

# Auslandspraktikum bei "Information for Business" in Leeds/GB

von Sebastian Wicke

[Information for Business](#) ist eine von sechs Abteilungen der Stadtbibliothek in Leeds und untersteht dem *Leeds City Council*, der Stadtverwaltung. Sie hat sechs Vollzeitmitarbeiter: Abteilungsleiterin Ann Day, Diplombibliothekare sind Jan Bennet, Tracy Hopkinson und Keith Holdich, sowie die Bibliotheksassistenten Andrea Moreton und Sylvia Martin. Die Arbeit in der Abteilung ist sehr auf Kundenservice ausgerichtet. Administrative Aufgaben machen nur ca. 15 bis 20 % der Arbeitszeit aus.

Hauptaufgabe der Abteilung ist die Versorgung der Einwohner und Berufstätigen in Leeds und der County West Yorkshire mit Wirtschaftsinformationen jeder verfügbaren Art. Etwa 10 % der Aufträge kommen aus weiteren überregionalen Orten aus ganz England, so z. B. auch aus Birmingham, Hull, Leicester, London und Manchester. Die Literatur ist nicht ausleihbar, sie kann nur an Ort und Stelle eingesehen werden. Es besteht jedoch die Möglichkeit, relevante Informationen zu kopieren, soweit es die Copyright-Bestimmungen erlauben. Dazu stehen u.a. zwei Selbstbedienungs-Photokopierer zur Verfügung.

Die meisten Informationen sind kostenlos, für Mikrofichekopien, Computerausdrucke, Warenzeichen - und Online-Recherchen werden Gebühren erhoben, die jedoch lediglich der laufenden Kostendeckung dienen. Kurzinformationen, sowie Anfragen und Aufträge können auch telefonisch vermittelt werden. Dazu stehen drei Fernsprecher, sowie ein Faxgerät zur Verfügung. Die Faxversendung gegen einen Unkostenbeitrag ist dabei ebenfalls möglich.

Der Literaturbestand kann in zehn Segmente unterteilt werden:

- Adress-, Fax- und Telefonbücher, national und international
- Fachzeitschriften und -zeitschriften, national
- *Open for Learning* – Unterrichtsmaterialien, z. B. zum Selbsterlernen von Computer-Software
- Firmeninformationen, national, teilweise international
- Produkt und Marktinformationen, national
- Länderinformationen
- Aktuelle Informationen über Trends auf ausgewählten Berufssektoren, national
- Monographien über allgemeine wirtschaftsrelevante Themen
- Normen und Standards, national, teilweise international
- Suche nach geschützten Warenzeichen
- EU - Informationen

Die meisten Verzeichnisse und Nachschlagewerke stehen als Printmedium zur Verfügung. Normen, sowie ein Teil der Firmeninformationen sind Mikrofiche-Publikationen, CD-ROM Produkte, wie Firmenbilanzen, Telefonbücher für Deutschland, Kanada und die U.S.A., Zeitschriftenartikel, sowie Warenzeichen können ebenfalls in Anspruch genommen werden. Für die Kunden stehen deshalb drei PCs mit Laserdruckern bereit. Zwei weitere PCs, mit einem Computer-Einführungskurs und einem Textverarbeitungsprogramm mit Beispielen und Tipps

zum Verfassen von "professionellen" Lebensläufen, sowie zur Recherche nach EU Informationen runden das Programm ab.

Die Themenvielfalt lässt erkennen, dass die Kundschaft aus sehr unterschiedlichen Umfeldern kommen kann. Hauptklientel sind Geschäftsleute, Arbeitssuchende, sowie Schüler und Studenten. Zu beobachten ist außerdem eine weitere spezielle Klientel, die hauptsächlich aus Rentnern zu bestehen scheint, die sich hobbymäßig mit dem Auf und Ab von Börsenkursen beschäftigen und regelmäßig Einsicht in die alljährlichen Geschäftsberichte von Aktiengesellschaften nehmen.

