

Nutzerorientierung

OLIVER SCHOENBECK

Informationskompetenz als Gestaltungsaufgabe

Informationskompetenz als Aufgabe und Herausforderung für wissenschaftliche Bibliotheken wird vielfach immer noch allein durch ein Angebot an Schulungen beantwortet. Ändert man die Perspektive auf das Thema, wird Informationskompetenz zu einer ganzheitlichen Gestaltungsaufgabe für Bibliotheken, in deren Zentrum die Nutzerorientierung steht. Was folgt hieraus für die Praxis und welche Chancen ergeben sich für die zukünftige Arbeit?

In many cases the response to the question of information literacy as a task and a challenge for research libraries is still simply to offer training courses. By adopting a new perspective on the issue, information literacy can become an integrated organisational task for libraries with user-orientation at its centre. What does this mean for daily practice and what opportunities will this yield in the future?

INFORMATIONSKOMPETENZ IN DER DISKUSSION

Die Beiträge zur Informationskompetenz in Büchern, Zeitschriften und auf Tagungen in den letzten Jahren sind zu vielfältig, als dass man eine knappe Essenz des Diskussionsstands bilden könnte. Am ehesten taugt dazu wohl das von Wilfried Sühl-Strohmeier herausgegebene »Handbuch Informationskompetenz« aus dem Jahr 2012.¹ Auch dort wird in der Breite ein praktischer Umgang mit dem Thema Informationskompetenz gepflegt, der im Folgenden kritisch hinterfragt werden soll. Die grundlegende These ist dabei: Wenn sich die Diskussion um die Informationskompetenz für neue Aufgaben öffnet, kann sie ein Motor für bibliothekarische Innovation werden.

Auffällig ist, dass in der Regel unkritisch mit dem Begriff an sich umgegangen wird. Wo das in der Diskussion und den »Standards der Informationskompetenz« vertretene Konzept hinterfragt wird, geschieht in der Regel doch keine Auseinandersetzung mit dem Begriff der »Kompetenz« an sich.² Dies ist umso verwunderlicher, als der Begriff in seinen Herkunftsfächern der Pädagogik und Psychologie durchaus umstritten und keineswegs eindeutig ist. Selbst dort wird er in der Folge häufig passgenau gemacht für den jeweiligen Zweck.

Als Grundlage für die folgenden Gedankengänge soll das hier auch geschehen. Karl-Heinz Arnold und Carola Lindner-Müller stellen fest: »Mit dem psychologischen Begriff der Kompetenz wird ein Merkmal von Personen bezeichnet, das aus einer Vielzahl von Lernerfahrungen resultiert und [...] erhebliche zeitliche Stabilität aufweist.«³ Drei Aspekte lassen hier aufmerken, wenn man sich mit der Diskussion um Informationskompetenz befasst: Kompetenz ist an die Person

gebunden, sie ist inhaltlich komplex und sie ist nachhaltig. Trotz dieser Anforderungen wird in der Auseinandersetzung mit Informationskompetenz immer mit dem Reflex reagiert, sie »vermitteln« zu müssen.

Informationskompetenz wird dabei vor allem als etwas verstanden, das den Nutzern fehlt, das ihnen beigebracht werden muss. Die bibliothekarische Praxis beschränkt sich meist darauf, Schulungen vorzubereiten, durchzuführen, Inhalte zu didaktisieren, in Webinaren und Tutorials zu virtualisieren, Teilnehmer zu zählen und womöglich den Vermittlungserfolg auch noch zu messen. Kurz: Das Thema wird pädagogisiert, und nicht wenige Bibliothekarinnen und Bibliothekare dürften ein gewisses Unwohlsein angesichts dieser Pädagogisierung empfinden, die heute in der beruflichen Ausbildung noch einen weiteren Professionalisierungsanspruch auf die vielen anderen Themen setzt, mit denen man sich an Bibliotheken bereits beschäftigt, von Handschriften bis zum Urheberrecht, von der Netzwerktechnologie bis zur Kosten-Leistungsrechnung u. v. m.

Gleichzeitig muss klar sein, dass man schon dem oben gewählten – noch recht simplen – Kompetenzbegriff kaum in den isolierten Schulungen gerecht werden kann, die an Bibliotheken im Kontext übergeordneter universitärer Lehre durchgeführt werden. Zu heterogen sind die Lerngruppen in Hinsicht auf ihr Vorwissen, zu kurz die Zeitfenster für die Veranstaltungen, zu groß die Zahlen der Studierenden in Massenfächern, und eine weitere Ausdifferenzierung der Angebote nach Zielgruppen potenziert diese Probleme noch. Würde man in Bibliothekskreisen den Begriff der Kompetenz und seine »Vermittlung« als professionelle Aufgabe ernst nehmen, müsste man am eigenen Anspruch scheitern.

