

Die Geister, die wir nicht riefen,....

.... und (noch nicht) aber hoffentlich bald wieder loswerden!

Kerstin Keiper

Im Frühjahr 2016 beschloss die Universität Konstanz den Kollegen, der die Telefonzentrale der Uni bisher bedient und somit den Außenkontakt gepflegt hatte, intern zu versetzen, sodass die zentrale Telefonauskunft plötzlich verwaist war.

Ziel war es - im Sinn eines automatischen Call-Centers - die eingehenden Gespräche zu den richtigen Ansprechpartnern umzuleiten.

Wer kennt das nicht – man ruft wegen einer Störung irgendwo an und wird dann von einer höflichen Automatenstimme aufgefordert „Wollen Sie mit X sprechen, wählen Sie die 1, haben Sie Fragen zu Y, wählen Sie die 2“ usw. Hat man sich dann die Möglichkeiten 1 – 6 angehört, um zu entscheiden, wo man denn wohl richtig wäre, hat man schon wieder die erste Nummer vergessen. Wer hat sich darüber nicht schon geärgert endlos in diesen Telefonschleifen zu hängen?

Aber genau dieses Prinzip wurde bei der zentralen Telefonauskunft der Uni eingeführt.

Eine wohlklingende Stimme fordert den Anrufer zunächst einmal auf die gewünschte Sprache zu wählen:

- 1 für deutsch
- 2 für englisch
- 3 für französisch

Dann hat man die Wahl, Fragen zu stellen zu den Themen:

- Studium und Bewerbung (1)
- Bibliothek (2)
- IT- oder E-Mail (3)
- Personal(abteilung) (4)
- Öffentlichkeitsarbeit oder Rektorat (5)
- Allgemeine Anfragen (6)

Man entschloss sich als Nummer „6“ für Allgemeine Anfragen die Anrufe zur zentralen KIM-Beratungstheke / Bibliotheksinformation durchzustellen.

Diese Entwicklung kam für uns MitarbeiterIn-

nen der KIM-Beratung sehr überraschend. Die offizielle Meinung der Uni war, dass wir ja mit Telefonauskünften vertraut seien und auch die Uni ganz gut kennen – damit wurden wir als der ideale Personenkreis für diese Tätigkeit bestimmt. Ursprünglich hieß es, es sei höchstens mit 2-3 Anrufen pro Tag zu rechnen, einer Menge, die wohl leicht zu bewältigen wäre.

Die Realität sah aber leider ganz anders aus.

Meist sind es über 10 Anrufe pro Tag. Das Fragespektrum variiert sehr stark von „Wie sind die Tarife des Kinderhauses?“, über „Ich hätte eine Wohnung für Studierende anzubieten!“, „Kann man bei Ihnen Fach XY studieren?“, „Gibt es für Fach XY einen Numerus clausus?“, „Wie hoch sind die Studiengebühren?“ bis hin zu „Ich suche die Telefonnummer von Person XY.“

Überraschend dabei ist, dass einige dieser Fragen eigentlich über das vorgeschaltete Nummernsystem hätten abgefangen werden müssen, was aber offensichtlich nicht richtig funktioniert. Bei einigen Rückfragen stellte sich heraus, dass die Anrufer es in einigen Fällen doch versucht hatten, aber wieder bei einem Anrufbeantworter landeten oder außerhalb der Sprechzeiten anriefen. Beim zweiten Versuch rief man dann „bei Allgemeine Anfragen (Nummer 6)“ an, in der Hoffnung dann eine „menschliche Stimme“ zu hören – das waren dann wir. Bis dahin war der Frustrationspegel bei einigen Anrufern schon recht hoch, wobei die meisten froh waren, endlich jemanden am Apparat zu haben, der sich bemüht, Ihnen zu helfen. Für uns beginnt dann das Suchen: „Wie kommt man möglichst schnell an die gewünschte Information?“

Die Fragen, von denen wir dachten, sie eigentlich leicht abhandeln zu können, wenn zum Beispiel nach der Telefonnummer einer konkreten Person gefragt wurde, stellten doch eine größere Herausforderung dar als erwartet.

Das Uni-Telefonbuch ist nicht direkt über das Menü der Uni-Homepage zu erreichen, sondern ist über das Intranet „Meine Universität“ aufrufbar. Einer der ersten Arbeitsschritte des Tages ist, das Telefonbuch in einem separaten Browserfenster zu öffnen, damit wir schnell jederzeit darauf zugreifen können.

