

Workshop "Informationsfluss in der Bibliothek"

Petra Hätscher

Am 01. und 02. Dezember 1999 war die Ebene B 10 der Bibliothek, die normalerweise als Sitzungsebene genutzt wird, für die Allgemeinheit gesperrt. Der Workshop "Informationsfluss in der Bibliothek" fand hier statt, und da es mitten im Semester nicht möglich war, andere Räume in der Universität zu finden und auch außerhalb der Uni alle erschwinglichen Räumlichkeiten ausgebucht waren, mussten etliche Mitarbeiter/innen leider zwei Tage auf die Annehmlichkeiten der Ebene verzichten.

An dem Workshop nahmen teil:

- Direktion (Herr Franken: Direktor, Frau Hätscher: Stellvertreterin),
- Abteilungsleiter (Herr Allweiss: Zeitschriften, Herr Benz: EDV, Herr Kirchgäßner: Buchbearbeitung, Herr Lehmler: Benutzung, Herr Wagner: Einband u. Ausstattung),
- Sachgebietsleiter/innen (Herr von Cube: Benutzung, Frau Flammersfeld: Bearbeitung, Frau Göttker: Zeitschriften, Frau Hegner: Ausstattung, Herr Klopsch: Einband, Frau Kühnel: Bearbeitung, Frau Kuon: Benutzung, Frau Meyer: Benutzung, Herr Rau: Benutzung, Frau Rautenberg: Bearbeitung, Frau Ilmer: Benutzung, war leider erkrankt) und
- ein Vertreter der Fachreferent/innen (Herr Bitzarakis).

18 Personen haben sich zwei Tage lang jeweils von 9 bis 18 Uhr unter Leitung der Moderatorin Elke Ziegler, die uns über die VHS Konstanz vermittelt wurde, sehr konkret mit der Frage beschäftigt, wie der Informationsfluss in unserer Bibliothek funktioniert und wo und wie er verbessert

werden soll.

Um diese Frage klären zu können, haben wir im ersten Schritt versucht, den Ist-Zustand darzustellen. Als Methoden wurden Kartenabfragen und Punktvergabe zur Gewichtung eingesetzt. Per Kartenabfrage mussten nacheinander drei Fragen zu unseren **Stärken und Schwächen im Informationsfluss** sowie zur zukünftigen Gestaltung und Verbesserung beantwortet werden.

Die Fragen lauteten konkret: *Wenn ich an unsere Zusammenarbeit und insbesondere an unseren Info-Fluss denke ...*

- *läuft gut, ist unsere Stärke ...*
- *läuft schlecht, ist störend, ist problematisch ...*
- *kommt es insbesondere darauf an, dass ...*

Die Antworten aller Beteiligten wurden gemeinsam nach Themen sortiert, wobei es schon in dieser Phase des Workshops immer wieder zu kontroversen, aber konstruktiven Diskussionen über die Einschätzung einzelner Sachverhalte kam. Einige Beispiele sollen dies verdeutlichen, wobei der kursiv gedruckte Text Zitate von Karten sind, also hier der Original-"Ton" der Teilnehmer/innen zu lesen ist: Der Stärke "Transparenz"

- *"Die meisten Dinge dürfen alle wissen"*
- *"wenig Geheimniskrämerei etc."*
- *"alle wollen am liebsten an allem beteiligt werden"*
- *"wer ist eigentlich zuständig etc."* gegenüber.

Positiv wurden die "Kurzen Wege" gesehen

- *"Informationsfluss ist nur wenig hierarchieorientiert"*
- *"direktes Ansprechen von Zuständigen / Betroffenen"*

Dem gegenüber stehen die Aussagen, die eher Strukturprobleme ausdrücken bzw. dort Entwicklungsaufgaben sehen

- *"Betroffene müssen manchmal Kastanien aus dem Feuer holen"*
- *"unklare Zuständigkeiten (wer muss wissen / wer sollte wissen)"*

Die Erhebung des Ist-Zustandes dauerte etwa 2/3 der Gesamtzeit des Workshops. Im nächsten Schritt haben wir gemeinsam festgelegt, welche Problemfelder wir in Arbeitsgruppen im Rahmen des Workshops weiter bearbeiten wollen. Es entstanden 4 AGs:

1. **Thema: Richtig informieren (wie, wen, wann, wieviel)**
2. **Thema: Klare Aufträge**
3. **Thema: Empfänger von Informationen**
4. **Thema: Entscheidungs- und Informationsstrukturen**

Die AGs nahmen als Grundlage für die Arbeit die Kärtchen mit, die in der vorangegangenen Arbeitsrunde geschrieben und sortiert worden waren. Ich möchte das wieder mit einigen Beispielzitaten verdeutlichen.

Zum Themenkomplex "Referentenprotokoll" waren als Wünsche formuliert worden

- *"klare und verständliche Information"*
- *"Infos bei Bedarf wiederholen etc."*

Zum Thema "Richtig informieren" standen als gegensätzliche Aussagen im Raum

- *"Information kommt, wenn Entscheidungsprozess schon abgeschlossen"*
- *"zum Zeitpunkt, wenn Info kommt, oft noch nicht relevant, später dann z. T. vergessen etc"*.

Zum Thema "Empfänger" wurde zukunftsgerichtet formuliert

- "dass die Info überall ankommt"
- "Informationen adressatenbewusst formuliert werden"

bzw. als Problem gesehen

- "Schwierigkeit zu erkennen, ob Infos angekommen sind etc."

