



Im Einsatz: Die BibScouts der UB Würzburg leisten auch Unterstützung bei der Büchersuche. Foto: Universitätsbibliothek Würzburg

Franziska Borkert

## BibScout – der mobile Auskunftsdienst an der UB Würzburg

Ansprechpartner im Lesesaal entlasten Infotheke / Hilfe beim Kopieren, Drucken und Scannen

Seit dem Wintersemester 2014/15 setzt die Universitätsbibliothek (UB) Würzburg in der Zentralbibliothek sogenannte BibScouts ein. Das sind studentische Hilfskräfte, die die Nutzerinnen und Nutzer der Bibliothek – hauptsächlich Studierende – beim Kopieren, Drucken, Scannen und beim Auffinden von Büchern unterstützen. Die BibScouts haben keinen festen Standort, sondern helfen direkt vor Ort, an den Kopierern, Computern, Scan-Stationen und in den Lesesälen. Erkennbar sind sie an blauen Westen mit dem Logo der UB Würzburg sowie dem Hinweis »Fragen? Ich helfe weiter!« auf dem Rücken. Die BibScouts, die nur während der Vorlesungszeit eingesetzt werden, entlasten durch ihre Anwesenheit das bibliothekarische Personal an der Informationstheke.

Zwei Millionen pro Jahr. Genauer gesagt 2 141 221. So viele Kopien und Ausdrücke produzierten die Nutzer der UB Würzburg im Jahr 2015 – und das allein in der Zentralbibliothek, die Teilbibliotheken nicht eingerechnet.<sup>1</sup> Trotz stetig wachsender digitaler Medienangebote und dem ständigen Umgang mit mobilen Endgeräten sind Papierkopien und -ausdrücke besonders

bei Studierenden weiterhin sehr gefragt. Und der Dauereinsatz der Multifunktionsgeräte in der UB Würzburg, an denen nicht nur kopiert, sondern auch ausgedruckt und gescannt werden kann, macht sich bemerkbar: Papierstau beheben, Tonerwechsel und Papier nachlegen sind alltägliches Geschäft für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Informationstheke. Dazu kommen viele Fragen zum Kopieren, Drucken und Scannen; oft muss das Fachpersonal die Infotheke verlassen, um den Nutzern direkt an den Geräten zu helfen. So entstand der Wunsch, diese Anfragen – wenigstens zur Vorlesungszeit – aus dem Arbeitsbereich an der Infotheke herauszunehmen, um sich dort mehr den bibliothekarischen Fragen widmen zu können. Die Idee war, ein »Geräteteam« zu bilden, das speziell für die Pflege und für Fragen und Probleme rund um die Kopierer und Scanner zuständig ist.

Zur Situation: Die UB Würzburg besteht aus einer Zentralbibliothek und mehreren Teilbibliotheken. Die Zentralbibliothek ist eine Freihandbibliothek mit einem Lesesaalbereich im ersten und zweiten Obergeschoss. Im Erdgeschoss befinden sich die Leihstelle und das Informationszentrum mit einer zentral gelegenen Informationstheke, über 100 Computerarbeitsplätzen,

darunter ein Arbeitsplatz mit Scanner sowie Einzel- und Gruppenarbeitsstischen. Insgesamt bietet die Zentralbibliothek momentan 850 Arbeitsplätze. Im Erdgeschoss sind außerdem fünf Multifunktionsgeräte zusammen aufgestellt. Weitere Kopierer und Scan-Stationen befinden sich in den Lesesälen. Im Rahmen von Umstrukturierungsmaßnahmen wurde Mitte 2015 die Lesesaaltheke im ersten Obergeschoss aufgelöst, sodass Nutzer hier keine Auskünfte auf ihre Anfragen mehr erhalten können, sondern durch ein Hinweisschild an die Infotheke im Erdgeschoss verwiesen werden.

