten Stock. Die Tatsache, daß die Assistenten auch am Auskunftplatz eingesetzt werden, ist aus der Not entstanden. Da es nur zwei bibliothekarische Stellen gibt, kommt es häufig vor, daß keine der beiden Bibliothekarinnen den Auskunftplatz besetzen kann. Der Einsatz der Assistenten am Auskunftplatz hängt von der personellen Situation ab und schwankt daher jede Woche. Es gibt folglich keine genauen Zahlen, wie sich die Stundenanzahl pro Woche zusammensetzt. Tatsache ist aber, daß der Stundenanteil der Bibliothekare am Auskunftsdienst eindeutig höher ist als der Anteil der Assistenten.

In Geislingen wurden keine speziellen Fortbildungen durchgeführt, um die Bibliotheksassistenten auf den Auskunftsdienst vorzubereiten. Die wöchentliche Dienstbesprechung wird lediglich dazu verwendet, schwierige fachliche Fragen zu klären. In diesem Zusammenhang weist die Leiterin darauf hin, daß in ihrer Bibliothek solche Fragen selten auftreten. Außerdem seien Rückfragen bei schwierigen Fällen jederzeit möglich, da sich die Büros der Bibliothekarinnen im ersten Stock direkt neben der Auskunft befinden.

Das Wichtigste am Auskunftplatz sei die Kundenfreundlichkeit. Und die könne man von Assistenten wie Bibliothekaren gleichermaßen erwarten. Die Qualifizierung für den Auskunftsdienst hänge außerdem von der Persönlichkeit jedes Einzelnen ab.

Zum Auskunftsdienst gehört in Geislingen die Betreuung des CD-ROM- und Internetplatzes. Es wird allerdings erwartet, daß sich der Benutzer mit dem Umgang des Internets und der CD-ROM's weitgehend selbst auskennt. Eine bessere

Betreuung sei sicher wünschenswert, ließe sich aufgrund des Personalmangels jedoch nicht durchführen.

Die Stadtbücherei Geislingen hat gleichfalls positive Erfahrungen mit dem Einsatz ihrer Assistenten im Auskunftsdienst gemacht. Eine Besucherbefragung im letzten Jahr habe ergeben, daß die fachliche Qualifikation der Bibliotheksangestellten von den Benutzern durchschnittlich bis gut bewertet wurde.

Man hat zusätzlich den Versuch unternommen, eine höhere Eingruppierung der Assistenten zu erwirken, dieser Antrag ist allerdings gescheitert.

Der Auskunftsdienst wird in Geislingen als sehr wichtig angesehen. Die Erfahrung zeigt, daß die Benutzer eine gewisse Betreuung brauchen, die durch den Auskunftspunkt gewährleistet wird. Viele Leser, die Schwierigkeiten haben, sich in der Bibliothek zurechtzufinden, würden ohne eine solche Informationsstelle wieder gehen.

3.7 Zusammenfassung

Organisation

Auskunftspunkt/ Arten von Fragen	Bibliotheken, in denen Assistenten an einem Auskunftspunkt tätig sind
Allgemeine Auskunft = alle Fragen	Stuttgart, Esslingen, Geislingen
Schnellantwort = Orientierungsfragen	(keine der befragten Bibliotheken verfügt über einen eigenen Auskunftspunkt dieser Art)
Kinderbibliothek = Bestandsfragen/ Beratung	Heidelberg, Esslingen
Zweigstelle/Fahrbücherei = Mischarbeitsplatz	Heidelberg

Die Tabelle soll auf einen Blick veranschaulichen, an welchem Auskunftspunkt die befragten Bibliotheken ihre Assistenten einsetzen und welche Auskunftarten damit zusammenhängen. Alle Bibliotheken sind darin enthalten, bis auf die Stadtteilbücherei Vaihingen (reines Schulungsprojekt).

Die Auswertung zeigt, daß in drei der fünf befragten Bibliotheken Assistenten am Allgemeinen Auskunftspunkt tätig sind und somit für alle Arten von Auskünften

zuständig sind. Als Grund, warum die Assistenten nicht oder nur eingeschränkt im Auskunftsbereich tätig sind, werden neben den fachlichen Aspekten (s. u. Teil C 3.) Engpässe in der Personalverteilung genannt.

