

Angelika Kachel und Burkard Rosenberger

Qualitätssicherung in der bibliothekarischen Auskunft: Ein Best-Practice-Ansatz der Universitäts- und Landesbibliothek Münster zur Sicherung der Recherchekompetenz

DOI 10.1515/bd-2015-0141

Zusammenfassung: In der ULB Münster wurde mit der „Falldatenbank Recherchekompetenz“ ein kooperatives Instrument entwickelt, mit dessen Hilfe Mitarbeiter der Information ihre Recherchekompetenz sichern sowie Auszubildende, Praktikanten und neue Kollegen praxisnah in Recherchefragen eingearbeitet werden können. Dabei werden interessante Fragen aus der mündlichen und schriftlichen Auskunft sowie schwierige Fälle aus der passiven Fernleihe gesammelt und mit einer oder mehreren Lösungen versehen. Neben der Eigeninitiative sowie internen und externen Fortbildungsveranstaltungen ist die Falldatenbank als weiterer Fortbildungsbaustein vollständig in das Alltagsgeschäft der Informationsmitarbeiter integriert.

Schlüsselwörter: Bibliothekarische Auskunft, Recherchekompetenz, Interne Fortbildung

Quality assurance in library information: A best practice approach developed by the University and State Library (ULB) Münster regarding the preservation of research competence

Abstract: In the ULB Münster, the “research competence case data bank” was developed as a cooperative instrument which is used by employees of the information desk to preserve their research competence. It also enables trainees, student trainees and new employees to familiarize themselves with research problems in a practical way. It works by collecting interesting problems from the oral and written information as well as difficult cases occurring in the interlibrary loan system and then adding one or more solutions to each question. The case

Angelika Kachel: kachel@uni-muenster.de

Burkard Rosenberger: rosenberger@uni-muenster.de

data bank as a further training element, like the employees' own initiative and internal and external training units, is completely integrated into the information desk employees' everyday business.

Keywords: library information, research competence, internal training

1 Problemfelder Einarbeitung und Fortbildung

Wie können langjährige Mitarbeiter¹ der Information ihre Recherchekompetenz sichern, und wie können Fami-Auszubildende, Praktikanten und neue Kollegen praxisnah in Recherchefragen eingearbeitet werden? Für die Gruppe Information der ULB Münster haben diese Fragen vor allem seit der weitgehenden Umstellung auf die elektronische Fernleihe zunehmend an Bedeutung gewonnen: Jahrzehntelang garantierte die in der Gruppe angesiedelte Aufgabe des Bibliographierens der in großer Zahl eintreffenden, bis zur Jahrtausendwende mit Schreibmaschine ausgefüllten und später auf rosa Papier ausgedruckten Fernleihbestellungen den Kompetenzerhalt zumindest in Bezug auf die formale Recherche und die Volltextermittlung,² jedoch ist inzwischen nur noch eine Minderheit des Info-Teams – und das auch nur mit einem überschaubaren Stundenvolumen – mit der Aufgabe betraut, den „Bodensatz“ an schwierigen, elektronisch nicht zu erledigenden Fernleihbestellungen zu recherchieren.³ Was jedoch tun die übrigen Teammitglieder, um sich auf dem Laufenden zu halten? Bringen junge Kollegen, die frisch aus dem Bachelorstudium zum Team stoßen, die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten mit, wenn nur noch wenige Bibliotheken während der Praxisphase bibliographischen Unterricht anbieten?

Nun war das Geschäft der Information ja schon immer ein „Fass ohne Boden“. Ob eine Frage so oder ähnlich morgen, in zehn Jahren oder nie wieder gestellt werden wird, ist nicht vorhersehbar, was die systematische Aus- und Fortbildung naturgemäß erschwert. Dennoch sollten Informationsbibliothekare versuchen, sich nicht nur auf Standardfragen vorzubereiten, sondern auch auf solche, für

1 Das grammatische Maskulinum steht in diesem Aufsatz immer gleichermaßen für die männliche und weibliche Bezeichnung.

2 Die fortlaufende Förderung der Kompetenz zur sachlichen Recherche war dagegen schon seit Jahren ein Desiderat.

3 Organisatorisch angesiedelt ist diese Aufgabe seit Anfang 2015 komplett in die Gruppe Dokumentlieferung (ehemals Fernleihe), d. h. der „klassische“, ausschließlich von Mitarbeitern der Gruppe Information betreute Bibliophierdienst wurde aufgelöst.

die bibliothekarische Expertenwissen notwendig ist. Gerade in Zeiten, in denen mit Google und Wikipedia jedermann für sich reklamiert, recherchieren und hochwertige Ergebnisse in ausreichender Zahl ermitteln zu können, sollten Bibliothekare einen deutlichen Mehrwert anbieten. Gleichzeitig wandeln und vervielfachen sich die Rechercheinstrumente, -wege und -möglichkeiten in immer schnellerem Tempo. Insbesondere das Feld der Volltextermittlung erfordert einige Übung, während die diesbezügliche Beratung an der Informationstheke an Bedeutung gewinnt.