Wenn man jetzt aber erwartet, dass eine Person mit einer Uni-Telefonnummer auch im Uni-Telefonbuch zu finden ist, so wird man doch manchmal enttäuscht. Nicht alle Personen, die eine dienstliche Telefonnummer haben, sind verzeichnet. Hier ist oft Google die bessere Lösung – darüber findet man die Nummern schneller als sich über die Strukturen der Uni-Website bis zu den Kontakten der jeweiligen Einrichtung oder des Fachbereiches zu hangeln oder zu versuchen über die Suchfunktionen der neuen Homepage zu der richtigen Seite zu kommen.

Zwar kann man im Telefonbuch nicht nur nach konkreten Namen suchen, sondern in einem Auswahlmenü über die Organisationseinheit auch sachlich einsteigen, aber als übersichtliches Auskunftsmittel ist dieses Modul nicht gerade zu bezeichnen. Die Abteilungen der Uni sind von A-Z grob aufgelistet. Das SSZ steht aber beispielsweise nicht unter dem Buchstaben „S“, sondern ist zu finden unter der Bezeichnung „UniVerw/StudAbt“.

Listet man dann die dazugehörigen Nummern auf, landet man wieder bei einer alphabetischen Namensliste – die allgemeinen Kontaktnummern stehen nicht etwa am Anfang, sondern sind in einem Alphabet zusammen mit individuellen Mitarbeiternummern eingegliedert. Zuerst kommen einzelne MitarbeiterInnen von A-S, dann tatsächlich zentrale Nummern:

SSZ	3636	B 0425	UniVerw/ StudAbt
SSZ - Azubi	4656	B 0425	UniVerw/ StudAbt
SSZ - Beratungsecke	4428	B 0425	UniVerw/ StudAbt
SSZ - Theke	4426	B 0425	UniVerw/ StudAbt

Erst danach folgt das restliche Alphabet der MitarbeiterInnen von T-Z. Ist die Abteilung sehr groß, muss man unter Umständen eine lange Liste durchscrollen.

Natürlich kann man auch die Uni-Website nutzen und sich zu der gewünschten Abteilung durchklicken. Aber hier ist je nach Einrichtung/Abteilung die Auflistung der Kontakte und AnsprechpartnerInnen auch schwierig. Versuchen Sie mal schnell die Telefonnummer des „Seezeit Service-Centers“ herauszufinden – Wie viele Klicks brauchen Sie?

Wie frustriert AnruferInnen oft sind, lässt sich wirklich gut nachvollziehen. Einige haben versucht, sich die Informationen selbst zu beschaffen sind aber an der Uni-Homepage kläglich gescheitert.

Oft haben wir den Satz gehört „Sie sind doch eine Elite-Uni!“, oder „Warum geht das nicht einfacher?“ Auch wir mussten oft mehrere Anläufe machen, um die gewünschten Informationen bzw. AnsprechpartnerInnen zu finden. Werden die Leute am anderen Ende der Leitung doch ungeduldig hilft die Erklärung, dass wir eigentlich die Information der Bibliothek sind – in den meisten Fällen haben wir am Ende des Gespräches jedoch dankbare AnruferInnen.

Aber die Irritation zu Beginn eines Gespräches, wenn wir uns mit unserer üblichen Begrüßungsformel „Beratung / Information der Bibliothek“ melden, ist oft groß und führt zu Erklärungen, um einen „Falsch-Verbunden-Verdacht“ aufzuklären.

Unangenehm wird es auch, wenn im Laufe des Telefonats „echte“ Bibliothekskundschaft an unsere Theke kommt und mithören muss, was wir da so am Telefon meist umständlich verhandeln.

Auch Ferngespräche in Fremdsprachen zu führen, bei denen die Verbindung nicht optimal ist und dabei den Lärmpegel des Info-Zentrums ausblenden zu müssen, um überhaupt verstehen zu können, was der oder die AnruferIn will, ist nicht immer einfach.

Wir versuchen nach bestem Wissen und Gewissen diese Herausforderung zu meistern, haben aber schnell gemerkt, dass im Arbeitsalltag an einer Beratungstheke mit Laufkundschaft so eine Aufgabe nicht zur vollen Zufriedenheit geleistet werden kann. Entweder frustriert man wartende BibliotheksbenutzerInnen, weil man telefoniert, oder aber den/die AnruferIn, der ergebnislos anruft, weil man aktuell mit einem anderen Bibliotheksbesucher beschäftigt ist und es daher einfach klingeln lässt.