Bei der Frage nach der Stundenanzahl pro Woche und Person im Auskunftsdienst gaben nur die Stadtbüchereien Stuttgart und Esslingen konkrete Zahlen an. In Stuttgart handelt es sich dabei um 2 Stunden pro Woche, in Esslingen um 8 Stunden.

Qualifikation

Bei der Stadtbücherei Heidelberg sowie der Stadtbücherei Esslingen war die langjährige Berufserfahrung Voraussetzung für die Auskunftstätigkeit. In Esslingen wird die Ausbildung der Assistenten als ausreichend für den Auskunftsdienst in der Kinderbücherei angesehen. Die Stadtbücherei Stuttgart und 'ihre' Stadtteilbücherei Vaihingen haben als einzige Bibliotheken spezielle Schulungen für den Auskunftsdienst durchgeführt: eine Fortbildung zum Thema Kundenfreundlichkeit in der Hauptstelle und das "Schulungsprojekt" der Stadtteilbücherei. Hinzu kommt daß die Stuttgarter Bibliothek einen Qualitätszirkel "Auskunft" (mit Bibliothekaren und Assistenten) gebildet sowie einen Qualifizierungspaß für jeden Mitarbeiter eingeführt hat

Definition "Auskunftsdienst"

Jede der Bibliotheken mißt dem Auskunftsdienst einen mehr oder weniger hohen Wert zu, abhängig von der Größe und dem Benutzerkreis. Bei den "größeren" Bibliotheken Stuttgart und Heidelberg, deren Auskunftsdienst einen sehr hohen Wert einnimmt kann man feststellen, daß dieser einen unterschiedlichen Einfluß auf den Einsatz der Assistenten im Auskunftsdienst hat. In Heidelberg wird die Konzeption des Info-Dienstes und das überdurchschnittliche Leserniveau als Grund angesehen, die Assistenten nicht im Auskunftsdienst einzusetzen. In Stuttgart hingegen sieht man darin keine Schwierigkeiten. Die Assistenten wissen, auf welchen Experten sie im Notfall zurückgreifen können.

Erfahrungen

Die Erfahrungen waren durchweg positiv. Jede der Bibliotheken würde den Einsatz von Assistenten im Auskunftsdienst weiterempfehlen.

C Schlußbetrachtung: Chancen und Probleme⁴⁰

1. Die tarifpolitische Perspektive

Gründe aus tarifpolitischer Sicht, die gegen einen Einsatz der Assistenten im Auskunftsdienst von Bibliotheken sprechen:

Die Assistenten sind bis heute nicht explizit im Tarifvertrag für Angestellte an Bibliotheken enthalten. Dies hat historische Gründe. Bei den zweijährigen Tarifverhandlungen von 1979-1981 für den Bereich Bibliotheken weigerten sich die Arbeitgeber, den damals noch jungen Beruf der AssistentInnen mit in die Verhandlung aufzunehmen. Die AssistentInnen waren zu dieser Zeit ohne eigene Fürsprecher und nur sehr spärlich in der ÖTV vertreten. Die Vergütungsgruppen für die Assistenten bewegten sich damals zwischen IV bis Vc BAT, mittlerweile hat sich die Vergütung zwischen VII und VI BAT eingependelt.

Als Angestellte des mittleren Dienst wird die Eingruppierung der Assistenten durch Begriffe wie "schwierige Tätigkeiten", "gründliche und vielseitige Fachkenntnisse" festgelegt. Diese undeutlichen Begrifflichkeiten machen es schwierig, Ansprüche auf eine höhere Eingruppierung durchzusetzen.

