

Beratungsdienste der Fachreferenten

Gudrun Schwarz

15b

Was macht denn eine Fachreferentin¹ so den ganzen Tag?

Natürlich kümmert sie sich um die Literaturversorgung, Bestandsaufbau und so weiter. Aber auch die Benutzerberatung nimmt einen erklecklichen Teil der Arbeitszeit ein. Darüber soll ich nun aus der Sicht einer Fachreferentin berichten. Das mache ich gerne, kann das aber nur aus meinem subjektiven Erfahrungsschatz der betreuten Fächer Jura und Europäische Union machen. So, und dann fängt man an, 15 Jahre Tätigkeit als Fachreferentin Revue passieren zu lassen. Dann fallen einem natürlich die einen oder anderen Highlights ein. Aber die meisten Beratungen sind so unspektakulär, dass man sie nicht im Gedächtnis behält. Trotzdem hoffe ich, dass dieser Beitrag das Mysterium „Was macht eigentlich eine Fachreferentin – außer dass sie den ganzen Tag auf die Mainau schauen kann“ etwas enträtselt.

Grundsätzlich lässt sich sagen, dass das Berufsleben einer Fachreferentin an der UB Konstanz dadurch geprägt ist, dass man morgens nicht weiß, was der Tag bringen wird. Man kann sich zwar einen Tagesplan machen, aber der kann jederzeit von Anfragen aller Art umgestoßen werden. Und da die Benutzerberatung eine unserer wichtigsten Aufgaben ist, versuche ich natürlich, die Anfragen möglichst gleich zu beantworten. Daher frage ich mich manchmal am Abend, ob ich außer Quasseln überhaupt etwas gemacht hat...

Was fällt denn so alles unter den Begriff „Beratungsdienste“?

Sauber definieren kann man nicht, was man alles unter „Beratungsdiensten“ verstehen kann. Ich für mich habe es so definiert, dass jede Anfrage, die ein Mindestmaß fachlichen Vorwissens bei mir erfordert, eine Beratung ist. Wobei darunter sowohl das Fachwissen aus meinen betreuten Fächern wie auch bibliothekarisches Fachwissen fällt. Auf welchem Weg die Frage bei mir landet, ist dabei völlig unerheblich. Auch da kommt die volle Bandbreite

zusammen: Ratsuchende, die vor der Türe stehen, Telefonanrufe, E-Mails, Anfragen per Brief, Anrufe aus den Buchbereichen, Ratsuchende bei der Information etc. Neben diesen spontanen Beratungsdiensten gibt es auch noch die „geplanten“ Beratungsdienste, wie z.B. die Erstsemestereinführungen und Kurse zur Informationskompetenz oder auch die Vorstellung der Fachreferentin und die Einführung in die Bibliothek für neuberufene Professoren oder neu angestellte Wissenschaftler. Auch bei diesen erfüllt man einen Beratungsdienst. Viele Nutzer kommen z.B. zu einzelnen Terminen im Rahmen des Kurses zur Informationskompetenz, da sie merken, dass sie auf diesem Gebiet Beratungsbedarf haben.

Wer kommt denn mit Anfragen auf die Fachreferentin zu?

Ich kann natürlich nur für meine Fächer sprechen, aber ich denke bei meinen Kollegen wird es nicht völlig anders sein. Die Bandbreite der Ratsuchenden ist groß: die überwiegende Zahl der Anfragen kommt natürlich aus der Uni – vom Professor selbst bis zum Hiwi und natürlich von Studierenden. Durch die interdisziplinäre Ausrichtung vieler Fachbereiche hat man es nicht nur mit Ratsuchenden aus den eigenen Fachbereichen zu tun. Oft berate ich Mitglieder anderer Fachbereiche, die im Rahmen ihrer Forschungstätigkeit auch juristische oder europäische Fragestellungen haben oder Studierende, die eine Arbeit schreiben, die interdisziplinär ist. Hier ist es nicht wie bei den Anschaffungsvorschlägen, bei denen das „Verursacherprinzip“ gilt, also immer der Fachreferent zahlen muss, aus dessen Fachbereich der Anschaffungsvorschlag kommt. Gerne gibt man die fachlichen Anfragen an den Kollegen weiter, der die Frage aus seinen Fächern heraus am besten beantworten kann.

Daneben kommen gerade bei Jura auch viele Anfragen von externen Nutzern, da dieses Fach viele Menschen in ihrem täglichen Leben tangiert. Manchmal berät man auch Berufskollegen, die sich z.B. nach bestimmten Datenbanken oder dem Umgang mit der Benutzung der Jurabestände erkundigen.

Was wollen die Ratsuchenden so wissen?