Hier soll deshalb vorgeschlagen werden, Kompetenzentwicklung an der Stelle von Kompetenzvermittlung zum Paradigma zu machen. Denn »Entwicklung« wird den Ansprüchen der obigen Definition von Kompetenz tatsächlich gerecht: Sie ist eine Aufgabe für den einzelnen, sie benötigt Zeit, ist komplex und – wenn sie gelingt – auch nachhaltig. Schulungen sind im bibliothekarischen Kontext unabdingbar, doch was in ihnen geschieht, hat nichts mit der Vermittlung von Kompetenz zu tun. In ihnen werden Wissen und Fertigkeiten vermittelt und damit die Entwicklung individueller Kompetenz unterstützt, die den lösungsorientierten, effizienten, selbstständigen und selbst-



Oliver Schoenbeck

Foto: Universität Oldenburg

problematische Pädagogisierung

Kompetenzentwicklung statt Kompetenzvermittlung

bestimmten Einsatz dieses Wissens und dieser Fertigkeiten zum Ziel hat.

Lässt man sich auf diese Prämisse ein, hat das einen veränderten Blick auf Informationskompetenz zur Folge. Die Entwicklungsaufgabe des Einzelnen kann mit den bibliothekarischen Kernkompetenzen auf vielfältige Weise unterstützt werden – nicht nur durch Schulungen. Der Schulungspraxis wird zudem der pädagogische Druck genommen, der sich in der Diskussion der letzten Jahre aufgebaut hat. »Zur Erbringung der Dienstleistung Informationskompetenzvermittlung [sic!] muss die Hochschulbibliothek physisch wie virtuell zu einem Raum werden, in dem diese Kompetenz entwickelt werden kann«, stellt Konstanze Söllner fest.⁴ Das relativiert den Anspruch an die ausgefeilten didaktischen Modelle, die für die Vermittlung kursieren und legt den Fokus auch auf die fachliche Kompetenz von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren, die eigenen Produkte und Dienstleistungen zu den Nutzern zu bringen. Handlungsorientierung als Dogma für die Aufgabengestaltung ist als didaktische Herausforderung bei der Gestaltung von Schulungen vielleicht gar nicht nötig an Universitäten, wo die Motivation zur Auseinandersetzung mit der Informationskompetenz als Schlüsselkompetenz immer schon im Studienkontext gegeben ist. Die Information wird recherchiert, um sie beim Lernen und Forschen einzusetzen – nicht als Selbstzweck.

Gleichzeitig steckt in der Komplexität des Kompetenzbegriffs die Mahnung, die Informationskompetenz nicht inhaltlich zu isolieren. In den »Standards der Informationskompetenz« sind im vierten und fünften Standard recht lapidar Wissen und Fertigkeiten impliziert, die eher neue Kompetenzsätze eröffnen, als dass sie helfen, den Begriff der Informationskompetenz zu fassen.⁵ Die daraus resultierende Vermittlungsaufgabe wird dabei umso umfangreicher.

Statt also vor allem mit Schulungen auf die Herausforderung zu reagieren, kann man Informationskompetenz auch als einen »Ort« begreifen, an dem Bibliotheken ihren Nutzern begegnen. Faktisch und alltäglich geschieht das in Schulungsveranstaltungen und bei Beratungsgesprächen. Im abstrakten Sinne beschreiben gerade die Standards aber auch einen idealen Nutzer der bibliothekarischen Inhalte und Werkzeuge; sie sind das produktive Ergebnis der bibliothekarischen Diskussion der letzten Jahrzehnte. In diesem Sinne ist Informationskompetenz keine Einbahnstraße, die nur in Richtung der Nutzer weist; vielmehr sollten Bibliotheken auf diese Idealvorstellung auch in der Organisation und Gestaltung ihrer Dienstleistungen reagieren.

Die Standards halten den »effizienten Zugang« zu Informationen hoch, als sei dies nur eine Erwartungs-

haltung den Studierenden gegenüber. Die effiziente Nutzung der Informationsressourcen muss aber ureigenes betriebswirtschaftliches Ziel jedes Hauses sein. Effizient recherchierende Nutzer unterliegen gleichzeitig als zufriedene Nutzer einer größeren Kundenbindung, so dass sich ein doppelter positiver Effekt ergibt. Steigende Nutzungszahlen aller Ressourcen als Folge von Informationskompetenzentwicklung sind also weder Nebeneffekt noch Zusatzaufgabe, sondern berühren im Kern die Zielsetzungen von Bibliotheken.