Wenn Assistenten im Auskunftsdienst tätig sind oder sonstige höherwertige, bibliothekarische Tätigkeiten ausüben, die mehr als fünfzig Prozent der Gesamtarbeitszeit betragen, müßten sie entsprechend höher eingruppiert werden. In diesem Fall würde ihnen dann die Vergütungsgruppe Vb zustehen: "Angestellte mit abgeschlossener Fachausbildung für den bibliothekarischen Dienst an öffentlichen Büchereien (Diplombibliothekare) (...) sowie Angestellte, die aufgrund gleichwertiger Fähigkeiten und ihrer Erfahrungen entsprechende Tätigkeiten ausüben", werden nach der Vergütungsgruppe Vb bezahlt.⁴¹

An den Beispielbibliotheken sieht man, daß sich die Stundenanzahl der Assistenten im Auskunftsdienst ungefähr zwischen zwei und acht Stunden in der Woche bewegt. In keinem der Fälle macht die Auskunftstätigkeit die erforderlichen fünfzig Prozent

⁴⁰ Für die Inhalte dieses Kapitels wurde zurückgegriffen auf: einen Brief von Renate Gundel, Mitglied der Tarifkommission der ÖTV (s. Anlage III), einen Brief von Dr. Konrad Umlauf, Vorsitzender des vba (s. Anlage IV) sowie den unveröffentlichten Vortrag von Sabine Stummeyer: Grenzbereiche der Assistententätigkeit - Assistenten in der Auskunft/Information, gehalten am 04.06.1998 auf dem 88. Deutschen Bibliothekartag in Frankfurt.

⁴¹ Monika Reiß: Bibliotheksarbeit und der BAT - Bilanz einer Personalrätin, in Heike Gumpert (Hrsg.): Frauen in Bibliotheken melden sich zu Wort, Frankfurt a. M. 1998, S. 41.

aus. Der Einsatz im Auskunftsdienst hat folglich keine finanziellen Auswirkungen. Der Vorwurf, daß es sich dabei um Ausbeutung der Assistenten handelt, wird aus diesem Grund geäußert. Ich persönlich halte diesen Vorwurf nicht für gravierend. Wie das Beispiel der Stadtbücherei Stuttgart zeigt, haben die Assistenten dort den Einsatz im Auskunftsdienst sogar selbst gewünscht, obwohl sie darüber informiert waren, daß eine finanzielle Verbesserung nicht zu erwarten ist. Im Rahmen meiner telefonischen Interviews hatte ich zudem Gelegenheit, mit einigen Assistentinnen zu sprechen. Dabei hatte ich den Eindruck, daß diese ihre Auskunftstätigkeit nicht als Ausbeutung empfinden.

So gesehen haben auch die Diplombibliothekare, die nach Vb bezahlt werden, aber zu 49% Tätigkeiten ausüben, die IVa entsprechen, keine Aussichten auf eine höhere Eingruppierung. Ungerechtigkeiten im Hinblick auf die Tätigkeiten und die Bezahlung sind im Einzelfall immer gegeben, unabhängig von Beruf und Ausbildungsgrad, seien nun Assistenten oder Diplombibliothekare davon betroffen.

2. Die berufspolitische Perspektive

Seit der Einführung des Assistentendienstes an Bibliotheken haben die Assistenten einen schweren Stand im Berufsleben. Einerseits wurden sie als willkommene Helfer betrachtet, andererseits sahen die DiplombibliothekarInnen in ihnen eine ernstzunehmende Konkurrenz. Befürchtungen, daß Assistenten als "billigere Arbeitskräfte" einen Teil der Arbeitsplätze von DiplombibliothekarInnen einnehmen könnten, resultieren daraus, daß einige bibliothekarische Stellen (oder gar Leitungsstellen) mit Angestellten der mittleren Berufsebene besetzt wurden.

Hinzu kommt, daß in der Vergangenheit bestimmte bibliothekarische Tätigkeiten auf die Assistenten übergegangen sind. Vor zwanzig Jahren gehörte das Katalogisieren noch zu den Aufgaben der Bibliothekare, mittlerweile ist es Aufgabe der Assistenten. Damals wie heute wird der Auskunftsdienst als ein Zentrum bibliothekarischer Aufgaben angesehen. Trotzdem gibt es inzwischen einige Bibliotheken, in denen die Assistenten im Auskunftsdienst tätig sind. Ein Grund, warum bestimmte ehemals bibliothekarische Tätigkeiten in die Arbeitsbereiche der Assistenten abgewandert sind, liegt sehr wahrscheinlich darin, daß auf die Bibliotheken neue Aufgabenschwerpunkte wie Kulturmanagement, Öffentlichkeitsarbeit und Neue Medien (z.B. Internet) zugekommen sind.