Grundsätzlich muss man sich die Frage stellen: Warum leistet sich eine Universität dieser Größenordnung nicht eine vernünftige Telefonauskunft? Sollte die Pflege der Außenkontakte nicht ernster genommen werden? Warum gibt es eine große Stabsstelle „Kommunikation und Marketing“, die ausgiebige Public Relations betreibt und Wert auf positive Außendarstellung legt, aber nicht die Fragen der Bürger kompetent beantwortet? Sollte eine Kommunikation nicht immer in beide Richtungen gehen? Die Uni evaluiert, optimiert und kontrolliert in vielen Bereichen, aber so etwas Banales wie ein gutes, informatives Telefonverzeichnis mit den wichtigsten Kontakten zur Orientierung wird nicht genügend gepflegt. Warum ist das Verzeichnis im Intranet der Uni und somit nur für Uni-Angehörige zugänglich? Es enthält Namen, Abteilungen, Telefonnummern und Mailadressen der Beschäftigten, also keine wirklich persönlichen Daten. Muss so ein Telefonverzeichnis Geheimsache sein? Sollte es nicht für jeden an ganz prägnanter Stelle auf der Homepage stehen und zugänglich sein? Kein Mitarbeiter und keine Mitarbeiterin sollte etwas dagegen haben, die Dienstaufgabe wahrzunehmen und ansprechbar zu sein - schließlich steht man ja nicht mit der persönlichen Telefonnummer darin. Wenigstens die wichtigsten zentralen Organisationseinheiten sollten abfragbar sein, wenn der Datenschutz eine individuelle Namensnennung untersagt.

Zu den kuriosen Erfahrungen, die wir im Laufe dieser Zeit gemacht haben, gehört auch die, dass nicht nur Externe sondern auch viele MitarbeiterInnen bei uns angerufen haben, um sich telefonisch zu anderen KollegInnen durchstellen zu lassen oder nach Zuständigkeiten zu fragen.

Warum? Antwort: Weil das Telefonbuch umständlich zu nutzen ist und die Suchfunktion über die Uni-Website auch nicht richtig funktioniert.

Alles in allem ist es (noch) eine interessante Erfahrung, auf die wir aber gut verzichten können.

Aber die Tätigkeit hatte auch humoristische Aspekte. So erhielt ich eines Tages einen Anruf einer Dame mit der Frage: „Kann man bei Ihnen Finanzökonomie studieren?“ Ich wollte Sie mit der Studienberatung verbinden, was sie aber wiederum nicht wollte. Ich sollte nur

mit ja oder nein bestätigen. Also rief ich über die Homepage die Studiengänge der Wirtschaftswissenschaften auf und bestätigte ihr, dass man mathematische Finanzökonomie im Bachelor und Master studieren könne und wollte ihr die Kontaktdaten nennen. Da stellte sich heraus, dass sie nur sicherstellen wollte, dass ein Student, der ein Zimmer bei ihr mieten wollte, ihr die Wahrheit gesagt hatte. Er stellte sich als Student der Finanzökonomie vor. Er war ihr zwar sympathisch, aber bevor sie ihm die Zusage für das Zimmer erteilte, wollte sie wissen, ob man tatsächlich so „komische Sachen“ hier studieren könne.

So viel zu den unterhaltsamen Aspekten dieser Aufgabe. Die Schwierigkeiten aber überwiegen, so dass wir unsere Bedenken und Erfahrungen mit unseren ChefInnen diskutiert haben. Wir stießen auf Verständnis und konnten erreichen, dass uns diese Aufgabe wieder abgenommen werden soll. Vom Beschluss zur tatsächlichen Umsetzung dauert es aber wohl noch. Die Zusage, dass zukünftig nicht mehr die KIM-Beratung den Telefondienst „Allgemeine Anfragen (6)“ übernimmt kam Anfang Oktober 2016, ist aber leider noch nicht in die Praxis umgesetzt worden, da offensichtlich der Text der Call-Center-Anlage neu besprochen werden muss. Dies ist bisher leider noch nicht erfolgt – die Mühlen des öffentlichen Dienstes mahlen wohl, wie der Volksmund sagt, wirklich sehr, sehr langsam.

Also passt der Spruch des Zauberlehrlings hier nicht ganz.

„... die Geister, die wir nicht riefen, wurden wir leider (noch) nicht, aber hoffentlich bald wieder los!“

Es sei mir jedoch erlaubt die kritische Frage zu stellen: Was passiert jetzt mit den Anrufern? Die Nummer „6“ für sonstige Fragen, wird zukünftig einfach ersatzlos gestrichen, so dass wir an der KIM-Beratung zwar eine Lösung für unser Problem sehen, aber die Servicewüste bleibt - der Bürger ist das Opfer!

Sollte eine Elite-Universität sich nicht eine kompetente zentrale Anlaufstelle leisten und eine entsprechende Stelle finanzieren?