

Bettina Klima  
Büchereien Wien  
Hauptbücherei  
Urban-Loritz-Platz 2A  
1070 Wien

## **Studentische Hilfskräfte in der Hauptbücherei**

Projektarbeit im Rahmen der Ausbildung für  
hauptamtliche BibliothekarInnen des gehobenen Fachdienstes

HAB 2014-2016

Jänner 2016

Bettina Klima

Hauptbücherei der Büchereien Wien

## **Studentische Hilfskräfte in der Hauptbücherei**

### **ABSTRACT**

Die Hauptbücherei der Büchereien Wien beschäftigt im Durchschnitt 30 studentische Aushilfskräfte in befristeten Verträgen zwischen 8 und 16 Wochenstunden. Ein großer Teil der Front-Office-Arbeit wird von diesen Hilfskräften geleistet. Zusätzlich sind sie auch im Sortierraum und in den Colleges (u.a. zum Einstellen der Medien) eingesetzt. Trotz einer hohen Fluktuation sind die studentischen Aushilfskräfte ein wichtiger Bestandteil im täglichen Betrieb der Hauptbücherei.

Sowohl aufgrund ihrer Zahl, als auch aus der Tatsache der befristeten Verträge (max. 10 Monate) ergibt sich hier eine gewisse Komplexität in Verwaltung und Dienstplanung. Auch Dienstverschiebungen, Arbeitsstundenreduzierungen- bzw. Aufstockungen, Urlaube und Dienstzeitänderungen erhöhen den Planungsaufwand enorm.

Das Projekt soll unterschiedliche Schwachstellen in der Organisation aufzeigen, analysieren und wenn möglich beheben.

# Inhaltsverzeichnis

ABSTRACT .....	2
1. Einleitung.....	5
2. Leitfragen und Zielsetzung .....	6
3. Informationsbeschaffung / Ist-Analyse .....	6
3.1 Momentane Arbeitsweise in der eigenen Abteilung .....	7
3.1.1 Nachbesetzungen .....	7
3.1.2 Verwaltung .....	8
3.2 Evaluierung unter beteiligten Kolleginnen und Kollegen.....	9
3.2.1 Personalreferat .....	9
3.2.2 EDV – Referat.....	11
3.2.3 Colleges.....	11
3.3 Evaluierungen unter studentischen Hilfskräften.....	12
3.3.1 Einleitung.....	12
3.3.2 Der Fragebogen .....	13
3.3.3 Problematik von Fragebögen .....	13
3.3.4 Auswertung .....	14
3.4 Evaluierung möglicher EDV-Lösungen zur Dienstplanung .....	22
3.4.1 Benötigte Funktionen .....	22
3.4.2 Software – Evaluierung.....	23
3.4.2.1 Excel.....	23
3.4.2.2 Access .....	24
3.4.2.3 MS Project .....	24
3.4.2.4 SQL-System .....	25
3.4.2.5 Eigene Programmerstellung .....	25
3.4.2.6 Ankauf .....	26
4. Projektziele .....	27
4.1 Organigramm des Hilfskräftesystems die Hauptbücherei betreffend .....	27
4.1.1 Beschreibung .....	28
4.2 Die neue EDV-Lösung .....	30
4.2.1 Aufbau .....	30
4.2.3 Testphase / Verwendung.....	36
4.2.4 Ausblick.....	36
4.3 Leitfaden für studentische Hilfskräfte der Hauptbücherei .....	37
4.4 Schulungsunterlagen für studentische Hilfskräfte der Hauptbücherei.....	37
4.5 Dienstverschiebungen (Diensttausche).....	40

5. Resümee .....	42
5.1 Reflexion.....	42
5.2 Ausblick.....	43
6. Anhang.....	44
6.1 Literaturverzeichnis.....	44
6.2 Abbildungsverzeichnis .....	44
6.3 Fragebogen.....	45

## 1. Einleitung

Durch die fraktale Struktur in Form von sechs Colleges fallen in der Hauptbücherei der Büchereien Wien zahlreiche Tätigkeiten an, für die keine bibliothekarische Ausbildung benötigt wird. Durch die bauliche Trennung von Verbuchung und Beratung wird diese Tatsache noch weiter unterstützt. Um diese Tätigkeitsfelder unter der Wahrung der erforderlichen Qualitätsansprüche auszuführen, greift die Hauptbücherei in Bereichen wie Verbuchung, Neueinschreibung, Mediensortierung und Einstellen der Medien auf studentische Hilfskräfte zurück.

Diese werden bei den Büchereien Wien aus einem großen Pool von Initiativbewerbungen ausgewählt. Grundvoraussetzungen für eine Anstellung sind eine positiv abgelegte Matura, sehr gute Deutschkenntnisse und eine EU-Staatsbürgerschaft. Ein Studium ist wünschenswert.

Es werden Anstellungen mit mindestens acht und maximal sechzehn Wochenstunden vergeben. Ein Dienst umfasst in der Regel vier Stunden. An Samstagen gibt es zwei Dienste über jeweils acht Stunden. Damit schaffen die Büchereien begehrte Studentinnen- und Studentenarbeitsplätze zu guten Konditionen für die Dienstnehmerinnen und Dienstnehmer, welche zeitlich mit einer Ausbildung gut vereinbar sind. Die ganztägigen Samstagsdienste werden meist an Studierende des Universitätslehrgangs „Library and Information Studies“ vergeben und bieten damit sowohl ein Einkommen, als auch die Möglichkeit das Arbeitsfeld kennenzulernen.

Insgesamt sind um die 30 Personen mit nahezu 400 Wochenstunden in der Hauptbücherei als studentische Hilfskräfte beschäftigt. Sie werden vom Magistrat der Stadt Wien als „Aushilfs- und Saisonbedienstete“ angestellt. Diese Dienstverträge werden an dieselbe Person nur drei Mal über einen Zeitraum von zehn Monaten vergeben, mit einer verpflichtenden Vertragspause von 60 Tagen zwischen diesen zehn Monaten.

Diese Art der Verträge erschweren Planung und Organisation und binden bei Neuanstellungen Arbeitsstunden für die Einschulung.

Da beinahe jeden Monat Stunden nachbesetzt werden müssen und nicht immer auf „Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteiger“ zurückgegriffen werden kann, muss die Einschulung der neuen Kolleginnen und Kollegen im Dienstplan der Hauptbücherei berücksichtigt werden.

Erschwerend kommt hinzu, dass das fixe Stundenkontingent nur sechs Vollzeitäquivalente, d.h. 240 Wochenstunden, umfasst. Im gesamten Netz der Büchereien Wien sind aber nahezu 500 Hilfskraftwochenstunden eingesetzt. Die anderen rund 260 Wochenstunden stammen aus umgewandelten Posten für Karenzvertretungen usw. und verändern sich somit jeden Monat. Dies bedeutet für uns, dass Arbeitsstunden erst sehr spät oder manchmal auch überhaupt nicht bewilligt werden. Der Planungsaufwand wird durch diese Umstände weiter erhöht.

All diese Dinge sind Grund dafür, dass diese Thematik von mir als Projektarbeit angestrebt wurde. Durch mehrere Ansätze, die in die unterschiedlichsten Richtungen laufen, war es mein Ziel, Arbeitsabläufe zu vereinfachen sowie Fehlerquellen zu minimieren und dadurch die Arbeitsqualität für uns und für die studentischen Hilfskräfte zu erhöhen.

## 2. Leitfragen und Zielsetzung

Ziel dieser Projektarbeit ist zum einen eine Analyse des Ist-Zustandes. Zum anderen findet eine Überarbeitung und Neugestaltung in all jenen Bereichen statt, in denen sich durch die vorangegangene Analyse mögliches Verbesserungspotential ergeben hat.

Fragestellungen dazu:

Wie können Abläufe vereinfacht werden?

Wie können Fehlerquellen minimiert werden?

## 3. Informationsbeschaffung / Ist-Analyse

Die Anstellung und Organisation von studentischen Hilfskräften betrifft bei den Büchereien Wien mehrere Abteilungen, von denen sich jede mit einem anderen Bereich befasst. Es reicht daher nicht aus nur die eigene Arbeitsweise zu hinterfragen, auch eine Vernetzung mit den anderen Organisationseinheiten ist erforderlich. Eine Dreiteilung der Analyse bietet sich in diesem Fall an. Zum einen in der eigenen Abteilung, zum anderen in den anderen involvierten Abteilungen innerhalb der Büchereien Wien. Die Dritte Gruppe bilden die studentischen Aushilfskräfte selbst.

## 3.1 Momentane Arbeitsweise in der eigenen Abteilung

### 3.1.1 Nachbesetzungen

Verwaltet werden die stud. Hilfskräfte vom Serviceteam der Hauptbücherei, welches in Zusammenarbeit mit dem stellvertretenden Leiter auch deren Dienstpläne erstellt.

Wir bekommen einmal im Monat eine Information vom Personalreferat der Büchereien Wien darüber, welche Verträge von studentischen Hilfskräften verlängert werden können (der erste Vertrag läuft lediglich über vier Monate und kann auf maximal zehn Monate verlängert werden) und welche auslaufen müssen. Jene Personen, welche ihren Vertrag verlängern können, werden dahingehend befragt. Das Personalreferat bekommt dann diesbezüglich Rückmeldung von uns.

Für die Personen, deren Verträge auslaufen, müssen Nachbesetzungen organisiert werden. Dafür gibt es drei unterschiedliche Möglichkeiten:

- \* Es gibt studentische Hilfskräfte mit bestehenden Verträgen, die die Zahl der Wochenstunden an denen sie bei uns beschäftigt sind, erhöhen möchten. Die einfachste und schnellste Variante ist jene, dass frei werdende Stunden oder ein Teil davon an diese vergeben werden.
- \* Die zweite Möglichkeit besteht darin, Personen anzustellen, die schon einmal bei den Büchereien Wien als studentische Aushilfskraft beschäftigt waren.
- \* Wenn die beiden ersten Möglichkeiten erschöpft sind, erfolgt aus dem Bewerberinnen- und Bewerberpool eine Neuanstellung.

Wichtig ist darauf Bedacht zu nehmen, dass die neuen Arbeitszeiten für die studentischen Hilfskräfte auch zeitlich möglich sind. Es kommt auch immer wieder vor, dass Arbeitszeiten von bestehenden Verträgen geändert werden müssen.

Wenn alle freiwerdenden Positionen neu besetzt sind und vom Personalreferat die Zusage über die Stundengenehmigung da ist, bekommen alle betroffenen studentischen Hilfskräfte ein E-Mail mit ihren Dienstzeiten und Einsatzgebieten. Nach Bestätigung dieser E-Mail werden von der MA2 (Personalservice) die neuen Dienstverträge ausgestellt und liegen danach im Personalreferat der Büchereien Wien zur Unterschrift bereit.

Wir, d.h. das Serviceteam, müssen erst wieder am ersten Arbeitstag der Neueinsteigerinnen und Neueinsteiger tätig werden. Alle bekommen einen Schlüsselchip und einen Spindschlüssel. In der Folge müssen sie das Formular „Verpflichtungserklärung Datenschutz

und Amtsverschwiegenheit“ unterschreiben, denn erst dann können etwaige EDV-Berechtigungen eingerichtet werden. Es folgt eine kurze Einführung der organisatorischen Abläufe, wozu alle neuen Kolleginnen und Kollegen eine Ausgabe des „Leitfadens für Aushilfskräfte in der Hauptbücherei“ ausgehändigt bekommt. Erst dann kann mit der fachlichen Einschulung begonnen werden.

Diese kann frühestens am ersten Arbeitstag passieren, da das Dienstrecht Tätigkeiten vor Vertragsbeginn verbietet. So fehlt die Arbeitskraft doppelt, zum einen braucht man eine Person für die Einschulung, zum anderen jemanden, der die noch fehlende Position ausgleicht.

**Conclusio:** Um die Einschulungszeit zu verkürzen könnte es hilfreich sein, bei der ersten Vertragsunterzeichnung Schulungsunterlagen mitzugeben, damit bereits im Vorfeld eine Vorbereitung auf die Arbeitsgebiete stattfinden kann.

### *3.1.2 Verwaltung*

Derzeit arbeiten wir mit mehreren Excel-Tabellen, welche die Dienstpläne für die Verbuchung, den Sortierraum, die Colleges und den Samstagsdienst umfassen. Diese werden bei jedem Monatswechsel vom stellvertretenden Leiter der Hauptbücherei in den Gesamtdienstplan kopiert. Zusätzlich gibt es zwei elektronische Listen. Aus der ersten sind die Vertragslaufzeiten ersichtlich. In der zweiten wird der aktuelle Aushilfskräftepool geführt.

Die monatlich freiwerdenden Stunden müssen mühsam aus den einzelnen Dienstplänen herausgesucht werden. Wenn sehr viele Stunden neu zu besetzen sind, wird zur Organisation der Nachbesetzung eine eigene elektronische Liste angelegt. Erschwerend kommt hinzu, dass die wenigsten Dienste analog an eine neue Person vergeben werden können. Die Schwierigkeit besteht darin, dass die Dienstzeiten auf die Studienzeiten abgestimmt werden müssen.