Seit VBB und BBA 1997 fusioniert haben, sind Bibliothekare und Assistenten zwar im selben Berufsverband organisiert, die Konkurrenzsituation, was die Stellenbesetzungen angeht, ist dadurch nicht aufgehoben. Jedoch besteht dieselbe

Konkurrenzsituation auch unter den Diplom-Bibliothekaren sowie zwischen Berufsanfängern und Berufsrückkehrerinnen.

Viele Bibliothekare sehen sich, besonders in Zeiten finanzieller Engpässe, der Gefahr ausgesetzt, daß die Arbeitgeber die Assistenten als "billigere Arbeitskräfte" vorziehen. Dennoch darf nicht vergessen werden, daß Qualifikationsunterschiede zwischen Assistenten und Bibliothekaren immer noch gegeben sind. In Aufgabenbereichen wie Bibliotheksmanagement und Kulturmanagement wird die bibliothekarische Qualifikation gebraucht. Andererseits wären die Bibliothekare, was die Tätigkeiten der Assistenten angeht, überqualifiziert und unterfordert. Man kann niedrigere Qualifikationen durch höhere ersetzen, umgekehrt funktioniert es nicht.

Einerseits hätte die Auskunftstätigkeit der Assistenten einen Abbau von innerbetrieblichen Hierarchien zufolge, andererseits ganz sicher auch eine Verbesserung des Betriebsklimas durch motivierte und zufriedene Bibliotheksangestellte. Die Arbeitszufriedenheit der Assistenten, durch eine individuelle Anreicherung ihrer Arbeitsinhalte wird positive Auswirkungen auf den Umgang mit den Benutzern haben und dadurch das Ansehen der Bibliothek in der Kommune heben. Zusätzlich hätte die Einsatzfähigkeit von mehr Mitarbeitern an möglichst vielen Arbeitsplätzen eine flexiblere Organisation der Bibliothek zur Folge. Die Bibliothekare spielen dabei mit eine entscheidende Rolle. Es ist letztlich die Aufgabe besonders der leitenden Bibliothekare, ihre Mitarbeiter zu motivieren, zu aktivieren und die Assistenten entsprechend ihren Fähigkeiten zu schulen und einzusetzen.

3. Die Fachliche Perspektive

Das Hauptargument, das gegen einen Einsatz im Auskunftsdienst genannt wird, ist die geringere Qualifikation der Assistenten. Viele Bibliotheken halten eine bibliothekarische Qualifikation für den Auskunftsdienst für unbedingt erforderlich. Der obige Vergleich der Ausbildungsinhalte von Bibliothekare und Assistenten (Teil B, Kapitel 1) hat bereits gezeigt, daß den Bibliothekaren weitaus gründlichere Kenntnisse im Bereich der Informationvermittlung vermittelt werden. Der Lehrplan der Assistenten verdeutlicht, daß bei ihnen in erster Linie Wert auf den Umgang mit und die Benutzung der Nachschlagewerke gelegt wird. Von den Assistenten wird lediglich erwartet, daß sie Fragen zum Bestand und Orientierungsfragen beantworten und die technischen Geräte bedienen können. Aus dem Lehrplan der bisherigen Ausbildung ist nicht ersichtlich, daß den Assistenten außer den

fachlichen Inhalten, Kenntnisse über Kommunikationsabläufe vermittelt werden (s. Teil B, Kapitel 1.5). Man muß allerdings berücksichtigen, daß die Ausbildung bereits seit 23 Jahren ohne tiefgehende Reformen existiert. Aus diesem Grund ist es verständlich, daß sie den heutigen Ansprüchen und Erfordernissen an Informationsvermittlung nicht mehr entsprechen kann. Das neue Ausbildungskonzept (s. Teil B, Kapitel 1.2.3) sieht eine wesentlich intensivere Vorbereitung auf die Auskunftstätigkeit der Assistenten vor.

Die bisherige Ausbildung der Assistenten allein kann also nur bedingt als erforderliche Qualifikation angesehen werden. Für die Besetzung einer "Schnellauskunft" in einer Öffentlichen Bibliothek wäre die Ausbildung als alleinige Qualifikation folglich ausreichend.