Leider ist auch *Information for Business* dem Wohlwollen der Stadtverwaltung und der gewählten Stadtratsmitglieder unterworfen, Sparen und Einsparungen sind ein auch in Großbritannien keine Fremdwörter. Deshalb erfolgt alljährlich nach einer Neuanalyse die Umverteilung des Budgets. Ein wichtiges Argument für die Abteilung ist, dass sie - neben der Mahnabteilung für zu spät zurückgebrachte Bücher - die einzige ist, die, zumindest die teilweise, die alljährlichen Anschaffungskosten für Bücher, CD-ROM, etc. durch die Erhebung von Nutzungsgebühren wieder zurückerwirtschaften kann.

Bislang wurden die Geschäftsgänge für gebührenpflichtige Aufträge "von Hand" erledigt. Dabei war die Erfassung von Kundendaten und Informationen über das Kundenverhalten sehr schwierig und zeitaufwendig. Sie wurde deshalb meistens vernachlässigt und die vorhandenen Computerprogramme durch fehlende Schulungen nicht oder unzureichend benutzt. Eine Benutzerforschung fand quasi nicht statt, man hatte sich auf der Einrichtung eines "Kummerkastens" beschränkt. Diese Mängel galt es zu beseitigen.

Zunächst lernte ich die Abteilung kennen und machte mich mit den alltäglichen Arbeitsabläufen vertraut. Dabei stand für mich auch im Vordergrund, meine Englischkenntnisse durch möglichst häufigen Kundenkontakt zu verbessern. Dies geschah meist durch "Learning by doing" und durch Erfahrungen. Es gab nur eine kurze Einführung, und die Mitarbeiter waren immer zur Stelle, wenn ich einmal nicht weiter wusste. Dabei lernte ich die wichtigsten britischen und internationalen Wirtschaftsinformationsquellen kennen und schätzen

"Kundenorientiertes Verhalten" musste ich mir aber selbst antrainieren oder abgucken, Arbeitsanleitungen oder -empfehlungen gab es keine. Die Arbeit bestand hierbei in der Beratung und Unterstützung der Informationssuchenden. Das Hauptproblem, besonders bei Neukunden, ist oft, dass sie sich selber nicht ganz im Klaren sind, was sie eigentlich wollen und noch weniger darüber wissen, was wir ihnen bieten können. Auf der anderen Seite wissen die Mitarbeiter von *Information for Business* nichts über den Anspruch und die Hintergründe, die der Kunde hat.

Deshalb wird oft am Anfang ein kleines Beratungsgespräch geführt, in dem der Kunde über die Möglichkeiten und auch die evtl. entstehenden Kosten informiert wird. Viele "kleine" Anfragen können jedoch auch problemlos in wenigen Minuten erledigt werden, z. B. wenn jemand Firmeninformationen benötigt, um sich für ein Vorstellungsgespräch zu wappnen oder Informationen zur Marktentwicklung von Kosmetika sucht. Da immer wieder nach den TOP 100 Firmen in Leeds gefragt wird, wurde auch eine selbst hergestellte und vervielfältigte Broschüre mit den geforderten Informationen verkauft.

Manchmal muss der Kunde aber auch verstehen, dass ihm nicht immer die neuesten, sehr teuren Marktforschungsberichte oder die aktuellsten Firmeninformationen zur Verfügung gestellt werden können, sofern er nicht dafür bezahlen möchte oder kann. All diese Erfahrungen konnte ich während meiner relativ kurzen Praktikumszeit immer wieder machen.

Nach einer drei- bis vierwöchigen Einarbeitungsphase begann ich ferner damit, mich mit den Möglichkeiten zur Vereinfachung der Geschäftsgänge zu befassen. Eine meiner Hauptaufgaben bestand dann in der Entwicklung einer Kunden- und Auftrags-Datenbank auf PC-Basis durch das bereits vorhandene Datenbankprogramm Microsoft ACCESS. Damit konnte die Auftragsabwicklung vereinfacht werden, da vielerlei Daten nicht mehr redundant erfasst werden müssen und sich die Mitarbeiter mehr auf den Kundenservice konzentrieren können, und sich nicht mehr mit zeitintensiven Verwaltungsaufgaben beschäftigen müssen.