**Conclusio:** Diese aufwändige Arbeitsweise ist sehr flexibel, da alles händisch geändert werden kann. Problematisch dabei ist, dass es keine wirksame Fehlerkontrolle gibt und gerade bei komplizierten Änderungen und Verschiebungen die Übersicht schnell verloren geht. Ein Programm mit kleiner Datenbank kann bestimmte Arbeitsschritte automatisieren und bei nicht- oder doppeltbesetzten Positionen eine Warnung ausgeben.

## 3.2 Evaluierung unter beteiligten Kolleginnen und Kollegen

### 3.2.1 Personalreferat

Bewerbungen langen meist per E-Mail im Personalreferat der Büchereien Wien ein. Die Zahl beläuft sich auf etwa 500 bis 600 Bewerberinnen und Bewerber pro Jahr. Wenn Bedarf besteht, bekommt die Bewerberin oder der Bewerber einen „Bewerbungsbogen für Aushilfs- und Saisonbedienstete“ zugesandt. Falls in absehbarer Zeit Stunden frei werden, bekommt die Bewerberin oder der Bewerber ebenfalls den Bewerbungsbogen und wird damit in Evidenz gehalten. Sollte kein Bedarf bestehen wird eine Absage erteilt.

Vor einer Einstellung werden in Frage kommende Personen zu einem kurzen persönlichen Gespräch ins Personalreferat gebeten. Auch der Bewerbungsbogen muss ein weiteres Mal, diesmal im Original, ausgefüllt werden.

Das Personalreferat handhabt sowohl die studentischen Hilfskräfte für die Hauptbücherei als auch für die Zweigstellen der Büchereien Wien. Bei einer Besetzung für eine Zweigstelle schlägt das Personalreferat der Bewerberin oder dem Bewerber die zu besetzenden Stunden vor, für die Hauptbücherei übernimmt diese Aufgabe die Serviceleiterin. Wenn die zukünftige Mitarbeiterin oder der zukünftige Mitarbeiter mit den angebotenen Arbeitsstunden einverstanden ist, wird von der MA 2 ein Vertrag über vier Monate, mit der Option auf Verlängerung über insgesamt maximal zehn Monate ausgestellt. Wenn die Arbeitsleistung nicht entspricht, läuft das Dienstverhältnis nach vier Monaten aus. Eine Kündigung von Seiten der Arbeitnehmerin oder des Arbeitnehmers kann jeder Zeit erfolgen. Das geschieht in der Praxis jedoch nur selten. Vor allem aber dann, wenn die betreffende Person eine Fixanstellung bekommt.

Von der Zentrale der MA13 bekommt das Personalreferat monatlich eine Liste mit allen aktuellen studentischen Hilfskräften inklusive Wochenarbeitsstunden und Zweigstellen. Aus dieser Liste ist ebenfalls die Diskrepanz zwischen dem eigentlichen Stundenkontingent und dem aktuellen Stand ersichtlich. Diese Tatsache führt des Öfteren dazu, dass für auslaufende Verträge keine Bewilligung auf Nachbesetzung erteilt werden kann und somit die Arbeitsstunden fehlen.

Ebenfalls von der MA13 bekommt das Personalreferat jeden Monat eine Auswertung aus dem magistratsweiten Personalverwaltungsprogramm, die alle zu verlängernden und auslaufenden Verträge aufzeigt. Alles was die Hauptbücherei betrifft, wird an das Service weitergeleitet.

Zusätzlich führt das Personalreferat eine eigene Liste der studentischen Hilfskräfte mit einer monatlichen Stafflung. Diese Liste wird laufend bereinigt und gegebenenfalls zur Vorlage bei der wirtschaftlichen Leitung der Büchereien Wien verwendet.

Es folgt eine graphische Darstellung über den Ablauf vom Einlangen einer Bewerbung bis zum Unterschreiben des Dienstvertrags:

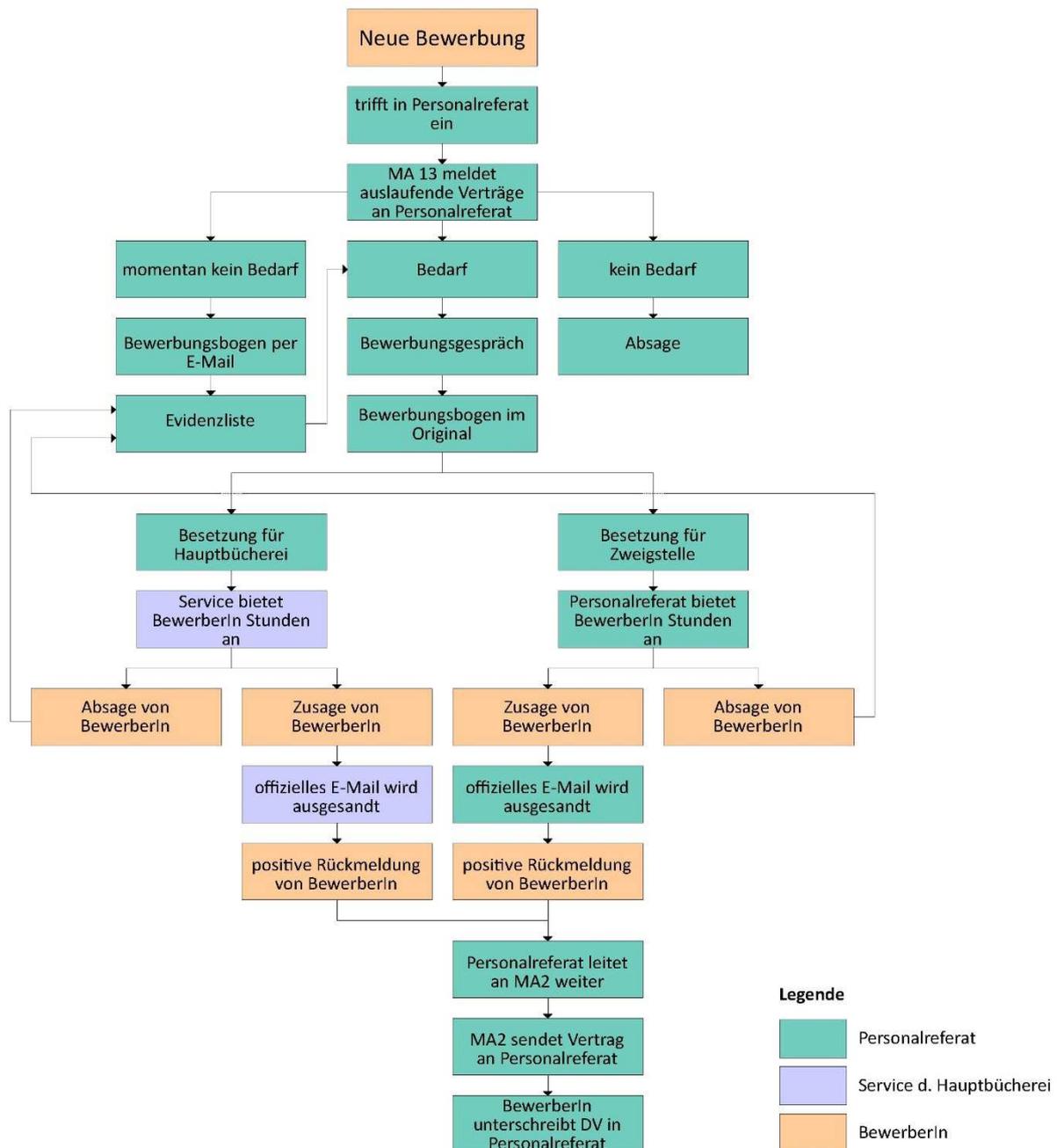


Abbildung 1: Von der Bewerbung zum Dienstvertrag

**Conclusio:** Die übergeordneten Stellen wie MA13, MA2 (Aufnahme) und Magistratsdirektion (Stundengenehmigung) geben die Arbeitsweise des Personalreferats sehr stark vor. Auch die Einhaltung des Dienstweges in Sachen Kommunikation (es darf keine Stelle übersprungen werden) muss strikt befolgt werden. Die Schnittstelle zum Service der Hauptbücherei muss daher unverändert bleiben. Um die derzeitige Arbeitsweise des Personalreferats nicht unnötig kompliziert zu gestalten, wurde von einer Änderung der Vorgehensweise abgesehen.

### *3.2.2 EDV – Referat*

Das EDV-Referat ist in Zusammenarbeit mit der MA14 (ADV) zuständig für das Anlegen von LAN- und Bibliotheksprogramm-Usern und vergibt die jeweiligen Berechtigungen. Die Leiterin bekommt vom Personalreferat der Büchereien Wien eine Liste aller Neuaufnahmen. Sobald eine Personalnummer vorliegt, können die entsprechenden User angelegt werden. Von allen neu aufgenommenen studentischen Hilfskräften muss spätestens bei Dienstantritt die verpflichtende Einverständniserklärung zum Datenschutz unterschrieben und im EDV-Referat abgegeben werden.

**Conclusio:** Problematisch ist nicht die Form der Kommunikation und Zusammenarbeit der unterschiedlichen Abteilungen. Schwierigkeiten entstehen dadurch, dass die Hilfskraftstunden aufgrund der Diskrepanz zwischen dem eigentlichen Stundenkontingent und dem aktuellen Stand oft erst kurz vor Monatsende genehmigt werden. Dadurch kommt es häufig vor, dass bis zum Dienstantritt noch keine User angelegt werden konnten. Es dauert oft zwei Wochen bis neue studentische Hilfskräfte in den E-Mailverkehr mit eingebunden sind und unter ihrem eigenen User arbeiten können. Um diesen Umstand zu ändern, müssten die Büchereien Wien von der Anstellung studentischer Hilfskräfte absehen und nur mit fix angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auskommen, anders lässt sich dieses Problem leider nicht lösen.

### *3.2.3 Colleges*

Jedes College bekommt ein genau berechnetes Stundenkontingent an studentischen Hilfskräften zugeteilt. Sowohl die Arbeitszeiten als auch die Tätigkeitsbereiche kann jedes College selbst wählen, wobei hier Änderungen nur selten vorkommen. Zugeteilt werden die

studentischen Hilfskräfte im Zuge der Nachbesetzung vom Service der Hauptbücherei. Die Absenzenverwaltung (damit sind Urlaube, Krankenstände und Dienstverschiebungen gemeint) muss jedes College für die ihnen zugeteilten Aushilfskräfte selbst übernehmen. Auch eine etwaige Einschulung obliegt der Verantwortung der Colleges.

**Conclusio:** Die Zusammenarbeit funktioniert in diesem Bereich sehr gut. Leider ist es für studentische Hilfskräfte die sowohl einem College, als auch dem Service, zugeteilt sind oft nicht eindeutig, wer in bestimmten Fällen ihre Ansprechpartnerin oder ihr Ansprechpartner ist. Darauf kann bei der Überarbeitung des Leitfadens Rücksicht genommen werden. Zusätzlich ist es den Colleges ein Anliegen die aufzuwendende Zeit für Einschulungen auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

### 3.3 Evaluierungen unter studentischen Hilfskräften

#### 3.3.1 Einleitung

Seit dem Umzug der Hauptbücherei an ihren jetzigen Standort finden Hilfskräfte im Betrieb immer mehr Verwendung. Mittlerweile bestimmen sie durch ihren täglichen Kundinnen- und Kundenkontakt das Bild der Hauptbücherei in großem Maße. Weil ihre Tätigkeiten derart entscheidend sind, wurde eine Befragung unter ihnen durchgeführt. Dieser erste Versuch einer Umfrage sollte den derzeitigen Zufriedenheits- und Wissensstand der studentischen Hilfskräfte ermitteln. Unter Mithilfe der Serviceleitung und der Leitung der Hauptbücherei wurde ein zweiseitiger Fragebogen ausgearbeitet und verteilt. Um eine möglichst große Beteiligung und Unbefangenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherzustellen, wurde auf personenbezogene Daten verzichtet. Außerdem war es wichtig, dass die Fragebögen anonym ausgefüllt und abgegeben werden konnten. Es wurden insgesamt 23 Fragebögen beantwortet, das umfasste im Monat der Durchführung alle in der Hauptbücherei angestellten studentischen Hilfskräfte. Zur weiteren Bearbeitungen wurden die Fragebögen digitalisiert und mithilfe der Software ATLAS.ti<sup>1</sup> ausgewertet. Die schlussendliche Darstellung der Daten geschah mit Microsoft EXCEL.

---

<sup>1</sup> ATLAS.ti ist ein Computerprogramm für qualitative Forschung und Auswertung.

### 3.3.2 Der Fragebogen

Der Fragebogen<sup>2</sup> war grob in acht Teilbereiche gegliedert:

- \* Einleitung
- \* Einstieg und Motivation
- \* Vertragsdauer und Arbeitsfeld
- \* Einschulung
- \* Diensterteilung und Diensttausche
- \* Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, Kontaktpersonen und interne Kommunikation
- \* Zweigstellen der Büchereien Wien
- \* freier Kommentarbereich

Ein wichtiges Anliegen war unter anderem, den Einstieg so entspannt wie möglich zu gestalten. Darum wurden die geschlossen-quantitativen Fragen nach Geschlecht oder Wochenstundenanzahl zu Beginn gestellt. Die folgenden Punkte wurden mithilfe offener und gemischter Fragenformate bearbeitet. Die Fragen wurden größtenteils so gestaltet, dass als Antwort sowohl vorgegebene als auch eigene Antwortmöglichkeiten berücksichtigt werden konnten. Damit sollte die Beeinflussung durch die Gestaltung der Fragen möglichst reduziert werden, aber trotzdem eine strukturierte Befragung ermöglichen.