Bis zum Jahr 2012 beruhte die interne Fortbildung der Gruppe Information der ULB Münster im Wesentlichen auf drei Maßnahmen:

1. **Eigeninitiative:** Informationsmitarbeiter sind natürlich immer aufgerufen, Wissenslücken eigenständig zu schließen, doch dafür muss man diese zunächst einmal erkennen. Was ist etwa zu tun, wenn man gar nicht mitbekommt, dass ein Kollege für eine bestimmte Fragestellung inzwischen ein deutlich besseres Rechercheinstrument als man selbst verwendet?
2. **Interne Vorträge, Schulungen und Fortbildungstage:** Info-Mitarbeiter und Fachreferenten stellen der Gruppe schwierige oder neue Rechercheinstrumente, Fachportale etc. vor, oder das gesamte Team widmet sich an Fortbildungstagen einem Themenkomplex besonders eingehend. Dies sind zwar grundsätzlich begrüßenswerte Einrichtungen, jedoch darf man fragen, ob sich das Gehörte auch auf Dauer und bei allen festigt, wenn es nicht weiter kontinuierlich eingeübt wird.
3. **Externe Fortbildungen:** Solche Angebote, wie etwa die „Tage des Recherchierens“ beim ZBIW der FH Köln, sind ebenfalls prinzipiell sinnvoll und werden von den Teilnehmern als hilfreich empfunden, jedoch bleibt der Know-how-Transfer in die Gruppe oftmals bruchstückhaft, da die an diesen Fortbildungen teilnehmenden Mitarbeiter aus Zeitgründen meist lediglich kursorisch dem Team berichten können. Zudem trifft auch hier das im vorigen Punkt genannte Problem der dauerhaften Verankerung des Gelernten zu.

Auf der Suche nach einer flexiblen und praxisnahen Lösung für das eben umrissene Problemfeld wurde in der Gruppe Information der ULB Münster vor drei Jahren mit der Entwicklung eines weiteren Fortbildungsbausteins begonnen, der inzwischen vollständig etabliert und in das Alltagsgeschäft der Informationsmitarbeiter integriert ist.

2 Die Falldatenbank Recherchekompetenz

In der „Falldatenbank Recherchekompetenz“ werden interessante Fragen aus der mündlichen und schriftlichen Auskunft sowie schwierige Fälle aus der passiven Fernleihe (PFL) gesammelt, bei Bedarf um zusätzliche, zum Verständnis des Falls hilfreiche Informationen ergänzt und mit einer oder mehreren Lösungen versehen. Die Falldatenbank ist dabei als kooperatives Instrument konzipiert, in dem alle Mitarbeiter der Information sowie inzwischen auch die aus den verschiedensten Gruppen des Hauses stammenden Mitarbeiter des Abenddienstes Fälle aus der eigenen Info-Tätigkeit beisteuern können. Sofern ermittelt, trägt der Fallgeber mit dem Fall auch gleich seine eigene Lösung mit ein, jedoch ist es explizit gewünscht, dass auch offen gebliebene Fragestellungen in der Datenbank ihren Platz finden, um dann von den übrigen Kollegen bearbeitet und gelöst werden zu können.⁴ Auch alternative Lösungswege, die der Fallgeber u. U. selbst gar nicht im Blick hatte, können von jedem Bearbeiter einem Fall zusätzlich angehängt werden. Alle Fälle und Lösungen werden dem gesamten Team zur eigenständigen Bearbeitung zur Verfügung gestellt; über neue Fälle wird automatisiert per E-Mail informiert. Jeder kann dann ausprobieren, wie er den Fall selbst lösen würde, oder man schaut sich – etwa bei knappen Zeitressourcen – einfach nur die bereitgestellte(n) Lösung(en) an. Grundsätzlich erfolgen alle Eintragungen von Fragen wie von Lösungen anonym, denn das Ziel dieses Instruments ist nicht der Wettbewerb, sondern das eigenständige, nicht bewertete Lernen anhand von Beiträgen der Teamkollegen.