Das Programm enthält alle wichtigen Kunden- und Auftragsdaten, die in verschiedenen Formularen moduliert und verwaltet werden können. Außerdem erlaubt es die Erstellung und den Ausdruck von Rechnungen, die nun nicht mehr extra von Hand geschrieben werden müssen. Weiterhin können die gesammelten Daten für Benutzerstatistiken hinzugezogen werden und durch bereits vorgefertigte Graphiken visualisiert werden, so dass sich jetzt die Wichtigkeit von *Information for Business* auch anhand von konkreten Zahlen belegen lässt.

Daneben entwickelte ich mit derselben Software zwei weitere kleine Datenverwaltungsprogramme, eines zur Archivierung von Geschäftsberichten und das andere zum Auffinden von Zeitungsartikeln über regionale Firmen.

Um die Benutzer- und Marktforschung etwas voranzutreiben, versuchte ich, in Absprache mit meiner Praktikumsbetreuerin, die Benutzer nach bestimmten Kriterien in Gruppen einzuordnen und zahlenmäßig zu erfassen, um Trends im Kundenverhalten erkennbar zu machen und so die bestehende Infrastruktur besser danach ausrichten zu können. Außerdem konnte ich, durch mein Wissen über die Funktionsweise und die vielfältigen Möglichkeiten der Nutzung von PCs und deren Software, den Kollegen oft helfen und Tipps geben.

Daneben war ich auch oft bei der Suche nach deutschen Firmen oder Produkten gefragt, oder wenn es bspw. Probleme mit dem deutschsprachigen Produktindex in den "Gelben Seiten" gab.

Die Vielseitigkeit der Aufgaben während meines Praktikums verließ die Zeit sehr schnell vergehen, manchmal machte es förmlich Spaß und es gibt einem Genugtuung, dass es möglich ist, in einer anderen (Sprach-)welt zu arbeiten und man den Leuten bei der Lösung von Problemen behilflich sein kann.

Eine solche Art von städtischer Seite geförderter Informationsvermittlungsstelle ist selbst in Großbritannien nicht überall vor Ort, und ich könnte mir vorstellen, dass die Resonanz in Deutschland ebenfalls sehr groß wäre, weshalb ich darüber nachdenke, daraus ein Thema für meine Diplomarbeit zu machen.

Dabei sind die Berufsaussichten für angehende Informationsvermittler in Großbritannien jedoch besser als zur Zeit in Deutschland, und wenn es meine

Fähigkeiten erlauben, würde ich nach meinem Studium auch gern für einige Zeit in Großbritannien arbeiten und noch mehr internationale Erfahrungen sammeln wollen.

Meine allgemeinen Erfahrungen, die ich in England gemacht habe, sind durchweg positiv, auch wenn manche Dinge anfangs etwas gewöhnungsbedürftig waren, wie z. B. die recht strenge konservative Kleiderordnung und die Trinkfestigkeit englischer, vegetarisch lebender Bibliothekare.

Während meiner drei Monate gab es über 20 Anfragen zu Autohändlern in Deutschland, ein Indikator dafür, dass den Briten ihr Pfund nun selbst zu teuer geworden ist und sie ihre Autos lieber auf dem "Kontinent" kaufen. Ein ähnliches Verhalten zeigt sich auch in dem stark angestiegenen Angebot von deutschen Waren in englischen Supermärkten und in der Expansion von ALDI und LIDL.

Langfristig werden sich wohl auch die typisch englischen Gewohnheiten den Kontinentalen angleichen. Schon wirbt IKEA im englischen Fernsehen mit dem Slogan "Stop being so English!".

Die Stadt Leeds, sowie die nähere Umgebung haben mir sehr gefallen, und ich versuchte am Wochenende soviel wie möglich zu erkunden. Zu empfehlen sind lange Wanderungen in den Yorkshire Dales jedoch eher in einer milderen und trockeneren Jahreszeit, die Wetterumschwünge kommen aus heiterem Himmel.