Der Fragebogen selbst wurde in digitaler Form mittels E-Mail an alle studentischen Aushilfskräfte versandt und lag zusätzlich ausgedruckt neben der Einwurf-Box zur freien Entnahme. In dem E-Mail wurde darauf hingewiesen, dass die Teilnahme freiwillig und anonym geschieht.

### 3.3.3 Problematik von Fragebögen

Obwohl der Fragebogen in diesem Fall als das geeignetste Mittel zur Informationsgewinnung erschien, muss man sich der Nachteile bewusst sein. Da wäre zum einen die so genannte soziale Erwünschtheit<sup>3</sup>. Darunter versteht man die Tendenz der befragten Person, jene Antworten auszuwählen, die ihrer oder seiner Meinung nach der sozialen Norm entsprechen. Zusätzlich konnte es vorkommen, dass unabhängig vom Inhalt einer Frage eher

---

<sup>2</sup> Für den kompletten Fragebogen siehe S. 45 im Anhang

<sup>3</sup> Bühner, Markus. Einführung in die Test- und Fragebogenkonstruktion. - München: Pearson Studium, 2004, S. 56

mit „Ja“ oder „Stimmt“ geantwortet wurde. Dieser Effekt wird Akquieszenz genannt. Außerdem war Aufgrund des Primary-Regency-Effekts<sup>4</sup> auf die genaue Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten zu achten. Dieser Effekt beschreibt die Verzerrung der Antworten aufgrund ihrer Position im Fragebogen. Am Anfang kann durch mangelnde Einleitung eine Veränderung der Antworten erfolgen. Fragen am Ende können wiederum durch nachlassen von Aufmerksamkeit, Motivation oder Abbruch verfälscht werden. Natürlich kann es auch vorkommen, dass eine Person den Fragetext nur „überfliegt“ und damit die Frage nicht nach ihrem richtigen Sinn beantwortet.

### *3.3.4 Auswertung*

#### **Technik:**

Nach einem Sammelzeitraum von einem Monat wurden die Fragebögen zur weiteren Auswertung digitalisiert. Diese wurden in einer Atlas.ti – Bibliothek gesammelt und jede Frage nach vorher ausgesuchten Kriterien sortiert. Vorteil dieser Art der Datenverarbeitung ist, dass die einzelnen Kriterien in Abhängigkeit miteinander gesetzt werden können. Dadurch ist eine feinere Aufschlüsselung möglich. Die so gewonnenen Daten wurden zur Endbearbeitung und graphischen Darstellung in die Programme Microsoft EXCEL und Microsoft WORD exportiert.

#### **Rohdaten:**

Von allen im Befragungszeitrum beschäftigten Hilfskräften konnten 23 Fragebögen gewonnen werden. Davon wurden 14 von männlichen Mitarbeitern und 9 von weiblichen Mitarbeiterinnen ausgefüllt.

#### \* Einstieg und Motivation:

Als Arbeitsgrund gab eine große Mehrheit (82%) an, Geld fürs Studium verdienen zu wollen. Mittels Mehrfachangaben nannten auch insgesamt zehn Personen Interesse am Beruf der Bibliothekarin oder des Bibliothekars als Grund. Da sich im Kollegium der Hauptbücherei durchaus einige ehemalige Hilfskräfte befinden, kann man sie auch als einen Teil der sogenannten Rekrutierungsbasis für die Büchereien Wien sehen.

---

<sup>4</sup> Raab-Steiner, Elisabeth; Benesch, Michael. Der Fragebogen. - Wien: Facultas, 2008, S 61.

\* Vertragsdauer und Arbeitsfeld:

Bei der Frage des Einsatzortes ergab sich das zu erwartende Bild der verschiedenen Einsatzorte der Hauptbücherei in einem ausgeglichenen Gleichgewicht.

Aufschlussreich waren die Angaben zu den individuellen Wunschpositionen. Hierbei neigte die Gewichtung zugunsten der Verbuchung. Nach einer nochmaligen Aufschlüsselung bis zum zweiten Arbeitszyklus ergab sich in der ersten Gruppe (bis 2. Zyklus) zwar noch immer die Verbuchung als stärkste Gruppe jedoch mit Verlusten an die Einschreibung. Diese stellt den zweiten großen Arbeitsbereich mit Kundenkontakt dar. Bei der zweiten Gruppe (ab 2. Zyklus) waren Verbuchung und Einschreibung gleichermaßen beliebt. Es entsteht der Eindruck, als ob die Einschreibung gerade bei neueren Kolleginnen und Kollegen aufgrund ihrer höheren Komplexität und dem intensiveren Umgang mit Kundinnen und Kunden unbeliebter ist. Dies scheint sich jedoch mit größerer Erfahrung zu relativieren. Es lässt den Schluss zu, dass der vielfältige Kundenkontakt ein wichtiger Faktor für die Attraktivität eines Arbeitsplatzes ist. So schrieben sechs Kolleginnen und Kollegen dies extra als Begründung.

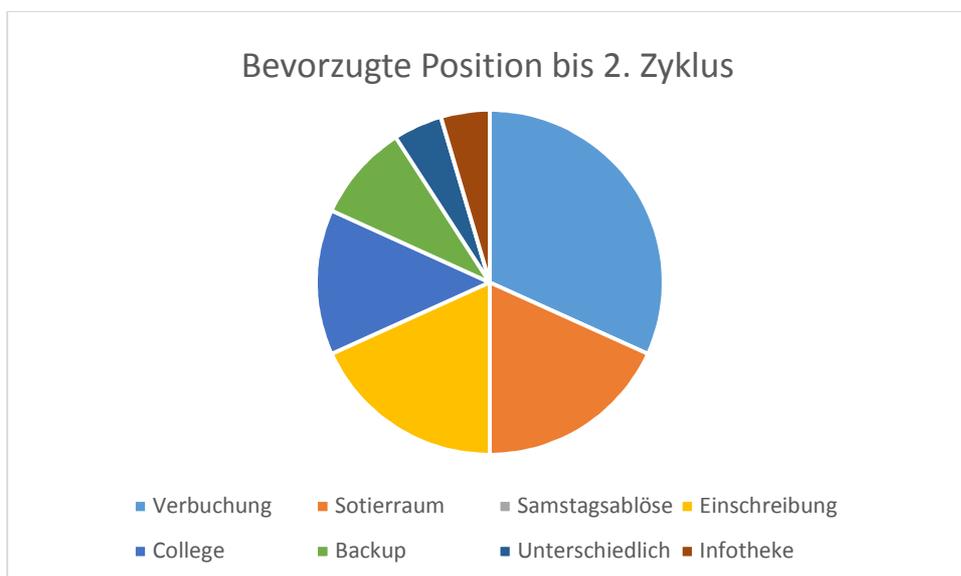
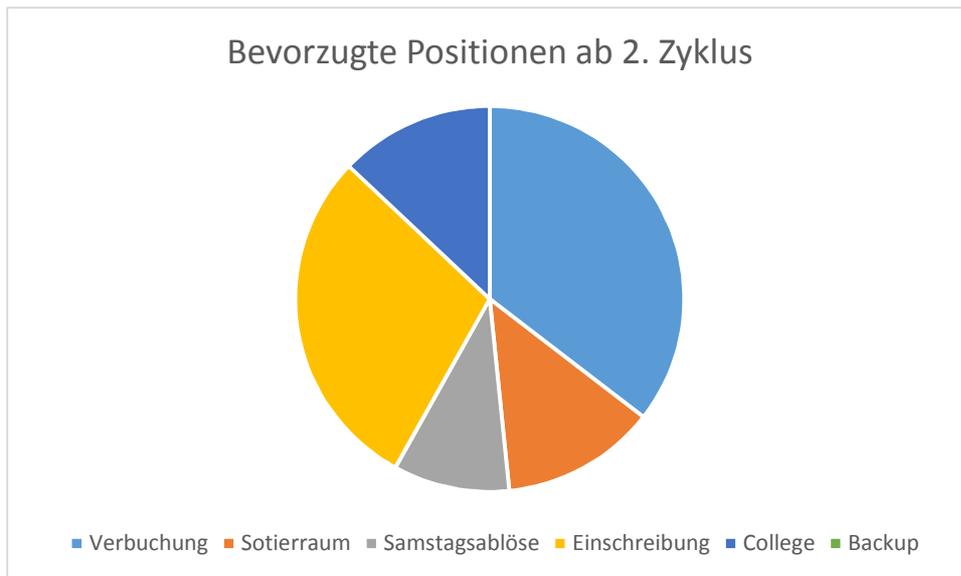


Abbildung 2: Bevorzugte Arbeitspositionen bei stud. Hilfskräften bis zum 2. Vertragszyklus



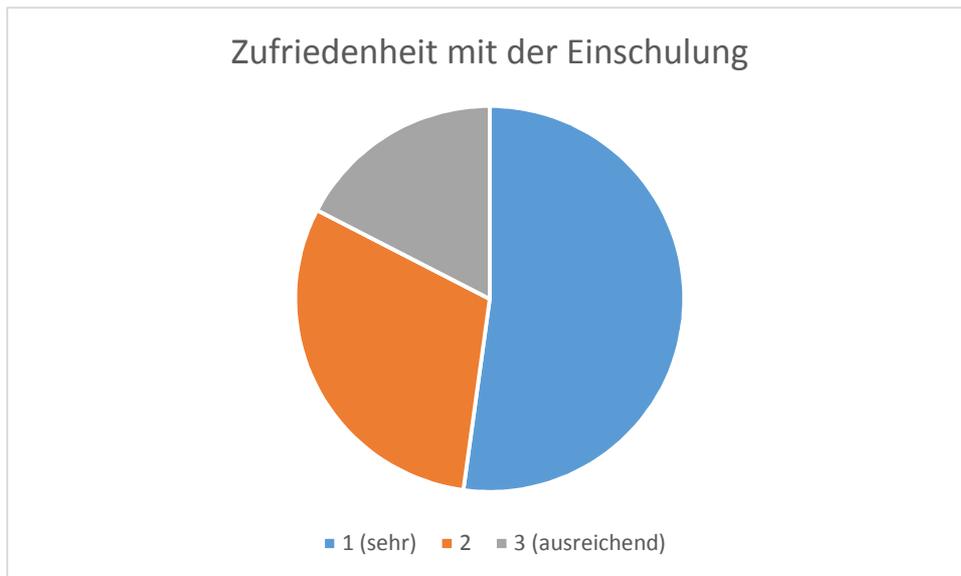
**Abbildung 3: Bevorzugte Arbeitspositionen bei stud. Hilfskräften ab dem 2. Vertragszyklus**

Exemplarisch:

**Begründung:** man kommt mit Leuten zusammen, ist hauptsächlich nicht so anstrengend, nicht so stressig, lernt immer neu Situationen kennen, nicht so eintönig wie Sotierraum

\* Einschulung:

Bei der Frage nach der Einschulung gaben insgesamt 52% an, sehr zufrieden gewesen zu sein. 30% bewerteten ihre Einschulung mit „Gut“ und 18% mit „Befriedigend“. „Genügend“ oder gar „Nicht genügend“ wurde von niemandem angegeben. Auf den ersten Blick scheint eine positive Bewertung von 82% und 18% mit „ausreichend“ ein gutes Zeugnis zu sein. Beachtet man jedoch die schon angesprochenen Probleme dieser Evaluation sowie die Tatsache, dass es insgesamt zehn ausformulierte Verbesserungsvorschläge gab, muss man eingestehen, dass hier Raum für Veränderung wäre.



**Abbildung 4: Auswertung des Fragebogens zum Thema Einschulung**

\* Diensterteilung und Diensttausch:

Die Diensterteilung wird bereits bei der Einstellung mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vereinbart. Diese Einteilung bleibt über die kompletten zehn Monate bestehen und wird nur in Ausnahmefällen verändert. Sie ist somit relativ starr und es treten regelmäßig Probleme auf (z.B. zu Semesterbeginn, wenn die neuen Stundenpläne bekannt werden). In der Befragung trat ein ähnliches Bild wie beim Thema Einschulung zutage. Auch hier gab es mehrheitlich eine positive Resonanz von 90% (Note 1 und 2) und zwei neutralen Bewertungen (Note 3). Es gab aber durchaus Anmerkungen dazu, aus denen der Wunsch nach kompakteren Dienstzeiten herauszulesen war.

Ein möglicher Grund für die Akzeptanz der starren Arbeitszeiten könnte die Möglichkeit der Dienstverschiebung sein. Diese wird von den Hilfskräften untereinander selbstständig vereinbart. Dadurch wurde, wenn auch provisorisch, eine Handhabe geschaffen um Hilfskräften eine gewisse Flexibilität in ihrer Zeitplanung zu gewähren. Wie verbreitet dies ist, zeigt sich daran, dass von allen Befragten 87% bereits eine Dienstverschiebung im Sinne eines Tausches arrangiert hatten. Bei den „Nein“ Antworten befindet sich einer im zweiten und zwei im ersten Zyklus. Daraus kann man schließen, dass im Laufe ihrer Arbeitszyklen alle einmal einen Dienst tauschen.