3 Inhalte

Die Fälle sind grob eingeteilt in die folgenden vier Kategorien – beim Einstellen muss der Fallgeber seinen Fall einer dieser Kategorien zuordnen:

- „Leihschein der Woche“. Hier handelt es sich um die o. g. schwierigen Fälle aus der PFL-Bearbeitung, bei denen durch geschicktes Bibliographieren doch noch ein Besitznachweis ermittelt werden kann (Beispiel: Würgemann, P.: Die Ministerklagen nach der Landesverfassung. Jena 1922), sich die Fernleihe als unnötig erweist, weil der Volltext online zugänglich ist (Beispiel:

⁴ Als eine Promovendin verzweifelt die Dissertation von Marlene Streeruwitz suchte, erwies sich die Falldatenbank als nützliches Instrument zur kooperativen Recherche. Mehrere Teammitglieder trugen ihre Ergebnisse zusammen und konnten den Fall schließlich „knacken“.

Waldstein, Charles: *The Expansion of Western Ideals and the World's Peace*. 1899), oder die Druckausgabe vor Ort zu finden ist (Beispiel: Brady, I.: Peter Lombard: *Canon of Notre Dame*. 1966).

- Bibliographische Recherche. Beispiel: Ein Benutzer suchte „Zeitschriften zur Kommunalverwaltung, die auch von Kommunalverwaltungen gelesen werden“, da er wegen der entsprechenden Breitenwirkung möglichst nur in derartigen Zeitschriften einen Beitrag veröffentlichen wollte.
- Sachliche Literatursuche. Beispiel: Eine Hilfskraft suchte für ihre Professorin Aufsätze ab 1960 über Hugenotten in Amerika.
- Faktensuche. Beispiel: Der Gedichtband von Rudolf Alexander Schröder „Die Ballade vom Wandersmann“ soll in der NS-Zeit „unerwünscht“ gewesen sein. Lässt sich dies verifizieren oder widerlegen?

4 Statistik

Seit dem Start der Falldatenbank im Frühjahr 2012 wurden bisher (Stand: Ende Juni 2015) knapp 350 Fälle eingetragen, die überwiegend (69 %) der Kategorie „Leihschein der Woche“ zugeordnet sind. Die restlichen Fälle verteilen sich auf die drei Kategorien „Bibliographische Recherche“ (19 %), „Sachliche Literatursuche“ (9 %) und „Faktensuche“ (3 %). Im Schnitt werden damit zwei neue Fälle pro Woche eingetragen – ein Signal für die hohe und fest verankerte Akzeptanz des Werkzeugs im Info-Team. Dass nicht jeder Fall nur eine einzige „richtige“ Lösung kennt, zeigen die insgesamt ca. 450 beigetragenen Lösungen. Viele Fälle sind mit zwei und insgesamt 25 Fälle sogar mit drei oder mehr Lösungen versehen worden.

5 Technik und Frontend

Technisch realisiert wird die Falldatenbank Recherchekompetenz über zwei einfache Tabellen in einer MySQL-Datenbank, in der jeweils die Fälle und Lösungen eingetragen sind; die Verknüpfung beider Tabellen erfolgt über die ID des einzelnen Falls. Zur Nutzung angeboten wird die Falldatenbank über eine eigene Applikation im sog. Biblioservice, einer Sammlung von überwiegend im und für das Dezernat Benutzung der ULB Münster entwickelten, nützlichen Web-Anwen-

dungen für die bibliothekarische Alltagsarbeit.⁵ Der Biblioservice wiederum setzt auf dem SSO-Framework der Universität Münster⁶ auf und ermöglicht damit die personen- oder gruppenspezifische Freigabe einzelner Anwendungen für definierte Personengruppen. In diesem Kontext ist die Falldatenbank für das Info-Team und die Abenddienst-Mitarbeiter freigegeben.

Das Frontend präsentiert sich in einfacher und übersichtlicher Weise:

- Auf der Startseite werden die neuesten Fälle sowie (ältere) Fälle mit neu eingegangenen Lösungen angezeigt, wobei hier wie auch an allen vergleichbaren Stellen der Anwendung die Lösung erst auf expliziten Mausklick hin angezeigt wird – man soll sich ja nicht vorschnell vom Blick auf die Lösung vom eigenen Recherchieren abhalten lassen! Neben dem Link zur Anzeige der bisher eingegangenen Lösungen findet sich (und auch dies natürlich an allen vergleichbaren Stellen) ein weiterer Link zur Eingabe einer eigenen Lösung für den jeweiligen Fall.
- Ebenfalls auf der Startseite werden alle Fälle aufgeführt, zu denen es bisher keine Lösung gibt, was zwar selten, aber doch ab und zu vorkommt. Wie bereits erwähnt, ist auch diese Art der „offenen“ Eintragung explizit gewünscht.
- In zwei weiteren Menüpunkten kann man in den Fällen systematisch nach Kategorie browsen oder innerhalb der gesamten Datenbank (Freitextsuche in den Feldern Fallbeschreibung, Zusatzinformation und Lösungen) nach bestimmten Begriffen suchen. Letzteres ist v. a. dann interessant, wenn man sich nur noch vage an einen bestimmten Fall erinnert oder – etwa im Zusammenhang mit der Ausbildung – ein bestimmtes, in der Lösung verwendetes Rechercheinstrument im Blick hat.
- Das Eintragen neuer Fälle wird über eine schlichte Eingabemaske in einem vierten Menüpunkt angeboten.
- Im Laufe des Entwicklungsprozesses hat es sich gezeigt, dass es sinnvoll ist, jedem Mitarbeiter des Info-Teams die Möglichkeit zu geben, seine eigenen Fälle und insbesondere Lösungen in mehreren Schritten bearbeiten oder nachträglich korrigieren oder ergänzen zu können. Deshalb wird inzwischen – ausschließlich zu diesem Zweck und für keinen Anwender sichtbar –

⁵ Einige Beispiele: Schulungsverwaltung und -statistik; Formbriefe bei standardisierten Nutzerbenachrichtigungen; Bearbeitung von online gestellten Anträgen auf Benutzungsausweise; Einsatzplanung der studentischen Hilfskräfte; Literaturliste aus den Daten der DNB und BNB für Fachreferenten.

⁶ http://www.uni-muenster.de/ZIV/Technik/WWW/Single_Sign_On.html [Zugriff: 22.07.2015].

bei jedem Fall und jeder Lösung die Anmelde-ID des Beitragärs vermerkt. Auf diese Weise konnte der fünfte, gern genutzte Menüpunkt zur Bearbeitung eigener Fälle und Lösungen etabliert werden.

Um die konsumierende Nutzung der Falldatenbank zu erleichtern, wurde zusätzlich an die Biblioservice-Anwendung ein täglicher Cronjob angedockt, der beim Vorliegen eines neuen Falls das gesamte Team per E-Mail informiert, z. B. am 11. Juni 2015 so:

Es gibt neue Einträge in der Falldatenbank Recherchekompetenz

(1) Bibliographische Recherche

„Die Signatur SA 52213 ist in der ULB gesperrt. Wie komme ich nun an das Buch heran?“

(2) Leihschein der Woche

Mecke, Hartmut: Up de Nonnen 1658-2008. Paderborn 2008

(3) Bibliographische Recherche

Krummacher, Michael (u. a., 2003): Soziale Stadt – Sozialraumentwicklung – Quartiersmanagement. Herausforderung für Politik, Raumplanung und sozialer Arbeit. Opladen.

6 Einsatz in der Alltagsarbeit

Wer hat nicht oftmals das Gefühl, vom Tagesgeschäft derart in Anspruch genommen zu werden, dass für die eigene, kontinuierliche Fortbildung kaum oder gar keine Zeit mehr bleibt? Um die Mitarbeiter der Gruppe Information in diesem Dilemma zu unterstützen, gehört die eigenverantwortliche Recherche-Fortbildung im Umfang von ca. einer Stunde pro Woche ausdrücklich zu ihren Aufgaben. Mit der Falldatenbank Recherchekompetenz steht der Gruppe ein Instrument zur Verfügung, mit dem sich die Lösung aktueller Fragen aus der Auskunftspraxis ohne konkreten Erledigungsdruck selbstständig finden oder zumindest nachvollziehen lässt. In dieser Form hat die Falldatenbank Recherchekompetenz inzwischen ihren festen Platz im Alltag der Gruppe Information gefunden, wovon die große Zahl an eingestellten Fällen und Lösungen beredtes Zeugnis gibt. Aus Sicht der ULB Münster ist die für Aufbau, Pflege und Nutzung der Falldatenbank investierte Zeit dauerhaft gut angelegtes Kapital.



Angelika Kachel

Universitäts- und Landesbibliothek Münster
Krummer Timpen 3
48143 Münster
E-Mail: kachel@uni-muenster.de



Burkard Rosenberger

Universitäts- und Landesbibliothek Münster
Krummer Timpen 3
48143 Münster
E-Mail: rosenberger@uni-muenster.de