### Fragen? Wir helfen weiter: erstmals BibScouts in der UB

Aus der Idee eines »Geräteteams« entwickelte sich das Konzept des BibScouts, ein Service-Angebot, das nun seit dem WS 2014/15 in der Zentralbibliothek besteht<sup>2</sup>: Dabei handelt es sich um studentische Hilfskräfte, die im Eingangsbereich der Halle im Erdgeschoss, im dortigen Informationszentrum und in den Lesesälen eingesetzt werden. Deutlich erkennbar sind sie durch blaue Westen, die auf dem Rücken den Hinweis »Fragen? Ich helfe weiter!« tragen und vorne das UB-Logo. Wie das Fachpersonal sind auch die BibScouts über ihr Namensschild direkt ansprechbar. Im Informationszentrum halten sie sich vor allem bei den Kopierern auf, um die Nutzer beim Kopieren, Drucken und Scannen zu unterstützen. Sie sind aber auch an den Computerarbeitsplätzen unterwegs. Dabei gehen sie aktiv auf die Nutzer zu, um ihre Hilfe anzubieten. Außerdem kümmern sie sich um das Funktionieren der Geräte, legen Papier nach, beheben Papierstaus und wechseln Toner. In den Lesesälen und in der Lehrbuchsammlung helfen sie beim Auffinden von Büchern und bei Orientierungsfragen. Dadurch ließ sich auch der Verlust der Auskunftstätigkeit an der Lesesaaltheke auffangen. Haben Nutzer Fragen, die mehr bibliothekarisches Fachwissen verlangen, beispielsweise zur Literaturrecherche oder zu Informationsquellen, verweisen die BibScouts sie direkt an die Informationstheke.

### Die BibScouts ergänzen das Auskunftsangebot der UB Würzburg, indem sie Hilfe und Unterstützung direkt vor Ort leisten.

Da die anvisierte Zielgruppe in erster Linie Studierende sind, werden die BibScouts nur während der Vorlesungszeit eingesetzt – im Wintersemester im ersten Monat der Vorlesungszeit in einer Doppelschicht, die zur selben Zeit im Informationszentrum und in den Lesesälen unterwegs ist. Positiver Nebeneffekt: Die BibScouts achten gleichzeitig auf Sauberkeit und Ordnung und unterbinden nicht erlaubtes Essen und Trinken in den Lesesälen und an den Computerarbeitsplätzen. Gibt es in den Lesesälen wenig zu tun, können dort leichtere Ordnungsarbeiten durchgeführt werden, beispielsweise bei den AV-Medien und in der Lehrbuchsammlung. Auch beim Rückstellen von Büchern helfen sie bei Bedarf mit. Die BibScouts verfügen über ein Mobiltelefon und können so an die Infotheke

gerufen werden, wenn ein Nutzer etwa Hilfe bei der Büchersuche benötigt.

Der BibScout-Dienst wird auf der Homepage der UB Würzburg beworben sowie bei Facebook und Twitter. Als BibScouts erhalten die studentischen Hilfskräfte eine intensive Einarbeitung. Für den BibScout-Service wird auch eine Statistik geführt, die die BibScouts jeweils selbst für ihre Schicht ausfüllen. Dabei wird abgefragt, wie oft beim Büchersuchen vor Ort und beim Kopieren, Drucken, Scannen geholfen wurde und welche Auskünfte darüber hinaus gegeben wurden. Auch Fragen, die nicht beantwortet werden konnten, notieren die BibScouts. Diese Fragen werden dann von Mitarbeitern des Infozentrums in eine FAQ-Liste aufgenommen und beantwortet. Einige Beispiele: »Kann man über den USB-Stick zwei Seiten auf ein Blatt drucken?« – »Wie fasst man PDF-Dateien zu einer Datei zusammen?« – »Gibt es eine Begrenzung, wie viele DVDs ausgeliehen werden dürfen?«

### Auskunftsanfragen, mobiler Auskunftsdienst und peer-to-peer Auskunft

Die BibScouts ergänzen das Auskunftsangebot der UB Würzburg, indem sie Hilfe und Unterstützung direkt vor Ort leisten: bei technischen Fragen an den Geräten und an den Regalen bei der Büchersuche – also bei Anfragen, die sehr gut von studentischen Hilfskräften übernommen werden können. Dadurch bleibt die Infotheke durchgehend mit Fachpersonal besetzt, das dort mehr Zeit für die Beantwortung von bibliothekarischen Fragen hat. Da in der Zentralbibliothek der UB Würzburg – wie in anderen Bibliotheken auch – die Infotheke zu den Hauptzeiten<sup>3</sup> mit ausgebildeten Bibliothekaren besetzt ist, ist dies gleichzeitig ein Beitrag zur effizienteren Nutzungsmöglichkeit der Auskunftstätigkeit, da ein Teil der technischen Fragen und der Orientierungsfragen an studentische Hilfskräfte delegiert werden kann. Die Kategorisierung von Auskunftsfragen nach Debra G. Warner legt ein solches Verfahren der Auslagerung nahe. Anne Christensen beschreibt diese Kategorisierung in ihrem Aufsatz über die bibliothekarische Auskunft:

*»[Warner] differenziert die Fragen danach, wie viel Expertise man für die Beantwortung braucht und kommt dabei auf vier Kategorien: non-resource based questions, skill-based questions, strategy-based questions und consultations. Fragen aus den ersten beiden Kategorien betreffen die Orientierung und die technischen Aspekte der Benutzung von Bibliotheksdienstleistungen. Fragen aus den beiden anderen Kategorien erfordern eine mehr oder weniger ausführliche Rechercheberatung und damit bibliothekarisches Wissen.«<sup>4</sup>*

Mobiler Auskunftsdienst oder auch Roving Reference<sup>5</sup> zielt darauf ab, für die Nutzer der Bibliothek »den Auskunftsdienst als ein niedrigschwelliges Angebot«<sup>6</sup> zu präsentieren: Unterstützung direkt vor Ort, aktiv auf Nutzer zugehen und Hilfe anbieten, herumgehen und präsent sein. Außerdem sparen sich



Seit dem Wintersemester 2014/15 gibt es die BibScouts in der Zentralbibliothek der UB Würzburg (großes Foto: Kristina Hanig). Sie helfen vor allem beim Kopieren, Drucken und Scannen (kleines Foto: Universitätsbibliothek Würzburg).

die Nutzer so den Gang zur Informationstheke und haben direkt vor Ort einen Ansprechpartner.<sup>7</sup> Im angloamerikanischen Raum wird dieses Service-Angebot schon länger diskutiert und in verschiedenen Bibliotheken angeboten, etwa in der Bibliothek der University of Mississippi.<sup>8</sup> In Deutschland gibt es erste zaghafte Anfänge, beispielsweise in der Zentralbibliothek der Hochschule Hannover.<sup>9</sup> Ruth M. Mirtz beschreibt in ihrem Aufsatz: »The Second Half of Reference: An Analysis of Point-of-Need Roving Reference Questions« den mobilen Auskunftsdienst als sinnvolle Ergänzung zur Auskunftstheke, weil damit auf andere Fragen und Bedürfnisse der Nutzer eingegangen werden kann als an der Auskunftstheke. Während an der Infotheke Unterstützung bei der Literaturrecherche geleistet werden kann, können durch den mobilen Auskunftsdienst leichter die weiteren »dynamischeren« Schritte des Rechercheprozesses abgedeckt werden, besonders das Finden und Weiterarbeiten von Informationen.<sup>10</sup> Der BibScout kommt diesem Anspruch immerhin nahe, indem dadurch die Büchersuche direkt an den Regalen und Fragen rund ums Ausdrucken und Scannen bei den Geräten abgedeckt werden kann: »hands-on instruction at the point of need«.<sup>11</sup>

Niedrigschwellig ist der Service auch deshalb, weil er von studentischen Hilfskräften ausgeführt wird. Die BibScouts

werden durch ihre Westen nicht nur als Bibliothekspersonal angesehen, sie werden gleichzeitig auch als Studierende wahrgenommen. Dadurch sinkt die Hemmschwelle bei den Studierenden, sie anzusprechen.

#### Wieder BibScouts in der UB? Fazit

Nach vier Semestern BibScout an der UB Würzburg lässt sich feststellen, dass das Konzept aufgegangen ist und sich dieses Angebot etabliert hat. Das Fachpersonal an der Infotheke wird