Ein weiterer Qualifikationsaspekt wäre die langjährige Berufserfahrung. Wie die ausgewerteten Beispiele zeigen, setzen einige Bibliotheken nur die Assistenten mit Berufserfahrung an der allgemeinen Auskunft ein. Als Grund wird in der Regel genannt: Von einem Mitarbeiter mit Berufserfahrung kann erwartet werden, daß er mit dem Bestand der Bibliothek gut vertraut und im Umgang mit den Bibliotheksbenutzern geübt ist.

In jedem Fall besteht die Möglichkeit, den Bibliotheksassistenten Kenntnisse und Kompetenzen in Form von Schulungen zu vermitteln. Wenn es der Bibliothek nicht möglich sein sollte, professionelle Schulungen zu finanzieren, kann überlegt werden, was man jeweils voneinander lernen kann. Bibliothekare könnten ihnen kommunikative Kompetenzen näherbringen oder Schulungen im Bereich "Neue Medien" durchführen.

Zusätzlich sollte man für den Bereich Auskunftsdienst Teams aus Bibliothekaren und Assistenten bilden, die sich auf die Informationsvermittlung spezialisieren und ihre Arbeit selbständig organisieren. Innerhalb der Teams können die Experten für die Fachgebiete festgelegt werden, so daß jeder Auskunftgebende weiß, auf wen er bei schwierigen fachlichen Fragen zurückgreifen kann.

Ohne die fachlichen Aspekte außer Acht zu lassen, kommt es letztendlich auch auf die Persönlichkeit des Einzelnen an: welches Maß an Allgemeinbildung man aufweisen kann, welche persönliche Interessen vorherrschen und wie sehr die Kommunikationsfähigkeit ausgeprägt ist. Assistenten können einen Teil der erforderlichen Qualifikationen durchaus auch schon vor ihrer Ausbildung erworben haben, zum Beispiel in Form der Allgemeinen Hochschulreife (Abitur) oder wenn sie ein Studium begonnen haben. Assistenten mit einem ausgeprägten Interesse für Musik und entsprechenden Kenntnissen könnten am Auskunftsplatz einer

Musikbibliothek ohne Weiteres tätig sein. Und jüngere Assistentinnen können oftmals besser für die Beratung in der Kinderbibliothek geeignet sein als Bibliothekarinnen.

4. Fazit

Die tarif- wie berufspolitischen Aspekte halte ich persönlich aus den in den Kapiteln 1. und 2. genannten Gründen nicht für so schwerwiegend, daß sie wirklich gegen einen Einsatz der Assistenten im Auskunftsdienst sprechen. Auf jeden Fall scheint mir als Ziel wichtig, daß Bibliothekare und Assistenten tarif- wie berufspolitisch, intern wie extern als Team handeln, und nicht als Konkurrenten, auch wenn dies in der Praxis nicht in jedem Fall durchführbar sein sollte.

Aufgrund des Dienstleistungsgedankes kann ich Einwände aus fachlicher Perspektive eher nachvollziehen. Schließlich handelt es sich beim Auskunftsdienst einer Bibliothek um eine Dienstleistung, die - qualitativ gesehen -, den Anspruch der Benutzer befriedigen muß.

Meiner Meinung nach gibt es folgende drei Faktoren, die für einen alle Seiten befriedigenden Einsatz von Assistenten im Auskunftsdienst zu berücksichtigen sind:

1. Art des Auskunftsplatzes,
2. Arten von Fragen und Ansprüche des Nutzerkreises,
3. Qualifikation, Kompetenz und Persönlichkeit des Auskunftgebenden.

Wenn diese drei Faktoren miteinander harmonisieren, spricht meines Erachtens nichts gegen den Einsatz von Assistenten im Auskunftsdienst.

Um meine Schlußfolgerungen nochmals konkret zusammenzufassen. Aufgrund ihrer Ausbildung sind die Assistenten in der Lage,

- ? Schnell- bzw. Orientierungsauskünfte zu erteilen,
- ? Beratungsplätze in Kinderbibliotheken oder Romanabteilungen zu besetzen.

Darüber hinaus können sie mit langjähriger Berufserfahrung und/oder zusätzlichen Schulungen Auskunftsplätze in Zweigbibliotheken und kleineren Bibliotheken, in Mittelstadtbibliotheken, sowie bestimmte Auskunftsplätze in den Zentralbibliotheken von Großstädten besetzen. Das dies unproblematisch möglich ist, haben mir die fünf befragten Beispielsbibliotheken deutlich gezeigt.