Bei Professoren und ihren wissenschaftlichen Mitarbeitern aus dem Fachbereich Rechtswissenschaft sind es Anfragen überwiegend nach Literatur oder Datenbanken und ihren Inhalten und es ist meistens auch schon ein Vorwissen und eine konkrete Vorstellung des Gewünschten da. Die Hauptarbeit besteht hier darin, die Beschaffbarkeit von Literaturwünschen zu recherchieren bzw. in Datenbanken zu recherchieren oder diese zu erklären. Daneben betreffen die Fragen aus dem Fachbereich häufig Benutzungsfragen unserer Bibliothek (was kann ich auf welchen Ausweis ausleihen, was habe ich ausgeliehen, wie geht Subito und Fernleihe, welche Geldmittel stehen zur Verfügung, was kann über welchen Haushaltstitel beschafft werden etc.). Diese bibliothekstechnischen Fragen könnten zum Teil natürlich auch direkt an die Information oder die Dokumentlieferung gestellt werden, hier ist aber die Fachreferentin in den Augen des Fachbereichs der erste Ansprechpartner in der Bibliothek und das ist von uns auch so gewünscht. Häufig ist der konkret Anfragende nicht der Wissenschaftler selbst, sondern seine Sekretärin. Da sind dann die Nachfragen etwas mühsam, da die Sekretärin ja häufig nicht das Fachwissen hat und nur das weitergeben kann, was sie verstanden hat. Das hat manchmal was von „Stiller Post“ ... Die Hiwis der Lehrstühle sind dann noch mal ein spezieller Typ von Ratsuchenden. Sie haben zwar oft nicht genau verstanden, was sie recherchieren sollen, aber sind – typisch Juristen – der festen Meinung, dass der mangelnde Erfolg ihrer Recherche nicht an ihnen liegt. Mit den Jahren habe ich mir da eine robuste Herangehensweise angewöhnt: ich sage schon mal deutlich, dass sie bitte noch mal nachfragen sollen, da ich nicht glaube, dass sie ihren Rechercheauftrag wirklich verstanden haben². In den letzten Jahren musste ich dann auch einen Spürsinn dafür entwickeln, ob die Fragen von Hiwis wirklich für einen Wissenschaftler des Fachbereichs gestellt werden oder ob die Fragen für die Studienarbeiten beantwortet werden sollen. Bei den Studienarbeiten muss der Student die Arbeit selbstständig anfertigen, ich darf also nur Hilfe zur Selbsthilfe geben. Wissenschaftler aus anderen Fachbereichen sind da schon beratungsintensiver. Da kann es dann schon vorkommen, dass man das Forschungsprojekt eines politikwissenschaftlichen Lehrstuhls schnöde zerstört, indem man zu bedenken gibt, dass das Bundesverfassungsgericht sicher nicht wegen des Forschungsprojekts sein gesetzlich verankertes Beratungsgeheimnis aufheben wird und dass das

Argument, dass man in den USA aber darüber habe forschen können ziemlich sicher das Bundesverfassungsgericht auch nicht überzeugen wird. Diese Anfrage hat übrigens erst zum Beratungserfolg an dem Lehrstuhl geführt, nachdem ich viermal verschiedenen Hiwis und Assistenten die juristische Realität erläutert habe. Ob sie dann noch beim Bundesverfassungsgericht nachgefragt haben, habe ich nicht mehr erfahren... Aber meistens betreffen die Anfragen aus anderen Fachbereichen den Umgang mit juristischen Datenbanken und erfordern eine mehr oder weniger ausführliche Schulung. Studierende haben oft Fragen zu konkreten Büchern und der Recherche im Bibliothekskatalog. Daneben verstehen sie oft die Zitate nicht und können sie nicht auflösen. Da muss man dann die juristische Zitierweise erläutern und wie man dann die Werke im Katalog findet. Und dann kommen sie häufig auch mit Fragen zu einzelnen Datenbanken und deren Handhabung.

Wie lange dauert die Beantwortung der Fragen?

Da antworte ich mal mit der juristischen Standardantwort: „Es kommt darauf an...“. Schnell sind meistens Benutzungsfragen zu beantworten oder Nachfragen zum Lieferstand bestimmter Bestellungen (da ist ja die zeitintensive Nachfrage bei den Lieferanten Sache der Teams ...). Wenn es aber um die Hilfestellung bei konkreten Forschungsprojekten geht, kann die Beratung schon sehr zeitintensiv werden. Teilweise fallen da mehrere 1-2 stündige Datenbankschulungen für die Hiwis eines Lehrstuhls an. Für die Erstberatung eines neuen Professors oder Wissenschaftlers plane ich ca. 2 Stunden ein und dann werden oft noch Folgetermine ausgemacht. Der Zeitbedarf ist meistens auch dann größer wenn das juristische Vorwissen noch nicht so groß ist oder gar nicht vorhanden ist. Ein externer Ratsuchender und Studierender benötigt mehr Zeit für die Beratung wie z.B. ein wissenschaftlicher Mitarbeiter an einem Lehrstuhl. Man bekommt aber mit der Zeit ein gewisses Gespür dafür, was man den Leuten an Informationsfülle zumuten kann und macht lieber einen weiteren Termin aus, falls noch weitere Fragen auftauchen.