**Sehr deutlich zeigt sich, dass der BibScout-Dienst vor allem in Zeiten hoher Auslastung der Bibliothek am Anfang der Vorlesungszeit gut genutzt wird.**

bei Anwesenheit der BibScouts spürbar um technische Fragen rund ums Kopieren, Drucken und Scannen entlastet. Das bestätigen auch die Ergebnisse von zwei Mitarbeiterumfragen, die nach Einführung des BibScouts durchgeführt wurden. Außerdem wurden in den Umfragen die gute Zusammenarbeit und der Austausch mit den BibScouts hervorgehoben. Aber die Bibliothek erhofft sich mit diesem zusätzlichen Auskunftsangebot ab-

seits der Infotheke nach dem erfolgreichen Einstieg auch weiterhin eine größere Zufriedenheit bei den Nutzern, weil Hilfe und Unterstützung da erbracht werden, wo sie besonders benötigt werden. Gleichzeitig schafft die Präsenz der BibScouts in den Lesesälen Ausgleich für die fehlende Auskunftsmöglichkeit

nach Auflösung der Lesesaaltheke. Sehr deutlich zeigt sich, dass der BibScout-Dienst vor allem in Zeiten hoher Auslastung der Bibliothek am Anfang der Vorlesungszeit sehr gut genutzt wird, die Anfragen im Verlauf des Semesters besonders in den Lesesälen jedoch stark zurückgehen. Zur Prüfungszeit steigt dann der Unterstützungsbedarf bei den Kopierern wieder an. Der BibScout-Service wird deshalb auch weiterhin nur in der Vorlesungszeit eingesetzt.

- 
- 1 Auswertung der Zählerstände 2015 in der Zentralbibliothek:  
2 141 221 Ausdrücke und Kopien, davon 1 233 642 Ausdrücke und 907 579 Kopien. Dazu kommen noch 503 466 Scans.
- 2 Vgl. Universitätsbibliothek Würzburg: »BibScout«: Hilfe direkt vor Ort und auf Augenhöhe. Eine Testphase. In: Bibliotheksforum Bayern 9 (2015), S. 242. Eine Vorstellung des BibScouts befindet sich auch im Ideenpool Auskunft und Information des Bibliotheksverbundes Bayern: BibScout (Universitätsbibliothek Würzburg) Stand 05/2016. [www.bib-bvb.de/web/ksi/wissensdatenbank](http://www.bib-bvb.de/web/ksi/wissensdatenbank) (19.10.2016). Zu diesem Thema existiert auch eine bisher unveröffentlichte Diplomarbeit von Judith Lanzl: Der BibScout als Ergänzung des Auskunftsdienstes an wissenschaftlichen Bibliotheken: Überlegungen zum neuen Auskunftsangebot an der Universitätsbibliothek Würzburg. 2016
- 3 Montags bis freitags, also an den Tagen, an denen auch der BibScout eingesetzt wird, ist die Informationstheke der UB Würzburg von 8.30 bis 19 Uhr mit Fachpersonal besetzt.
- 4 Anne Christensen: Bibliothekarische Auskunft und Informationsdienstleistungen. In: Rolf Griebel [Hrsg.]: Praxishandbuch Bibliotheksmanagement. Berlin: deGruyter 2015, S. 484-494, S. 485
- 5 Vgl. z.B. Andrea Hofmann, Christian Hauschke: Roving Librarians in der Zentralbibliothek der Hochschule Hannover: ein Experiment. In: Informationspraxis 2 (2016) 1, S. 2. <http://dx.doi.org/10.11588/ip.2016.1.28559>
- 6 Ursula Georgy, Kathrin Nothen: Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen – Der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken. In: BuB - Forum Bibliothek und Information 58 (2006) 3, S. 238–244, S. 242
- 7 Vgl. Christensen (Anm. 4) S. 486
- 8 Vgl.: Ruth M. Mirtz: The Second Half of Reference: An Analysis of Point-of-Need Roving Reference Questions. In: ACRL 2013 Proceedings. [www.ala.org/acrl/acrl/conferences/2013/papers](http://www.ala.org/acrl/acrl/conferences/2013/papers) (19.10.2016)
- 9 Vgl. Hofmann, Hauschke (Anm. 5)
- 10 Vgl. Mirtz (Anm. 8), S. 524: »our reference conversations are one-shot sessions [...], when information-seeking is a dynamic, recursive, unpredictable, and developmental process.«
- 11 Mirtz (Anm. 8), S. 519



**Franziska Borkert** (Foto: Die Hoffotografen GmbH) ist Fachreferentin für verschiedene geisteswissenschaftliche und sprach- und literaturwissenschaftliche Fächer und seit 2015 Leiterin des Informationszentrums an der Universitätsbibliothek Würzburg. – Kontakt: [franziska.borkert@bibliothek.uni-wuerzburg.de](mailto:franziska.borkert@bibliothek.uni-wuerzburg.de)