Anhang

Literaturverzeichnis

- Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (Hrsg.): Bibliotheken '93. Strukturen, Aufgaben, Positionen. Berlin-Göttingen 1994
- Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V. (Hrsg.): Berufsbild 2000. Bibliotheken und Bibliothekare im Wandel. Berlin 1998
- Cordes, Heike: Mit den Füßen auf dem Boden - mit dem Kopf in den Wolken. Der "Info-Dienst" der Stadtbücherei Heidelberg. In: Buch und Bibliothek 50, 1998, S. 253-256
- Daniel, Frank: Servicestation auf der Datenautobahn. Die Abteilung "Beratung und Elektronische Dienste" der StadtBibliothek Köln. In: Buch und Bibliothek 50, 1998, S. 234-237
- Dehmlow, Rainer u.a.: Assistent an Bibliotheken/ Assistentin an Bibliotheken. 4. Aufl.; Bielefeld: Bertelsmann Verlag 1997 (Blätter zur Berufskunde 1-X A 103, Hrsg: Bundesanstalt für Arbeit)
- Deutscher Bibliotheksverband (Hrsg.): Öffentliche Bibliothek. Gutachten der kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung (KGSt). Materialien der Arbeitsstelle für das Bibliothekswesen 1, Berlin 1973
- Ernestus, Horst: Auf dem Wege zum Auskunftsdienst. 1968. In: Klingner, Edwin (Hrsg.): Der Auskunftsdienst an Öffentlichen Bibliotheken. Texte zu Theorie und Praxis. Bad Honnef: Bock und Herchen 1985 (Bibliothek und Gesellschaft)
- Fachhochschule Stuttgart - Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen (Hrsg.): Studienübersicht, Fächerbeschreibungen und allgemeine Informationen zum Studium an der HBI. Studiengänge Informationsmanagement, Öffentliche Bibliotheken, Wissenschaftliche Bibliotheken. Stuttgart, Stand Juli 1996
- Hacker, Rupert: Bibliothekarisches Grundwissen. 6., völlig Neubearb. Aufl.; London; New York; Paris: Saur 1992
- Henning, Wolfram, Nagl, Manfred: Berufsbild der Diplom-Bibliothekarin/ des Diplom-Bibliothekars an Öffentlichen Bibliotheken, hrsg. vom Verein der Bibliothekare an Öffentlichen Bibliotheken e.V., 3. Aufl.; Reutlingen 1993
- Heinrich, Kirsten: Amerika hast Du es besser? Auskunftsdienst hüben und drüben: Das "Information Center" der New Haven Free Public Library, Connecticut. In: Buch und Bibliothek 50, 1998, S. 230- 233
- Holste-Flinispach, Karin: Assistentinnen an Bibliotheken. In: Gumpert Heike, ÖTV Hessen (Hrsg.): Frauen in Bibliotheken melden sich zu Wort. Obertshausen, Frankfurt a.M.: Imprinta 1998 (Frauen wollen mehr)