Der Zeitbedarf hängt auch ein bisschen mit der Funktion der Fragestellenden zusammen. So werde ich einem Professor (insb. einem Emeriti) eher die Frage komplett recherchieren und gegebenenfalls auch ausdrucken oder kopieren, während ich Studierenden und externen Benutzern normalerweise nur „Hilfe zur Selbsthilfe“ gebe und ihnen dann den Re-

chercheweg an einigen Beispielen zeige und sie den Rest ihrer gleichartigen Fragen selbst recherchieren müssen. Aber das ist auch immer eine Entscheidung aus dem Bauch heraus und einem verzweifelten Ratsuchenden hilft man dann doch mal etwas intensiver.

Und was ist denn nun mit den oben beschriebenen Highlights?

Ja die will ich natürlich nicht vorenthalten. Aus persönlichkeitsrechtlichen Gründen habe ich versucht, die beteiligten Personen nicht so leicht identifizierbar zu machen – also wer jemanden erkennt, darf dieses Wissen gerne für sich behalten.

Zu den erinnerungswürdigen Benutzerberatungen gehören u. a. die, bei denen man völlig unvorbereitet in einem Supermarkt (gerne auch kurz vor Ende der Öffnungszeiten und ich wollte ja eigentlich einkaufen ...) einen damals in Konstanz relativ neuen Professor trifft, der dann zwischen den Regalen über bestellte Bücher plaudern will. Und ich stehe da ohne jede Verbindung zu unseren Datenbanken und versuche möglichst unverbindliche Antworten zu geben und mich am nächsten Tag noch daran zu erinnern, was er denn nun wollte ... Und das kam nicht nur einmal vor. Im gleichen Supermarkt bin ich auch des Öfftens von Studierenden angesprochen worden. Denen kann man aber deutlicher sagen, dass man jetzt definitiv nicht mehr im Dienst ist und gerne ihre Fragen beantworte – aber bitte erst am nächsten Arbeitstag ...

In lebhafter Erinnerung ist mir auch ein Professor geblieben, der gerne mal aus Frankreich oder auch Russland mit dem Autotelefon anrief (unterirdische Sprachqualität!) und mir ein paar Schlagworte zurief, aus denen ich jetzt seine Buch- und Zeitschriftenwünsche innerhalb von Sekunden erkennen sollte. Da half nur das Mitschreiben von möglichst vielen Informationen und dann später ein höfliches

Nachfragen bei seinen wissenschaftlichen Mitarbeitern. Dieser Professor hat mich auch mal auf die Suche nach einem Buch geschickt, das er „schon fertig auf dem Schreibtisch von Kollegen x“ gesehen hat. Langwierige Recherchen in allen verfügbaren Datenbanken und in Google führten dann zu einem Verdacht: hatte er vielleicht nur die Druckfahnen für die Überarbeitung eines Beitrags in einem Loseblattwerk gesehen? So war es dann auch am Ende, aber die Überzeugungsarbeit, dass das wohl wirklich so war und dass es definitiv keine Monographie von seinem Kollegen x zu dem Thema gibt, dauerte zusammen bestimmt das Äquivalent von zwei vollen Arbeitstagen.

Und dann hat man es auch noch mit dem Phänomen Internet zu tun. Da war dann der Student, der für eine Arbeit Materialien über die Kommission der Europäischen Union benötigte und mich verzweifelt anrief, dass er nichts vor 1995 fände. Auf meine Nachfrage wo er denn recherchiert habe, kam „im Internet“. Ich habe mich dann mit ihm im Buchbereich getroffen und ihn in die Geheimnisse der gedruckten Literatur vor 1995 eingeweiht. Tage später kam eine Dankes-E-Mail, dass dort tatsächlich alle seine Fragen beantwortet wurden ...

Manchmal muss man sich auch gegen Beratungswünsche wehren. Wenn z.B. von einem Lehrstuhl der Auftrag kommt, man möge bitte so in 1-2 Tagen eine komplette Literaturliste zum Forschungsthema und zwar bitte für alle damaligen Mitgliedstaaten der EU erstellen, dann darf man schon – natürlich nur mit Rückendeckung durch den Chef – antworten, dass man das sehr gerne täte, wenn man denn an den Honoraren der damit geschriebenen Werke beteiligt werden würde ...

So, ich hoffe damit etwas Licht in die Beratungstätigkeit der Fachreferentin Rechtswissenschaft gebracht zu haben.

1 Von meiner Korrekturassistentin wurde verlangt, dass ich hier immer die weibliche Berufsform wähle. Außerdem soll ich darauf hinweisen, dass der Beitrag im trockenen, abstrakten und unpersönlichen Juristenschreibstil verfasst ist.

2 Aber angehende Juristen müssen sich meiner Meinung nach schon frühzeitig an den doch oft etwas raueren Umgangston dieser Berufsgruppe gewöhnen (aus dem gleichen Grund frage ich die „Mäuschen“ unter den Jurastudierenden gelegentlich, ob sie sich bei ihrer Berufswahl wirklich sicher sind: wer den Mund nicht aufbekommt und ein Problem mit dem intensiven Diskutieren mit Mitmenschen hat, wird nicht viel Freude an der Juristerei haben).

S. § 193 GVG: < http://www.gesetze-im-internet.de/gvg/_193.html>