Ein weiteres Problem dabei ist, dass durch das Arbeitsumfeld der Pool von Tauschwilligen begrenzt ist. Schon des Öfteren standen Hilfskräfte vor mir die verzweifelt eine Tauschpartnerin oder einen Tauschpartner suchten. Diese subjektive Wahrnehmung

spiegelte sich auch im Fragebogen wider. Von allen die bereits einen Dienstausch machten, gab gerade einmal eine Person an, leicht eine Tauschpartnerin oder einen Tauschpartner gefunden zu haben. Genau die Hälfte gab die Schwierigkeit mit „mittel“ an, für fünf gestaltete es sich als „schwierig“ und weitere fünf hatten damit große Schwierigkeiten.

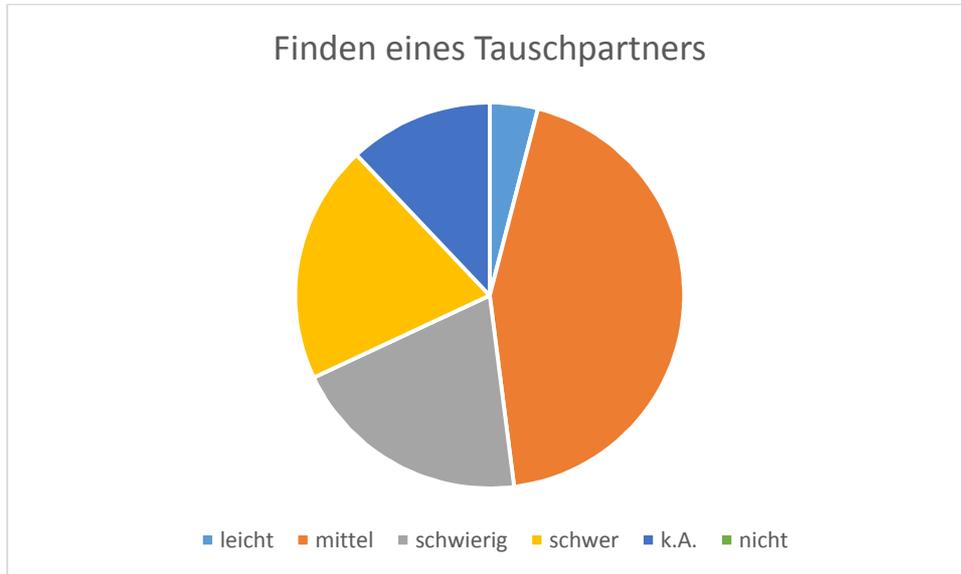


Abbildung 5: Auswertung des Fragebogens zum Thema Dienstausch

Auch wie ein Dienstausch zustande kommt ist von Interesse. Hier wird vorwiegend via E-Mail kommuniziert. Zu diesem Zweck nutzt die eine Hälfte ihre Dienstmail-Adresse, die andere ihre private Mail-Adresse. Der Rest bevorzugt zum größten Teil den persönlichen Austausch.

Um diesen Problemen positiv zu begegnen gibt es schon länger die Überlegung eine „Diensttauschbörse“ einzurichten. Es gaben nur 13 Personen ihr Interesse an einer solchen an. Neben Desinteresse könnte auch die Fragestellung schuld sein. Aus den Kommentaren lässt sich herauslesen, dass der Begriff „Diensttauschbörse“ zu ungenau gewählt wurde.

Hätten sie / hättest du Interesse an einer Art Diensttauschbörse?  Ja  Nein

Anmerkung: eine Art Online-Plattform wäre eine super Idee, das ist dann schön übersichtlich und vermeidet unnötigen E-Mail-Spam

Hätten sie / hättest du Interesse an einer Art Diensttauschbörse?  Ja  Nein

Anmerkung: Wer generell bereit ist, der liest stärker die Mails

Beim Begriff „Diensttauschbörse“ denken wahrscheinlich die meisten primär an eine Online-Plattform. Das Problem dabei wäre, dass sie von allen regelmäßig besucht und durchgesehen werden müsste. Eine Hilfskraft äußerte diese Bedenken so:

Hätten sie / hättest du Interesse an einer Art Diensttauschbörse?  Ja  Nein

Anmerkung:

aber nur wenn auch wirklich von allen regelmäßig gelesen - evtl. private emails immer noch am besten

Unter dieser Prämisse scheint eine Diensttauschbörse eine zusätzliche Belastung für die studentischen Hilfskräfte zu sein. Trotzdem entschloss ich mich zur Installation einer Dienstbörse aber nicht in elektronischer Form. Mehr dazu in Kapitel 4.5 Diensttäische.

Grundsätzlich haben Hilfskräfte Anspruch auf fünf Wochen Urlaub im Jahr. Diesem kann jedoch nicht immer stattgegeben werden, da zur gleichen Zeit nur eine Position von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren vertreten werden kann. Wer den Urlaubswunsch zuerst beantragt, bekommt die Genehmigung. Möchte jemand zur gleichen Zeit Urlaub nehmen, kann dem nicht stattgegeben werden. Im Fragebogen scheint es so, dass man mit der bisherigen Regelung zufrieden ist, neun bewerteten die Abwicklungen ihrer Urlaubswünsche mit sehr gut, acht mit gut und fünf gaben keine Angabe.

- \* Ansprechpartner, Kontaktpersonen und interne Kommunikation

Dieser Punkt soll zeigen, wie klar sich die innerbetriebliche Organisation für Hilfskräfte darstellt und wie sie genutzt wird. Diese Fragen wurden absichtlich offen formuliert<sup>5</sup>. Jede Hilfskraft sollte ohne äußere Beeinflussung ihre Ansprechpartnerin oder ihren Ansprechpartner in verschiedenen Situationen angeben.

Angesprochen wurden folgende Punkte:

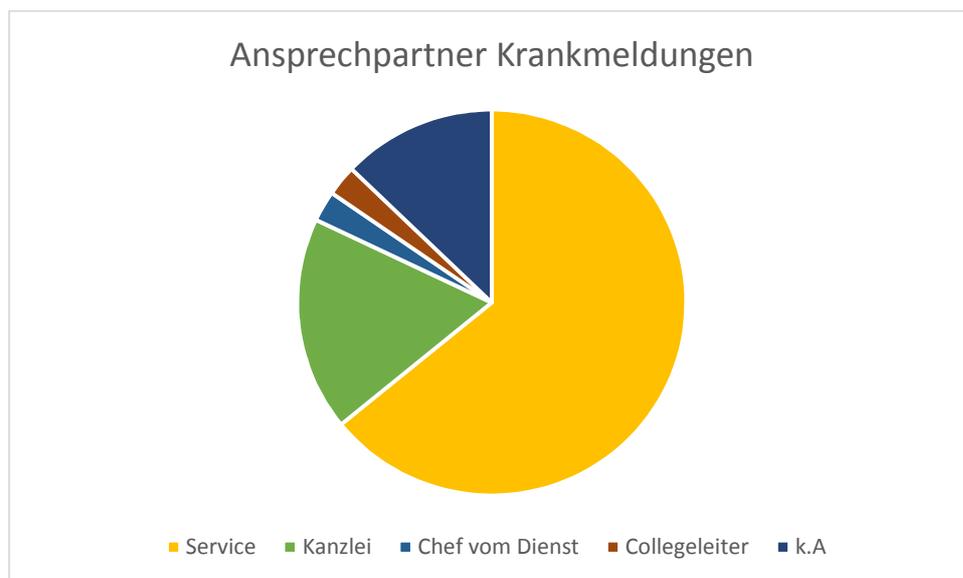
- \* Urlaubswünsche
- \* Diensttäische
- \* Krankmeldung
- \* Leserbeschwerden
- \* technische Störungen

---

<sup>5</sup> Im offenen Fragenformat waren Mehrfachnennungen möglich. Dementsprechend wurde jedes Ergebnis sowohl in seiner Gesamtheit als auch nur mit Einzelnennung betrachtet.

Bei den Punkten Urlaub, Dienste und Leserbeschwerden gaben fast 2/3 der Befragten die Leiterin des Serviceteams als ihre erste Ansprechpartnerin an. Diese Angabe änderte sich auch bei reinen Einzelnennungen nur unwesentlich.

Bei den Krankmeldungen gaben noch immer 50% die Serviceleiterin an, gefolgt von der Kanzlei mit ca. 17%. Verpflichtend ist allerdings, sich bei beiden Stellen krank zu melden. Auffallend ist auch, dass fünf Personen keine Angaben machen konnten. Besser gesagt ein Fünftel aller Befragten wusste nicht, wen sie im Falle einer Erkrankung kontaktieren sollen.



**Abbildung 6: Auswertung des Fragebogens zum Thema Krankmeldungen**

Im Falle einer technischen Störung werden das Service und ihre Leiterin nicht als Kontaktperson angesehen, sondern eher das Fachpersonal der Haustechnik.

Wenig überraschend zeigte sich, dass die Leiterin des Serviceteams insgesamt gesehen die wichtigste Ansprechpartnerin für unsere Hilfskräfte ist. Es bestätigt sich hier die Vermutung, dass die Kommunikation mit den studentischen Hilfskräften größtenteils über sie stattfindet. Daraus ergibt sich jedoch eine zeitweise Überlastung der Leitung. Außerdem führt es bei Abwesenheit der vermeintlich einzigen Ansprechperson zu Orientierungslosigkeit unter den studentischen Hilfskräften. Aus diesem Grund ist bei der Überarbeitung des Leitfadens darauf geachtet worden, dass eine detaillierte Liste mit allen Kontaktpersonen beiliegt.

Die Kommunikation via E-Mail nimmt eine zentrale Stellung in der Hauptbücherei ein. Dafür wird jeder Hilfskraft ein eigener Zugang zu ihrer Dienstmail inklusive Web-Access zur Verfügung gestellt. Die Umfrage hat gezeigt, dass 25 % dieses System überhaupt nicht

nutzen, einer Person war es gar unbekannt. Offenbar wird die Wichtigkeit dieser Kommunikationsform bei der Einschulung nur unzureichend behandelt und muss besser hervorgehoben werden.

\* Zweigstellen der Büchereien Wien:

Der Hauptteil aller bei den Büchereien Wien beschäftigten studentischen Aushilfskräfte arbeitet in der Hauptbücherei. Doch auch in manchen Zweigstellen ist eine solche Anstellung möglich. Auf die Frage, ob man sich die Arbeit in einer Zweigstelle vorstellen könnte, kam von 82% eine positive Rückmeldung. Dabei gibt es allerdings Bedenken zu Fragen der Erreichbarkeit der einzelnen Zweigstellen sowie der zeitlichen Flexibilität bei einer kleineren Belegschaft.

\* freier Kommentarbereich:

Zum Abschluss gab es noch die Möglichkeit eigene Wünsche und Anregungen mitzuteilen. Neben dem offensichtlichen Unmut über die begrenzten Dienstverträge und der Vertragszyklenbeschränkung auf maximal drei, gab es beispielsweise folgende Anregungen:

Anregungen / Kommentare / Wünsche

Ermäßigungen (Kulturpass/Mobilpass): Für Neulinge (vlt.: auch für Leser) wär eine Abbildung hilfreich um zu wissen wie die Pässe aussehen.

Anregungen / Kommentare / Wünsche

Ein Hilfskraft-Guide mit Tipps \* Tricks f. Bibliotheca etc. wäre sicher sehr hilfreich, weil ich tw. das Gefühl habe dass nicht alle Hilfskräfte jene kennen, die einen sehr helfen würden!

### **Conclusio:**

Diese Umfrage bot einen ersten Überblick über die Tätigkeiten und Probleme der studentischen Hilfskräfte. Daraus resultierend konnten bereits erfolgreiche Verbesserungen evaluiert werden. So ist beispielsweise die Diensttauschbörse seit Juni 2015 in Betrieb. Zusätzlich wurden die Ergebnisse bei der Überarbeitung des Leitfadens und der Erstellung der Schulungsunterlagen berücksichtigt.

## **3.4 Evaluierung möglicher EDV-Lösungen zur Dienstplanung**

Der Status quo beinhaltet die händische Eingabe in mehrere Excel-Tabellen für jeden Monat, in welchen alle Änderungen jeweils farblich hervorgehoben, eingetragen werden. Diese Einzelpläne werden manuell in den Gesamtdienstplan der Hauptbücherei übernommen. Die momentane Arbeitsweise ermöglicht kein übersichtliches Planen bzw. erschwert die Kontrolle und macht Mehrfacheintragungen notwendig. Ziel ist es diese rein manuellen Eingaben zu automatisieren und so einerseits zu vereinfachen und gleichzeitig die Gefahr von Fehlern zu minimieren.

### **3.4.1 Benötigte Funktionen**

Um eine möglichst einfache Einbindung in den Betrieb der Hauptbücherei zu gewährleisten, muss sich das Programm am täglichen Arbeitsalltag orientieren. Dies bedeutet, dass die verschiedenen „Excel - Pläne“ in ihrer Form erhalten werden müssen und von verschiedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern editierbar sind.

- \* Momentane Pläne:

Die verschiedenen Pläne wurden gesichtet und in zwei Hauptgruppen eingeteilt, eine betrifft die Organisation der Hilfskräfte, die zweite deren Verwendung.

#### **Hilfskräfte- Organisation:**

- \* Hilfskräfte – Monatsübersicht
- \* Hilfskräfte – Kontaktliste
- \* Hilfskräfte – Nachbesetzungsliste
- \* Hilfskräfte – Poolliste

#### **Hilfskräfte Verwendung:**

- \* Dienstplan – Verbuchungstheke
- \* Dienstplan – Sortierraum
- \* Dienstplan – Samstag
- \* Dienstplan – Colleges

Diese sollen automatisch nach einem wählbaren Datum erstellt werden und bereits eine einfache Fehlerkorrektur enthalten.

\* Datenbank:

Die verschiedenen Aushilfskräfte der Hauptbücherei sind momentan in einer einzigen Excel – Liste zusammengefasst.

### *3.4.2 Software – Evaluierung*

Nachdem die Grundfunktionen definiert wurden (Datenbankfunktion, Listenfunktionen, Bedienbarkeit, Konnektivität) musste noch ein passendes System für die Umsetzung gefunden werden. Neben den objektiven Anforderungen mussten auch die individuellen Fähigkeiten der Erstellerin berücksichtigt werden. Dabei geht es unter anderem um Punkte wie Einarbeitungszeit, Bedienbarkeit und Wartungsmöglichkeiten. Zuletzt ist noch zu beachten, dass alles im Rahmen der Möglichkeiten der Stadt Wien machbar sein muss, da manche Lösungen einer gesonderten Genehmigung bedürfen.

Aus Gründen der Übersicht sind die unterschiedlichen Varianten einzeln und mit ihren Vor- und Nachteilen angeführt:

#### *3.4.2.1 Excel*

Ein von Microsoft entwickeltes Tabellenkalkulationsprogramm, findet jedoch abseits seiner Hauptaufgaben auch Verwendung als Listen- oder Datenbankprogramm. Von Vorteil wäre, dass das Programm für diese Aufgabe bereits vom Service verwendet wird. Damit könnten die Formatierungen der erstellten Listen direkt übernommen werden, die Programmierung wäre mit Visual Basic noch relativ leicht zu meistern. Auch Fragen nach der Lizenz würden sich erübrigen.

Nachteile ergeben sich hauptsächlich aus der Verwendung als Datenbank, da Excel nicht darauf ausgelegt ist. Insbesondere wenn die Datensätze zahlreicher werden, leiden Übersicht, Bedienbarkeit und Schnelligkeit. Zusätzlich müsste für die allgemeine Bedienung eine eigene Oberfläche programmiert werden. Obwohl die verwendete Programmiersprache mit Visual Basic (Scriptsprache) noch relativ einfach zu erlernen wäre, gibt es im EDV-Referat der Büchereien Wien niemanden für etwaige Rückfragen, somit wäre die Erstellerin auf sich alleine gestellt.

#### 3.4.2.2 Access

„Access ist ein Programm zur Sammlung, Organisation, Archivierung und Wiedergewinnung von Daten oder anders ausgedrückt ein Programm zur Verwaltung von Datenbanken“<sup>6</sup>. Damit ist die Funktion von Microsoft Access gut definiert. Der klare Vorteil dieses Programmes wäre, dass es im Gegensatz zu Excel dafür gemacht ist Datenbanken zu erstellen und weiter damit zu arbeiten. Hier sind einzelne Datenbanken bis zu einer Größe von maximal 2GB möglich<sup>7</sup>. Das wäre für unsere Aufgabe mehr als ausreichend. Die Bedienung der Datenbank im laufenden Betrieb wäre bereits über die Microsoft - Programmoberfläche gegeben. Für die Erstellung von Listen stehen eigene Auswertungsroutinen zur Verfügung mit der Möglichkeit einer Konvertierung in Excel. Die Programmierung würde wiederum über Visual Basic stattfinden.

Access wäre ein komplett neues Programm mit dem sich jeder Benutzer erst auseinandersetzen müsste. Die Nachteile von Visual Basic wären die gleichen wie schon bei Excel. Die aus der Datenbank erstellten Listen müssten erst auf Excel umgestellt und nachträglich formatiert werden. Es müssten für jeden Arbeitsplatz eigene Lizenzen gekauft werden.

#### 3.4.2.3 MS Project

Das dritte in Frage kommende Programm von Microsoft. MS Project ist ein Programm für Projektplanung, Ressourcenmanagement und Projektdurchführung. Mit einer verknüpften Datenbank würde es vor allem als Übersichtsprogramm fungieren. Damit wäre ein „real-time“ Management der Hilfskräfte möglich. Durch die mitgeführte Online – Funktionalität könnten sich alle Dienststellen Übersicht verschaffen und direkt mit der Verwalterin oder dem Verwalter austauschen. Der Programmieraufwand (VB) würde durch die ausladende Nutzung der vorhandenen Programme reduziert werden.

Datenbank und erstellte Listen müssten jedoch von externen Programmen (Bsp.: Access, Excel) durchgeführt, programmiert und gewartet werden. Damit wären mindestens zwei neue Programme und Lizenzen (abseits von Excel) nötig. Es muss beachtet werden, dass dadurch MS Project zweckentfremdet werden würde. Darunter würde auch die Übersicht im Programm leiden. Dem reduzierten Programmieraufwand stünde ein erhöhter Aufwand im

---

<sup>6</sup> Fuller, Laurie Ulrich; Cook, Ken. Microsoft Access 2013 Für Dummies. Weinheim: WILEY-VCH, 2013, S. 29

<sup>7</sup> Microsoft. Access 2010-Spezifikationen. 2015. <https://support.office.com/de-de/article/Access-2010-Spezifikationen-1e521481-7f9a-46f7-8ed9-ea9dff1fa854> (Zugriff am 29. November 2015)

Erlernen des Programms und der Bereitstellung der Hintergrundsoftware (Datenbank, Ausgabenprogramm) sowie deren Zusammenspiel gegenüber.

#### *3.4.2.4 SQL-System*

Structured query language (SQL, dt. strukturierte Abfragesprache) ist die Programmiersprache die hinter bekannter Datenbank Lösungen wie Oracle, DB2, MS Access, SQL-Server oder MySQL steht. Mit ihrer Hilfe ist es möglich komplizierte und große Datenbanken zu erschaffen. Durch eigene Programmierschnittstellen ist der Zugriff von externen Programmen (z.B.: Excel) möglich.

SQL ist eine auf Datenbanksysteme zugeschnittene Sprache und als Teilbaustein einer Lösung zu sehen. Erst im Zusammenspiel mit anderen Programmen könnte so eine Datenbank ihren ganzen Funktionsumfang entfalten.

#### *3.4.2.5 Eigene Programmerstellung*

Die Möglichkeit ein von Drittanbietern unabhängiges Programm zu schaffen ist natürlich gegeben. Besonders in Anbetracht von „open source“<sup>8</sup> Lizenzen erstellt mit Java, Pearl oder MySQL. Stellvertretend hierfür steht eine Lösung mittels Java für die Gruppe der selbstprogrammierten Personalprogramme.

Java ist eine objektorientierte „open source“ Programmiersprache ähnlich den bekannten Sprachen C oder C++. Sie ist jedoch etwas leichter zu erlernen da es einen reduzierten Sprachumfang besitzt. Es unterstützt keine Operatorenüberladung oder Mehrfachvererbung.

Mit der Erstellung eines Programmes von Grund auf, ist es möglich das Benutzerinterface und die Programmfunktionen im vollem Umfang abzustimmen. Eine Datenbankbindung wäre mittels Einbindung externer Datenbanksysteme wie Access oder MySQL problemlos möglich. Durch den Zugriff auf Excel wären auch Ausgabenlisten, wie sie momentan in Verwendung sind, machbar. Weitere Vorteile wären die dezentrale und hierarchische Bedienungsmöglichkeit via Internet und die Verwendung von Benutzerkonten.

Ein Programm dieses Umfangs zu erstellen ist keine Aufgabe für einen Teilbereich einer Projektarbeit. Nicht nur die umfangreiche Einarbeitungszeit, auch die Einschulung anderer

---

<sup>8</sup> Open source bezeichnet Software, deren Quelltext offenliegt und frei verfügbar ist.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Wartung der einzelnen Systeme würden einen vollen Arbeitsplatz in Anspruch nehmen.

#### *3.4.2.6 Ankauf*

Natürlich besteht die Möglichkeit sich auf einen externen Partner zu stützen und eine auswärtige Lösung zu suchen. Viele Firmen, mehr oder weniger professionell, bieten hierfür ihre Programme an (SAP, IFS, P&I, ...). Es muss jedoch beachtet werden, dass es sich dabei um Programme handelt welche mit unserer Anforderung (Organisation der Hilfskräfte) unterfordert wären, besonders in Anbetracht der zu erwartender Kosten.

Diese Programme müssten zusätzlich durch die Stadt Wien für die Hauptbücherei genehmigt werden. In diesem Fall wäre es am effizientesten eine alle Stellen umfassende Lösung für die Stadt zu suchen, diese würde jedoch den Rahmen dieser Arbeit übersteigen.

#### ***Conclusio:***

Nach der Betrachtung der verschiedenen Systeme wurde die alleinige Lösung mittels Excel gewählt. Durch den Einsatz von Visual Basic kann eine Benutzeroberfläche erstellt werden, um die benötigten Funktionen wie in einem eigenständigen Programm auszuführen. Auch die ermittelte Datenbankgröße (max. 30 aktive Mitarbeiter) ist nicht zu groß um in Excel bearbeitet zu werden. Mit der Einbettung in Excel sind auch die bereits benutzten Sheets einfacher auszulesen, damit ist die Einbettung in den Betriebsalltag von allen Mitarbeitern einfacher zu erreichen. Im Falle eines Ausbaus könnte die Übertragung in ein Datenbanksystem wie MS Access durch teilweise Umlegung des Programmiercodes (beide VB) erreicht werden.

## 4. Projektziele

### 4.1 Organigramm des Hilfskräftesystems die Hauptbücherei betreffend

Zweck dieses Organigramms ist es erstmalig die unterschiedlichen Zuständigkeiten bezüglich der studentischen Hilfskräfte der Hauptbücherei aufzuzeigen. Es soll sowohl zum Verständnis dieses Projekts beitragen als auch Kolleginnen und Kollegen einen Einblick in die Arbeit mit den studentischen Hilfskräften bieten. In den nachstehenden Tabellen sind die einzelnen Aufgabenbereiche in Stichwörtern angeführt. Es folgt eine kurze Beschreibung der einzelnen Bereiche.

Hauptbücherei		
Service	Stv. Leiter Hauptbücherei	Colleges
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Nachbesetzung</li> <li>* Einschulung</li> <li>* Schnittstelle</li> <li>* Absenzenmanagement</li> <li>* Ansprechpartner</li> <li>* Zulagenverwaltung</li> <li>* Dienstplanung</li> <li>* Spindschlüsselvergabe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dienstpläne</li> <li>* Absenzenmanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Einschulung</li> <li>* Absenzenmanagement</li> </ul>

Zentrale der Büchereien Wien			
Personalreferat	EDV – Referat	Hausmanagement	Kanzlei
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Bewerbungen</li> <li>* Schnittstelle</li> <li>* Dienstverträge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Uservergabe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Schlüssel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Absenzenmanagement</li> <li>* Zulagenverwaltung</li> </ul>

Andere Abteilungen		
MA 13	MA 2	Magistratsdirektion
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verwaltung</li> <li>* Schnittstelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aufnahme</li> <li>* Dienstverträge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Genehmigung</li> </ul>

#### 4.1.1 Beschreibung

##### Service

**Nachbesetzung:** Das Service kümmert sich jeden Monat um die freiwerdenden Arbeitsstunden und kontaktiert neue Bewerberinnen und Bewerber sowie Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteiger (Für Zweigstellen übernimmt dies das Personalreferat).

**Einschulung:** Die Einschulung findet im laufenden Betrieb statt und dauert je nach Position zwischen zwei und acht Stunden.

**Schnittstelle:** Das Service ist Schnittstelle sowohl zu den anderen Abteilungen der Hauptbücherei als auch zu den unterschiedlichen Abteilungen der Zentrale.

**Absenzenmanagement:** Urlaubswünsche und Krankmeldungen werden geprüft, an Kanzlei und Leitung weitergeleitet und in den Dienstplan eingetragen. Wenn die Möglichkeit besteht, werden Vertretungen selbst organisiert. Auch alle gemeldeten Dienstverschiebungen werden im Dienstplan vermerkt.

**Ansprechpartner:** Im laufenden Betrieb ist das Service der erste Ansprechpartner für die studentischen Hilfskräfte.

**Zulagenverwaltung:** Die monatlichen Zeiterfassungen werden zusammengetragen und geprüft. Die darin eingetragenen Zulagen werden an die Kanzlei weitergeleitet.

**Dienstplanung:** Für jeden Monat werden die Dienstpläne, unter Berücksichtigung aller Änderungen, neu erstellt.

**Spindschlüsselausgabe:** Beinhaltet die Verwaltung und Ausgabe der Spindschlüssel.

##### Stellvertretender Leiter der Hauptbücherei

**Dienstpläne:** Die monatlich vom Service erstellten Dienstpläne für die Hilfskräfte, werden vom stellvertretenden Leiter der Hauptbücherei in den allgemeinen Dienstplan übertragen.

**Absenzenmanagement:** Für Ausfälle jeder Art werden Vertretungen organisiert.

##### Colleges

**Einschulung:** Studentische Hilfskräfte, die einem College zugeteilt sind, müssen von diesem selbst eingeschult werden.

**Absenzenmanagement:** Sollten studentische Hilfskräfte, die einem College zugeteilt sind, wegen Urlaub oder Krankheit ausfallen, muss sich jedes College selbst um eine Vertretung kümmern.

## Personalreferat

**Bewerbungen:** Eingehende Bewerbungen werden vom Personalreferat der Büchereien Wien beantwortet und verwaltet. Zusätzlich werden Bewerbungsgespräche geführt.

**Schnittstelle:** Auslaufende und zu verlängernde Verträge werden an das Service der Hauptbücherei weitergemeldet. Außerdem ist das Personalreferat die Schnittstelle zu MA 13, MA 2 und MD.

**Dienstverträge:** Ausgefertigte Dienstverträge werden im Personalreferat verwaltet und dort von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterschrieben.

## EDV-Referat

**Uservergabe:** Für alle studentischen Hilfskräfte werden LAN- und Bibliotheca-User angelegt.

## Hausmanagement

**Schlüssel:** Das Hausmanagement verwaltet die Schlüsselchips, mit denen man Zutritt zum Personalgeschoß bekommt.

## Kanzlei

**Absenzenmanagement:** Alle Absenzen müssen in das Personalverwaltungsprogramm der Stadt Wien eingetragen werden.

**Zulagenverwaltung:** Die vom Service gesammelten Zulageninformationen werden an die auszahlende Stelle weitergeleitet.

## MA 13

**Verwaltung:** Die MA 13 verwaltet als übergeordnete Stelle der Büchereien Wien alle studentischen Hilfskraftstunden.

**Schnittstelle:** Auslaufende und zu verlängernde Verträge werden an das Personalreferat weitergeleitet.

## MA 2

**Aufnahme:** Jede Aufnahme einer neuen Mitarbeiterin oder eines neuen Mitarbeiters wird von der MA 2 erledigt.

**Dienstverträge:** Die MA 2 stellt alle Dienstverträge aus und schickt sie zur Unterschrift an das Personalreferat der Büchereien Wien.

## Magistratsdirektion

**Genehmigung:** Die Magistratsdirektion muss alle neu zu vergebenden Arbeitsstunden genehmigen.

## 4.2 Die neue EDV-Lösung

### 4.2.1 Aufbau

Der Aufbau orientiert sich an den in der Evaluation festgelegten Anforderungen. Dies bedeutet, dass sich das Programm in zwei Teilbereiche gliedert. Das ist einerseits der Datenbankteil (dieser beinhaltet die Eingabe und Gliederung der einzelnen Hilfskräfte und deren Arbeitspositionen) andererseits die Weiterverarbeitung dieser Daten in unterschiedliche Organisationspläne.

Nach dem Aufruf des Programmes Excel stehen der Benutzerin oder dem Benutzer drei Möglichkeiten zum Starten der Programmoberfläche zur Verfügung. Erstens über Minisymbole oberhalb des Standard Menüs für den Schnellzugriff, zweitens über eine eigene Registerkarte in der Menüleiste namens „Bücherei“ und drittens über ein eigenes Arbeitsblatt mit dem Titel „Start“. Dieses wird beim Aufruf Excels automatisch angezeigt und kann jederzeit über die beiden Erstgenannten aufgerufen werden. Ausgehend davon, können die einzelnen Bedienoberflächen aufgerufen werden. Dieses Hauptmenü gliedert sich in den Bereich „Hilfskräfte“ und den Bereich „Pläne“.

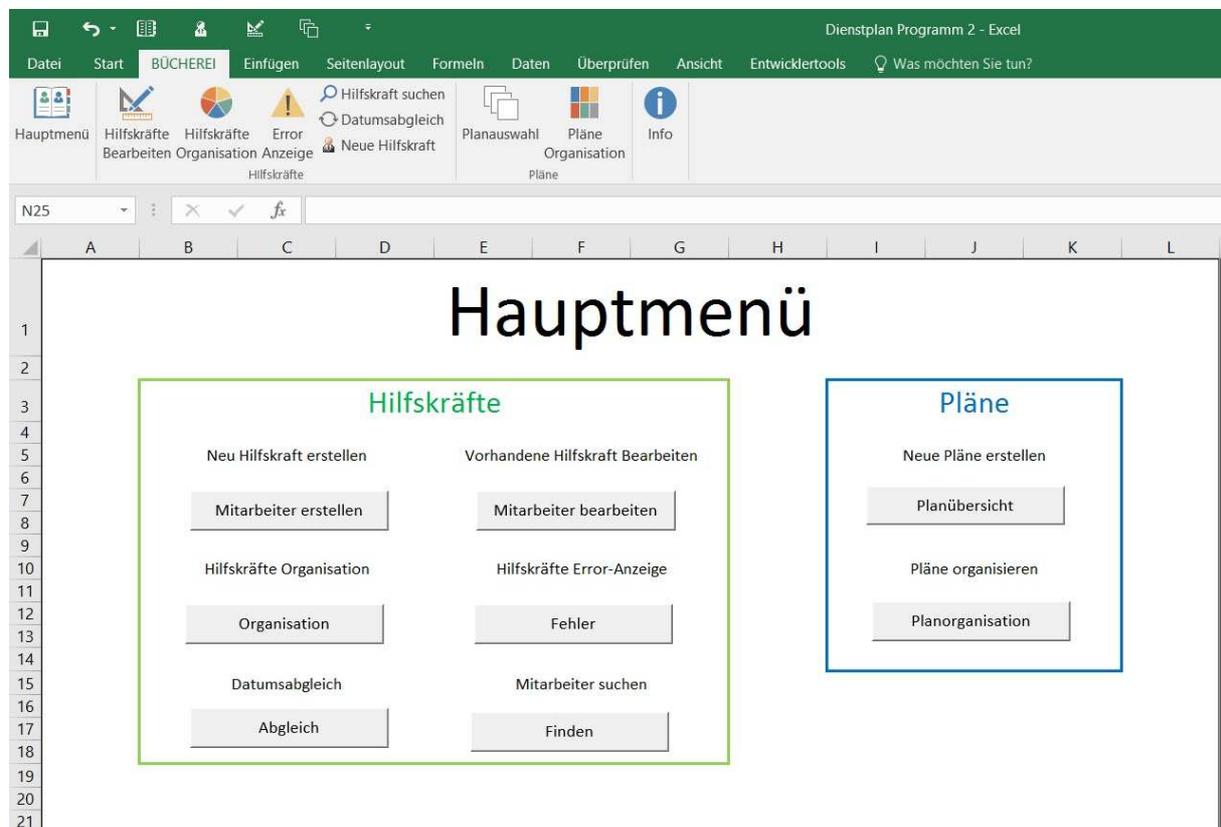


Abbildung 7: Menüoberfläche bei Programmaufruf inkl. Minisymbole und Registerkarte.

Es folgt eine Beschreibung der einzelnen Menüpunkte:

1. Mitarbeiter erstellen:

Neue Hilfskräfte können hier über eine vorgefertigte Maske eingetragen werden. Neben den allgemeinen Daten wie Namen, Telefonnummer und E-Mail-Adresse werden über einen Kalender Vertragsbeginn- und Enddatum eingetragen. Die individuellen Arbeitszeiten und -positionen können über eine eigene Wochenansicht eingegeben werden. Falls noch weitere Information notwendig sind, steht dafür ein frei beschreibbarer Kommentarbereich zur Verfügung. Mit der Schaltfläche „Übertragen“ werden die eingegebene Daten in ein neu erstelltes Arbeitsblatt übertragen. Dieses beinhaltet die allgemeinen Daten, die komplette Wochenansicht, eine Vertragszyklenübersicht und den Kommentarbereich.

Es ist erforderlich, jeder neuen Hilfskraft eine E-Mail mit Arbeitsbeginn und Dienstpositionen zu schicken. Um eine Doppeleingabe zu umgehen, kann nach der fertigen Erstellung eines neuen Mitarbeiters diese E-Mail automatisch generiert werden.

2. Mitarbeiter bearbeiten:

Oft kommt es vor, dass Daten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verändert werden müssen. Dies passiert über die Schaltfläche „Mitarbeiter bearbeiten“. Über diese Maske können die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgerufen und alle bereits eingegebenen Daten verwendet werden. Zusätzlich kann man hier die einzelnen Vertragszyklen verändern. Der Button „Update“ überträgt die aktualisierten Informationen in das Stammbblatt.

Falls die gesamten Daten einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters kopiert, übertragen oder gelöscht werden sollen, kann dies über die Schaltflächenflächen „Copy / Export“ und „Löschen“ geschehen. Zur Sicherheit ist bei jeder irreversiblen Aktion nochmals eine Sicherheitsschranke (Ja / Nein – Abfrage) zwischengeschaltet.

Abbildung 8: Benutzeroberfläche zur Bearbeitung von MitarbeiterInnendaten

### 3. Mitarbeiter Organisation:

Um die Nachteile von Excel als Datenbankprogramm zu umgehen, wurde es unabdingbar die Möglichkeit zu schaffen die Daten der Hilfskräfte in Kurzansichten zu ordnen und zu verwalten. Mit der Auswahl nach dem Arbeitsstatus (Aktiv, Inaktiv, Neu, letztes Monat und Alle) werden die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufgelistet. Die ausgewählten Datensätze können in weiterer Folge exportiert oder gelöscht werden. Eine Besonderheit stellt die „Importieren“ Funktion dar. Mit ihr ist es möglich, mehrere Datensätze von externen Dateien (z.B. alte Excel-Datenbanken) in das Programm zu importieren.

### 4. Hilfskräfte Error-Anzeige:

Die Error Schaltfläche ist ein weiterer Bauteil um Excel in ein intelligentes Datenbankprogramm zu verwandeln. Nach der Auswahl von Monat, Jahr und der verschiedenen Positionen werden alle Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitersheets nach etwaigen Mehrfachnennungen durchsucht und in der Übersicht mit Position und Namen

dargestellt. Für die einfachere Fehlerbeseitigung kann der Fehlerbericht jederzeit in eine Textdatei ausgegeben werden.

#### 5. Datumsabgleich

In der Praxis hat sich gezeigt, dass von Zeit zu Zeit ein Abgleich der Vertragszyklen unabhängig von Programmaufruf oder „Hilfskräfte Bearbeiten“ mit dem aktuellen Datum notwendig ist. Nach Betätigung der Schaltfläche „Abgleich“ werden alle Vertragslaufzeiten mit dem aktuellen Datum kontrolliert und dementsprechend angepasst.

#### 6. Mitarbeiter suchen

Diese einfache Suchfunktion wurde auch erst nach den ersten Praxistests integriert. Nach einer Namenseingabe wird automatisch das gesuchte Stammbblatt angezeigt.

#### 7. Planübersicht:

Jede Datenbank wäre nutzlos ohne der Möglichkeit die Daten aufgeschlüsselt zu präsentieren. Hierbei orientierte ich mich an den bereits in Verwendung befindlichen Plänen.

Diese sind:

- \* Hilfskräfte Gesamtliste für einen Monat (HKGesamt)
- \* Hilfskräfte Kontaktliste (HKontakt)
- \* Nachbesetzungsliste (Nachbesetzung)
- \* Pool der Hilfskräfte (Pool)
- \* Thekendienstplan der Hilfskräfte (Dienstplan)
- \* Dienstplan des Sortierraums (Sortierraum)
- \* Dienstplan der einzelnen Colleges (College)
- \* Samstagdienstplan (Samstag)

Alle Pläne werden automatisch je nach Eingabe<sup>9</sup> generiert und ausgegeben. Um eine schnelle Fehlsichtung zu gewährleisten, werden leere Positionen, soweit vorhanden, bereits markiert ausgegeben. Diese Pläne können natürlich noch weiterbearbeitet und angepasst werden.

---

<sup>9</sup> Eingabe besteht aus dem gewünschten Plan sowie Monat und Jahr.

### *Hilfskräfte:*

HKGesamt: Eine Auflistung aller aktuellen Wochenarbeitsstunden mit Verwendungsort und Namen, je nach gewünschtem Monat und Jahr.

HKontakt: Gesamtliste aller aktuellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse in Verbindung mit ihrem jeweiligen Arbeitsplatz. Auch hier wiederum erst nach Eingabe von Monat und Jahr.

Nachbesetzung: Nach Eingabe des gewünschten Monats und Jahres werden alle Positionen angezeigt, die in diesem Monat nachzubesetzen sind. Neben einer allgemeinen Liste mit Namen und Arbeitsstunden gibt es auch eine Ansicht mit genauer Aufschlüsselung von Wochentag, Arbeitsplatz und Arbeitszeit.

Pool: Im aktuellen Monat werden alle Hilfskräfte angezeigt, welche nach ihrer Vertragspause wiedereingestellt werden können. Die angezeigten Daten beinhalten Namen, Telefonnummer, E-Mail, Kommentar sowie die Kalenderdaten ihrer Dienstzeiten. Gleichzeitig werden alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter deren Verträge in zwei Monaten auslaufen würden, jedoch verlängert werden könnten, zusätzlich berücksichtigt. Zur einfacheren Handhabung wurden Sortierfunktionen für die Sortierung nach Name oder Vertragsdauer integriert.

### *Dienstpläne:*

Dienstplan: Darin wird der gesamte Hilfskräftedienstplan der Hauptbücherei für den entsprechenden Monat ausgegeben. Im Falle einer nicht eingetragenen Position wird durch ein Warnsymbol („NN<sup>10</sup>“) darauf hingewiesen.

Sortierraum: Der Sortierraumplan wird nach eingegebenem Monat und Jahr automatisch befüllt. Zusätzlich werden alle Hilfskräfte nochmals gesondert mit ihren jeweiligen Kontaktdaten angeführt. Im Falle einer nicht eingetragenen Position wird sie durch ein Warnsymbol („NN“) gekennzeichnet.

Samstag: Dieser Dienstplan enthält unter anderem die gesonderten Ablösepositionen, hier als „RE“ bezeichnet. Zusätzlich werden alle Arbeitsstellen darunter ausgegeben. Auch hier findet eine Überprüfung der nicht zugeordneten Arbeitsstellen statt.

---

<sup>10</sup> Nomen nominandum (lateinisch für „noch zu nennender Name“)

Colleges: Hier erfolgt die Ausgabe der Collegearbeitsstunden des gesamten Monats, untereinander dargestellt mit Name, Wochentag, Stundenanzahl und Uhrzeit.

## 8. Organisation

In der Testphase zeigte sich die Notwendigkeit einer gesonderten Organisationsebene für die verschiedenen Übersichtspläne. Mit dieser ist es möglich, alle Pläne nach Monat und Jahr zu sortieren und auszuwählen. Danach können die ausgewählten Pläne entweder in eine neue Arbeitsmappe exportiert oder gleich gelöscht werden.

Die folgende Grafik soll einen Überblick über den Programmaufbau bieten:

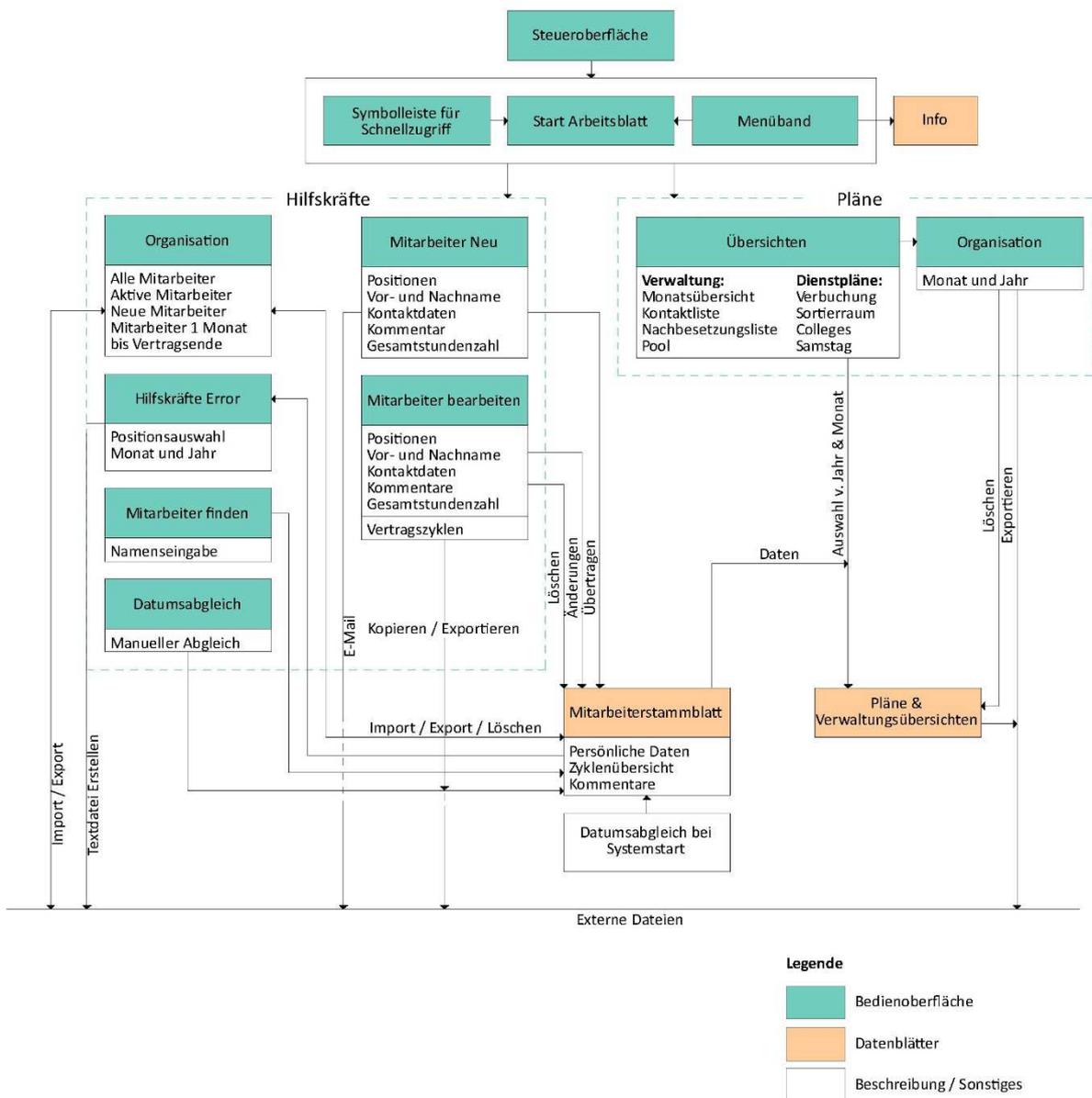


Abbildung 9: Programmstruktur

#### *4.2.3 Testphase / Verwendung*

Wie jedes Programm muss auch dieses einer ausgiebigen Testphase unterzogen werden. Zu diesem Zweck wurde es in verschiedenen Teilversionen programmiert und ausprobiert. Erste Versionen, welche vor allem die Datenbankfunktionen beinhalten, wurden bereits im April 2015 einem ersten Praxistest unterzogen. Durch die frühe Einbindung konnten nicht nur Fehler gefunden und beseitigt, sondern auch zusätzliche nützliche Funktionen integriert werden, darunter zum Beispiel die Anzeige der Gesamtstunden, die integrierten Exportfunktionen und eine automatische Vertragszyklenabfrage. Die darauf aufbauende Dienstplanerstellung wurde nach und nach in Form einzelner Module integriert und angepasst. Dabei mussten immer wieder Änderungen sowohl im Format als auch im Aufbau gemacht werden.

Mitten in der Phase der Programmerstellung trat eine neue Reform in Kraft, welche besagt, dass Hilfskräfte nur noch maximal dreimal angestellt werden dürfen. Durch diesen Umstand musste die vorher nicht geplante Funktion der Vertragszyklenübersicht eingefügt werden. Nach verschiedenen Versuchen wurde ein automatisiertes System erstellt, welches die Vertragszeitabfrage übernimmt. Diese kann natürlich von der Benutzerin oder vom Benutzer in der Bearbeitungsübersicht jederzeit geändert werden.

#### *4.2.4 Ausblick*

Dieses Programm wurde geschaffen um die tägliche Arbeit im Serviceteam der Hauptbücherei zu vereinfachen und Fehler im Arbeitsalltag zu minimieren. Das Programm sollte eine simple Übersicht der Hilfskräfte bieten und etwaige Auswertungen so gut wie möglich automatisieren. Im Laufe der Arbeit zeigte sich aber der Nutzen einer höheren Einbindung in den täglichen Betrieb. Damit stiegen nicht nur die Anforderungen, sondern auch die Möglichkeiten.

Durch den Umstand, dass das Programm über den internen Server der Büchereien Wien bedient werden kann, haben alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Büchereien Wien die Möglichkeit darauf zuzugreifen. Dadurch wäre eine Ausweitung, zum Beispiel auf die gesamte Dienstplanung der Hauptbücherei, einfach zu bewerkstelligen. Im Zuge dieser Erweiterung würde es sich darüber hinaus anbieten, unterschiedliche Berechtigungen und Passwortabfragen einzubauen.

### 4.3 Leitfaden für studentische Hilfskräfte der Hauptbücherei

Ein Leitfaden existierte bereits vor diesem Projekt und wurde jeder neu angestellten studentischen Hilfskraft bei Dienstantritt mitgegeben. Er umfasste auf insgesamt drei Seiten folgende Punkte:

- \* Personalrechtliche Stellung inkl. Vorgehen im Krankheitsfall
- \* Umgang mit Lan-, Mail- und Bibliotheca-User
- \* Dienstplan
- \* Ansprechpartner für alle Hilfskräfte der Hauptbücherei
- \* Diensttausch
- \* Mahnwesen, Sonderfälle

Der momentane Leitfaden wurde von mir überarbeitet und erweitert. Ziel war es, sämtliche Unklarheiten, organisatorisches betreffend, von vorne herein auszuräumen und als Wegweiser zu dienen. Hinzugefügt wurden die nachstehenden Punkte:

- \* Inhaltsverzeichnis
- \* Zeitaufzeichnung
- \* Notfälle

Die bestehenden Kapitel wurden strukturiert und zum Teil überarbeitet. Besonderes Augenmerk lag darauf, studentischen Hilfskräften Klarheit darüber zu verschaffen, wohin sie sich bei etwaigen Unklarheiten oder Fragen zu wenden haben. Zu diesem Zweck was es notwendig eine umfangreiche Kontaktliste einzufügen.

Der wichtige Punkt „Notfälle“ wurde in dem Leitfaden bisher komplett außer Acht gelassen. Die überarbeitete Version enthält die Kapitel „Notfallliste“, „Verhalten im Brandfall“ und „Stiller Alarm - Benachrichtigungsdienst Hauptbücherei“.

### 4.4 Schulungsunterlagen für studentische Hilfskräfte der Hauptbücherei

Um neu angestellte studentische Hilfskräfte an ihrem ersten Arbeitstag bei etwaigen Fragen zu unterstützen, habe ich für die unterschiedlichen Arbeitsfelder Anleitungen erstellt. Diese geben wir ihnen, wenn sie für die Vertragsunterzeichnung erstmalig ins Haus kommen, zur Vorbereitung mit nach Hause. Zusätzlich können die einzelnen Kapitel im laufenden Betrieb als Nachschlagewerk dienen.

Jedes Arbeitsfeld ist in einem eigenen Dokument zu finden, sodass für jede Hilfskraft ein speziell an die jeweiligen Dienste angepasstes Paket zusammengestellt werden kann. Die Anleitungen für den Dienst an den Informationstheken der Colleges wurden mit diesen gemeinsam erstellt. Darum wurde hier von einem einheitlichen Aufbau abgesehen, da jedes College individuelle Schwerpunkte hat. Nachstehend ist eine Auflistung der einzelnen Schulungsunterlagen mit Unterkapiteln angeführt:

*Verbuchung:*

- \* Allgemeines
- \* Einstieg in Bibliotheca
- \* Ausleihe
- \* Rückgabe
- \* Fristverlängerung
- \* Ausweisverlängerung
- \* Vorbestellungen

*Einschreibung:*

- \* Allgemeines
- \* Neuanmeldung in Bibliotheca
- \* Kinder
- \* Jugendliche
- \* SchülerInnen, Lehrlinge und StudentInnen (18-23)
- \* Ermäßigte
- \* TagesleserInnen / JahresleserInnen
- \* Institutionseinschreibungen
- \* Ersatzausweis
- \* Ausweisverlängerung
- \* Geschenkgutschein

*Sortierraum:*

- \* Ausräumen der Maschine
- \* AV-Medien
- \* Zweigstellenmedien
- \* Sonderfälle
- \* Rückgabeautomat
- \* Feinsortierung unter der Woche
- \* Feinsortierung samstags
- \* Anleitungen für die Feinsortierung von College 1 – College 6

*College 1:*

- \* Einstellen
- \* Infotheke
- \* Leserausdrucke

### *College 2:*

- \* Einstellen
- \* Infotheke
- \* Leserausdrucke

### *College 3:*

- \* Orientierung
- \* Infotheke
- \* Reservierungen in Netloan
- \* Leserausdrucke

### *College 4:*

- \* Verwaltung der Internetplätze (Netloan)
- \* Leserausdrucke
- \* DVD-Plätze
- \* Toiletten
- \* Oster- & Weihnachtsbücher
- \* Veranstaltungen
- \* Ernstfall

### *College 5:*

- \* Einstellen
- \* Geräte
- \* Medien mit Standort „Infotheke“
- \* DVDs mit Standort „Magazin“
- \* Sonstige „Sonderstandorte“
- \* Reservierungen in Netloan
- \* Leserausdrucke
- \* Sonstiges
- \* Vor dem Schließen der Bücherei

### *College 6:*

- \* Reservierungen in Netloan
- \* Leserausdrucke
- \* Zeitschriften
- \* Veranstaltungen
- \* Magazin