Die vier Arbeitsgruppen beschäftigten sich in einer ersten Runde mit Lösungsansätzen, wobei sie mit der **Leitfrage "Wo vermuten wir die eigentliche Ursache des Problems?"** arbeiteten. Diese ersten Ergebnisse wurden im Plenum zusammengetragen und dort - zum Teil heftig - diskutiert und bewertet. Dabei stellte sich heraus, dass die Arbeitsgruppen 1 - 3 eine große Überschneidung in ihren Lösungsansätzen hatten. Letztendlich haben sich die drei Gruppen alle mit der Frage befasst, wie man richtig informiert und an erster Stelle das Referentenprotokoll als zentralem und regelmäßigem schriftlichem Informationsmittel ins Auge gefasst.

Aus vier AGs wurden deshalb zwei Arbeitsgruppen:

1. **Richtig informieren (mit allen Unterthemen) und**
2. **Entscheidungs- und Informationsstrukturen.**

Die Arbeitsgruppen haben sich für den nächsten Arbeitsschritt leicht umgruppiert, damit in jeder Gruppe Vertreter/innen aus jedem Arbeitsbereich sein konnten. In der nächsten Arbeitsgruppenrunde haben wir versucht, **konkrete Lösungsvorschläge** für die benannten Probleme zu erarbeiten und haben die dann wieder im Plenum vorgestellt. Die Aufgabenstellung der beiden Gruppen war recht unterschiedlich. Bei der ersten Gruppe (richtig informieren) ging es in erster Linie um die Entwicklung sehr konkreter Anleitungen und Spielregeln, die als Diskussionsgrundlage für die gesamte Bibliothek dienen sollten, so z. B. um eine neue Gliederung

des Referentenprotokolls, um eine Verbesserung der internen Auftragsstruktur, um Strukturierung und Platzierung von Infowänden usw. Bei der zweiten Gruppe (Entscheidungs- und Informationsstrukturen) ging es eher darum, sich darüber zu verständigen, wie die Strukturen denn real sind und ob sie auch so sein sollen. Wobei von vornherein verabredet war, dass dieser Workshop nicht dazu dienen soll, die Bibliothek umzuorganisieren, sondern dass deutlich gemacht werden soll, welche Strukturen funktionieren und wo es "klemmt". Die Ergebnisse der beiden Gruppen wurden wieder im Plenum vorgestellt und dort diskutiert. Diese Ergebnisse sind in den letzten Wochen allen Mitarbeiter/innen der Bibliothek durch Herrn Franken und mich vorgestellt worden, jeweils mit der konkreten Frage, was davon auch umgesetzt werden soll.

Im ganzen Haus beschäftigen wir uns aktuell aufgrund des Workshops mit etlichen Verbesserungsvorschlägen bzw. setzen diese Vorschläge um.

- Das **Referentenprotokoll** ist neu gegliedert worden und damit übersichtlicher und lesbarer geworden, so dass es wirklich als schriftliches Informationsmittel eingesetzt werden kann. Die Referent/innen haben sich einverstanden erklärt, das Protokoll nach den neuen "Regeln" zu schreiben, die Mitarbeiter/innen, die es lesen, müssen jetzt darauf achten, ob es noch Änderungsbedarf gibt.
- Die Abteilungsleiter erläutern die für ihre jeweilige Abteilung wichtigen und **handlungsrelevanten Punkte** in der nächsten Abteilungssitzung. Die Mitarbeiter/innen müssen dieses Forum nutzen, um ihre Fragen stellen zu können oder um Einwände vorbringen zu können (wenn sie es nicht schon vorher direkt getan haben).
- Die Sachgebietsleiter/innen klären in Absprache mit den Mitarbeiter/innen, ob und wo neue **Info-**

wände angebracht werden müssen. Die jeweiligen Gruppen müssen sich mit dem Inhalt und der Struktur der Wand befassen.

- Alle existierenden Arbeitsgruppen - ob dauerhaft und auf Zeit eingesetzt - müssen klären, ob sie **Protokolle** schreiben (müssen) und wie diese dann verteilt werden bzw. wie die Ergebnisse der **Besprechungen** weitervermittelt werden.
- Die im Workshop festgestellten Unklarheiten und Defizite bei den **Entscheidungs- und Informationsstrukturen** wird Herr Franken aufgreifen und innerhalb der nächsten Wochen eine Lösung erarbeiten.
- Innerhalb der Abteilungen muss geklärt werden, wie zukünftig **Abwesende informiert** werden, also Mitarbeiter/innen, die an Besprechungen nicht teilnehmen konnten oder die neue Arbeitsanweisungen aufgrund von längerer Abwesenheit nicht direkt mitbekommen konnten usw.

Der Workshop hat in der Bibliothek einen Prozess in Gang gebracht. Er hat nichts revolutionär "Neues" gebracht, aber er hat "Verschüttetes" wieder zu Tage befördert und bestimmte "Selbstverständlichkeiten" wieder ins Bewusstsein gerufen. Nicht zuletzt hat er die Bereitschaft erhöht, informieren zu wollen und dazu klare Regeln geschaffen, wie diese Information im Einzelfall aussehen kann. Perfekt sind wir auch nicht nach einem Workshop, aber das ist vielleicht auch gut so, denn eine wichtige Erkenntnis der zwei Tage war auch: Klare Strukturen sind wichtig und hilfreich, aber kreatives Chaos hat auch seine Stärken!

Im Übrigen geht die Arbeit weiter: In diesem Jahr sind zwei weitere Seminare oder Workshops geplant, einer mit der gesamten Runde der Fachreferent/innen und einer mit der kompletten EDV-Abteilung und Vertretern der bibliothekarischen Abteilungen.