- Holste-Flinspach, Karin: "Fachrichtung Bibliothek". Empfehlung einer neuen Berufsausbildung für Assistenten. In: Buch und Bibliothek 49, 1997, S. 45-46
- Holste-Flinspach, Karin: Zersplitterung der Berufsbilder aufgehoben. Neue Ausbildung: "Fachangestellte für Medien- und Informationsdienstleistungen". In: Buch und Bibliothek 50, 1998, S. 434-437
- Ministerium für Kultus und Sport Baden-Württemberg (Hrsg.): Bildungsplan für die Berufsschule. Band I Wirtschaft und Verwaltung, Heft 1. Assistent/ Ass-istentin an Bibliotheken Schuljahr 1 und 2. Villingen-Schwenningen: Neckar-Verlag 1998. Teil 6. Auskunftsdienst und Leihverkehr, zitiert nach: E-mail von Sybille Fröhlich vom 26. Aug. 1998
- Nagel, Almut, Brüderlin, Gerhard: Neu im Angebot: Der Weg zur Fachhochschulreife. Zwanzig Jahre Assistentenausbildung in Calw. In: Buch und Bibliothek 49, 1997, S. 44-45
- ÖTV-Kreisverwaltung Stuttgart (Hrsg.): Tarifvertrag. Unsere Geduld ist am Ende; 30 Jahre und kein Stück weiter. Stuttgart: o.J.
- Regierungspräsidium Karlsruhe (Hrsg.): Rahmengliederung der Ausbildungsinhalte in Form eines lernzielorientierten Ausbildungsrahmenplans für den Ausbildungsberuf Assistent(in) an Bibliotheken. o.J.
- Regierungspräsidium Karlsruhe (Hrsg.): Merkblatt für den Ausbildungsberuf Assistentin/ Assitent an Bibliotheken. o. J.
- Reiß, Monika: Bibliotheksarbeit und der BAT - Bilanz einer Personalrätin, in: Heike Gumpert (Hrsg.): Frauen in Bibliotheken melden sich zu Wort, Frankfurt a. M. 1998, S. 40-48
- Rösch, Hermann: Informationsdienst an Bibliotheken - das hat uns gerade noch gefehlt! Gedanken zur Aktualität eines alten Hutes. In: Buch und Bibliothek 50, 1998, S. 220-229
- Röttcher, Günther, Böttger, Klaus-Peter, Ankerstein, Ursula: Basiskenntnis Bibliothek. Fachkunde für Assistentinnen und Assistenten an Bibliotheken; die theoretischen und praktischen Grundlagen eines Bibliotheksberufes. Bad Honnef: Bock und Herchen 1990 (Bibliothek und Gesellschaft)
- Spribille, Ingeborg: Arbeitsfeld Auskunftsdienst. Skript des gehaltenen Vortrags auf der vba-Jahrestagung, am 24./ 25. April 1998 in Geislingen
- Spribille, Ingeborg: Skript zur Vorlesung "Informationsvermittlung an Öffentlichen Bibliotheken". HBI Stuttgart: Wintersemester 1996/97
- Sträter, Hans: Beratungsinterviews. Praxis der Auskunft und Beratung in Bibliotheken und Informationsstellen. Bad Honnef: Bock und Herchen 1991 (Bibliothek und Gesellschaft)

Stummeyer, Sabine: Grenzbereiche der Assistententätigkeit - Assistenten in der Auskunft/ Information. Skript des gehaltenen Vortrags auf dem 88. Deutschen Bibliothekarstag, am 04.06.1998 in Frankfurt

Umlauf, Konrad: Diplom-Bibliothekar/ Diplom-Bibliothekarin an öffentlichen Bibliotheken. 8. Aufl.; Bielefeld: Bertelsmann Verlag 1996 (Blätter zur Berufskunde 2-X B 31, Hrsg: Bundesanstalt für Arbeit)

Verordnung über die Berufsausbildung zum Assistenten an Bibliotheken vom 20. Juni 1975. In: Bundesgesetzblatt, Bonn: Jahrgang 1975, Teil I Nr. 68

Verordnung über die Berufsausbildung zum Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste/ zur Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste vom 3. Juni 1998. In: Bundesgesetzblatt, Bonn: Jahrgang 1998 Teil I Nr. 34

Bibliothek:

Datum:

Gesprächspartner:

Fragen:

1. Werden in Ihrer Bibliothek Assistenten im Auskunftsdienst eingesetzt?

2. Organisation:

a) Wie wird der Auskunftsdienst organisiert?

b) Für welche Arten von Fragen/an welchem Auskunftsplatz?

c) Wieviel Stunden pro Woche?

3. Qualifikationen

a) Welche Qualifikationen haben die Assistenten?

Ž Ausbildung,

Ž Berufserfahrung,

Ž (spezielle) Fortbildung f. Auskunftsdienst.

b) Wurden Fortbildungen durchgeführt (intern) oder besucht (extern)?
Um welche Art von Fortbildungen handelte es sich?

4.) Wie definiert die Bibliothek ihren Auskunftsdienst?

5.) Welche Erfahrungen hat die Bibliothek damit gemacht?
Würden Sie es weiterempfehlen?

Erklärung

Hiermit erkläre ich, daß ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe.
Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt.
Wörtlich oder direkt übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift