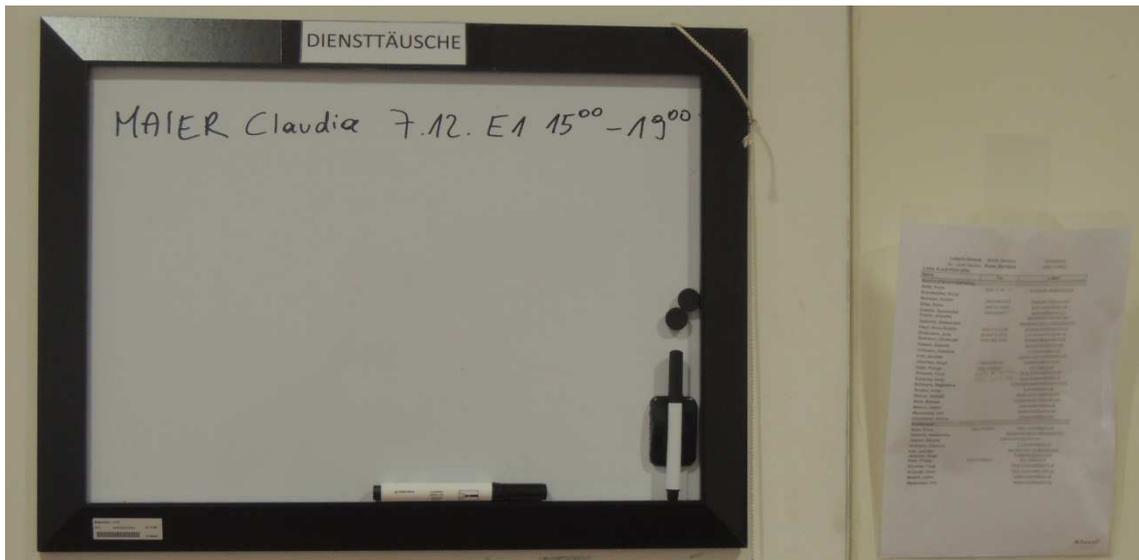
Als kleine Ergänzung zu den Schulungsunterlagen gibt es einen kurzen Leitfaden mit „Tipps und Tricks“ für Bibliotheca. Dieser ist für studentische Hilfskräfte gedacht, die schon etwas Erfahrung mit dem Bibliotheksprogramm haben. Behandelt werden unter anderem der Umgang mit Transponderproblemen und Hinweise zur Recherche.

## 4.5 Dienstverschiebungen (Diensttausche)

Da die fixen Dienstzeiten der studentischen Hilfskräfte manchmal nur schwer mit einem Studium oder dergleichen vereinbar sind, nehmen viele Aushilfskräfte die Möglichkeit wahr, einzelne Dienste im Sinne einer Dienstverschiebung mit anderen Aushilfskräften, zu tauschen. Schon im Kapitel „3.3 Evaluierung unter studentischen Hilfskräften“ wurde diese Thematik kurz behandelt. Da die Evaluierung weiteren Handlungsbedarf in diese Richtung aufgezeigt hat, bin ich im Laufe des Projekts näher darauf eingegangen.

Die studentischen Aushilfskräfte begrüßen die Möglichkeit einer Dienstverschiebung durchaus. Die meisten haben sie auch schon in Anspruch genommen. Die Schwierigkeit besteht für viele jedoch darin, eine geeignete Partnerin oder einen geeigneten Partner zum Tauschen zu finden. Der Wunsch nach einer Art Tauschbörse wurde mehrfach geäußert. Skepsis bestand aber, ob sichergestellt werden kann, dass sich möglichst viele beteiligen oder zumindest informieren. Das schloss eine EDV-gestützte Lösung von vornherein aus.

Zur Ausführung kam im Endeffekt eine weit simplere, aber wie viele finden, effektivere Variante. Dazu wurde neben den Mitarbeiterspinden eine beschreibbare Magnettafel installiert, auf der Hilfskräfte dezidiert ihre Tauschtermine kundtun können. Da die Tafel gleichzeitig gegenüber des Mitarbeiteraufzugs angebracht ist, müssen alle Hilfskräfte zwangsweise daran vorüber gehen und sie bemerken. Ein weiterer Vorteil an ihrer Lage ist auch die direkte Nachbarschaft zum Servicebüro. Wenn es vorkommt, dass einem Urlaubswunsch nicht stattgegeben werden kann, wird nun an die Tafel verwiesen. So ist auch gleich ersichtlich, ob schon jemand auf der Suche ist.



**Abbildung 10: Magnettafel inklusive Kontaktliste**

Neben der Magnettafel ist eine Kontaktliste mit Telefonnummern und E-Mailadressen angebracht, die jeden Monat aktualisiert wird. Mit der neuen EDV-Lösung zur Hilfskräfteverwaltung kann diese Liste ohne viel Aufwand aktuell gehalten werden.

## 5. Resümee

### 5.1 Reflexion

Da ich meine Laufbahn bei den Büchereien Wien selbst als studentische Hilfskraft begonnen habe, war es mir von Beginn an möglich, beide Sichtweisen in das Projekt miteinfließen zu lassen. Das Bewusstsein, dass jede Änderung sowohl auf die Bibliothekarinnen und Bibliothekare und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung als auch auf die studentischen Hilfskräfte Einfluss haben kann, war mir bei der Durchführung des Projekts sehr wichtig.

Mein Ziel, die Abläufe in der Verwaltung und Dienstplanung der studentischen Hilfskräfte zu vereinfachen, ist mit der Umsetzung des neuen Datenbankprogramms vollauf gelungen. Durch die integrierte Fehlerkontrolle fallen zudem auch Mehrfachüberprüfungen weg. Auch für die studentischen Hilfskräfte selbst ist es mit der neuen „Tauschbörse“ nun um einiges leichter Partner für etwaige Dienstverschiebungen zu finden. Die neuen Schulungsunterlagen und der überarbeitete Leitfaden kommen ebenfalls sowohl den studentischen Hilfskräften als auch dem Service und den Colleges der Hauptbücherei zugute. Die neuen Kolleginnen und Kollegen haben mit diesen Unterlagen die Möglichkeit sich schon vor ihrem Dienstantritt mit der Materie vertraut zu machen, was für uns bedeutet, dass die benötigte Zeit für die Einschulung reduziert wurde. Mit der Erstellung des Organigramms wollte ich zum einen die Komplexität der Zuständigkeiten und Kompetenzverteilungen greifbar machen. Zum anderen soll das Organigramm zur Bewusstseinsbildung von Kolleginnen und Kollegen beitragen und einen Einblick in unsere Arbeit mit studentischen Aushilfskräften bieten.

Änderungen, die während der Durchführung des Projekts aufkamen, wie die Einführung der Regelung, dass studentische Aushilfskräfte nur maximal drei Mal angestellt werden dürfen, wurden berücksichtigt und konnten sinnvoll eingebaut werden.

## 5.2 Ausblick

Augenfällig ist, dass das Projekt zwar erfolgreich war, aber noch verbesserungswürdig ist. Die Schulungsunterlagen müssen stets auf einem aktuellen Stand gehalten werden, dasselbe gilt für den Leitfaden. Die „Tipps und Tricks in Bibliotheca“ bedürfen einer laufenden Erweiterung und Überarbeitung. Alle Änderungen im Dienstplan müssen in das Datenbankprogramm eingespielt werden. Auch ein Ausbau des Programms auf das Zweigstellensystem oder die Dienstplanung für die Bibliothekarinnen und Bibliothekare wäre in einem nächsten Schritt durchaus denkbar.

Die Beschäftigung mit diesem Projekt hat mir deutlich gemacht, dass neben den bibliothekarischen Tätigkeiten wie Bestandsaufbau- und -pflege, auch interne Abläufe und administrative Tätigkeiten in der Büchereiarbeit einen sehr hohen Stellenwert einnehmen.

## 6. Anhang

### 6.1 Literaturverzeichnis

Bühner, Markus. *Einführung in die Test- und Fragebogenkonstruktion*. München: Pearson Studium, 2004.

Doberenz, Walter; Gewinnus, Thomas. *Visual Basic 2012 Grundlagen und Profiwissen*. München: Hanser, 2013.

Fuller, Laurie Ulrich; Cook, Ken. *Microsoft Access 2013 Für Dummies*. Weinheim: WILEY-VCH, 2013.

Held, Bernd. *VBA mit Excel*. Bonn: Galileo Computing, 2014.

Jobst, Fritz. *Programmieren in Java*. München: Carl Hanser Verlag, 2011.

Kofler, Michael; Nebelo, Ralf. *Excel Programmieren*. München: Hanser, 2014.

Krichhoff, Sabiine; Kuhnt, Sonja; Lipp, Peter; Schlawin, Siegfried. *Machen wir doch einen Fragebogen*. Opladen: Leske + Budrich, 2000.

Marcus, Throll; Bartosch, Oliver. *Einstieg in SQL*. Bonn: Galileo Press, 2011.

Microsoft. *Access 2010-Spezifikationen*. 2015. <https://support.office.com/de-de/article/Access-2010-Spezifikationen-1e521481-7f9a-46f7-8ed9-ea9dff1fa854> (Zugriff am 29. November 2015).

Microsoft. *MSDN - Libary*. 2015. <https://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms123401.aspx> (Zugriff am 03. Dezember 2015).

Raab-Steiner, Elisabeth; Benesch, Michael. *Der Fragebogen*. Wien: Facultas, 2008.

Walkenbach, John. *Microsoft Excel-VBA Für Dummies*. Weinheim: WILEY-VCH, 2013.

### 6.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Von der Bewerbung zum Dienstvertrag.....	10
Abbildung 2: Bevorzugte Arbeitspositionen bei stud. Hilfskräften bis zum 2. Vertragszyklus .....	15
Abbildung 3: Bevorzugte Arbeitspositionen bei stud. Hilfskräften ab dem 2. Vertragszyklus .....	16
Abbildung 4: Auswertung des Fragebogens zum Thema Einschulung.....	17
Abbildung 5: Auswertung des Fragebogens zum Thema Dienstaustausch .....	18
Abbildung 6: Auswertung des Fragebogens zum Thema Krankmeldungen.....	20
Abbildung 7: Menüoberfläche bei Programmaufruf inkl. Minisymbole und Registerkarte .....	30
Abbildung 8: Benutzeroberfläche zur Bearbeitung von Mitarbeiterdaten .....	32
Abbildung 9: Programmstruktur .....	35
Abbildung 10: Magnettafel inklusive Kontaktliste .....	41

## 6.3 Fragebogen

### Fragebogen für Aushilfskräfte

Datum:

**Geschlecht:**     männlich     weiblich

**Wochenstunden:** \_\_\_\_\_

**gewünschte Wochenstunden** (im Idealfall): \_\_\_\_\_

**Ihr / dein wievielter Vertragszyklus ist der aktuelle?** \_\_\_\_\_

**Beschäftigungsort:**     Hauptbücherei  
                                   Zweigstelle    wenn ja welche: \_\_\_\_\_

**An welchen Positionen sind Sie / bist du eingesetzt:**

Einschreibung     Verbuchung     Sortierraum  
 Colleague \_\_\_\_     Samstagsablöse     Backup     \_\_\_\_\_

**Welches ist Ihre / deine bevorzugte Position:**

Einschreibung     Verbuchung     Sortierraum  
 Colleague \_\_\_\_     Samstagsablöse     Backup     \_\_\_\_\_

**Begründung:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Wie zufrieden waren Sie / warst du mir der Einschulung?**

1 (sehr)     2     3     4     5 (nicht)     k.A.

**Was wurde bei Ihrer / deiner Einschulung nicht oder zu wenig berücksichtigt?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Wie zufrieden sind Sie / bist du mit der Dienstzeiteinteilung?**

1 (sehr)     2     3     4     5 (nicht)     k.A.

**Anmerkung:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Haben Sie / hast du schon einmal einen Dienst getauscht?**     Ja     Nein

**Wie leicht war es einen Tauschpartner zu finden?**

1 (sehr)     2     3     4     5 (nicht)     k.A.

**Wie kam der Tausch zustande?**

persönlich     Dienstmail     private eMail     telefonisch / SMS  
 Sonstiges: \_\_\_\_\_     k.A.

**Hätten Sie / hättest du Interesse an einer Art Diensttauschbörse?**  Ja  Nein

Anmerkung: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Wie zufrieden sind sie / bist du mit der Umsetzung ihrer / deiner Urlaubswünsche?**

1 (sehr)  2  3  4  5 (nicht)  k.A.

Anmerkung: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Wer sind ihre / deine Ansprechpartner bezüglich:**

Urlaubswünsche: \_\_\_\_\_

Diensttäusche: \_\_\_\_\_

Krankmeldungen: \_\_\_\_\_

Leserbeschwerden: \_\_\_\_\_

technischer Störungen: \_\_\_\_\_

**Über Veranstaltungen im Haus fühle ich mich**

1 (gut informiert)  2  3  4  5 (nicht informiert)

\_\_\_\_\_

**Nutzen / nutzt sie / du den Web-Access zum Lesen der Dienstmails von zu Hause?**

Ja  Nein  kenne ich nicht

**Können sie sich / kannst du dir vorstellen in einer der Zweigstellen zu arbeiten?**

Ja  Nein

falls nein, warum: \_\_\_\_\_

Anregungen / Kommentare / Wünsche

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Alle Daten werden selbstverständlich streng vertraulich und anonym behandelt.  
Vielen Dank für ihre / deine Mithilfe!