Nachdem Konstanze Söllner die Forderung nach dem Raum stellt, der der Kompetenzentwicklung dienen solle, bemerkt sie weiter, dass die in der Regel funktionale Organisation von Bibliotheken die »Integration der Kernaufgabe Informationskompetenzvermittlung« erschwere, denn »[die] Ergänzung der funktionalen Organisation durch Produkt- oder Projektmanagement wird in Hochschulbibliotheken selten praktiziert.«⁶ Eine Lehrbuchdefinition von Produktmanagement sieht dieses »als Vermittler zwischen Kundenwünschen, Innovationsgrenzen von F&E, technischen Möglichkeiten der Produktion, Kostenüberlegungen des Controllings und Verkaufszielen des Vertriebs.«⁷ An diese zentrale Stelle können sich Bibliothekare mit Informationskompetenz-Know-how setzen. Sie kennen die Bedürfnisse der Kunden und sind intensive Anwender der bibliothekarischen Technologie. Trotzdem wird kaum irgendwo das organisatorische und entwicklerische Potenzial realisiert, das in diesem Know-how steckt. Gleichzeitig wird die im Produktmanagement formulierte Koordinationsaufgabe, die Produkte, Organisation und Nutzer zusammenbringt, ignoriert.

INFORMATIONSKOMPETENZ ALS PROGRAMM UND LEITIDEE

Welche Folgerungen ergeben sich aus dem gerade beschriebenen Perspektivwechsel? Vor allem ist eine konsequentere Nutzerorientierung der bibliothekarischen Dienstleistungen nötig. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Nutzer heute viele Facetten von Informationskompetenz bereits mitbringen, auf die aufgebaut werden kann. Da aber mindestens Hochschulbibliotheken als Einheiten übergeordneter Bildungseinrichtungen auch einen Bildungsauftrag haben, sei es ihnen durchaus gestattet, ihre Nutzer auch mit »erzieherischer« Zielsetzung zu betrachten. In diesem Sinne eben entwerfen die »Standards« einen idealen Nutzer, der eine Zielvorgabe darstellt. Aber wenn der Weg dorthin die beschriebene Kompetenzentwicklung ist, dann sind die Werkzeuge nicht nur didaktischer Natur. Informationskompetenz als Nutzerorientierung sollte

sich auch außerhalb von Schulungen in die Organisation des Hauses einmischen bei der Gestaltung von:

- Serviceangeboten wie Auskunft und Beratung,
- technischen Schnittstellen wie OPACs und Discovery Systemen,
- Erschließung und Verfügbarmachung von Informationen,
- Webseiten.

Dies wäre ganz im Sinne eines Produktmanagements, das man an den meisten Bibliotheken vergeblich sucht.

Zu einem großen Teil bedeutet die konsequente Nutzerorientierung, die eigene Fachblindheit zu überwinden. Zu oft stehen bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen und Technologien die etablierten bibliothekarischen Strukturen im Vordergrund. Die Gratwanderung bei der Gestaltung einer neuen Webpräsenz mag da ein gutes Beispiel sein: Wieviel Abbild der Organisationsstruktur darf sein, wenn das Ziel ist, den Nutzer tatsächlich anhand seiner eigenen Fragestellungen durch die Dienstleistungen einer Bibliothek zu lotsen? Aber auch viele Instanzen von Discovery Systemen bilden derzeit mehr das technisch und erschließbar Machbare ab, als dass sie Nutzerbedürfnissen und Zugangsweisen entsprechen. Ein systematischer Ausweg aus der Fachblindheit könnte die aktuelle Prominenz ethnografischer Methoden in der Nutzerforschung sein.⁸ Darauf zu hören, was die Nutzer in ihrem Informationsverhalten und der Nutzung bibliothekarischer Ressourcen antreibt, schließt nicht aus, dies um die Bedürfnisse des idealen Nutzers, wie die »Standards« ihn beschreiben, zu ergänzen. Wichtig ist, dass dieser Blick auf den Nutzer viele gestalterische Fragen bei der Umsetzung von Web- und Software-Schnittstellen beantworten kann: Welches Wording wird benutzt? Und welche Begriffe werden erwartet? Unterscheidet sich die interne Organisation von der, die der Nutzer erwartet? Ist der schnellste Weg zum Rechercheergebnis auch der plausibelste? Um nur einige Beispiele zu nennen. Erst in der Vereinbarung von realem und idealem Nutzer kann dann ggf. auch der virtuelle Raum gebaut werden, der es ersterem ermöglicht, seine Kompetenz im Umgang mit diesen Schnittstellen zu entwickeln.

Angesichts der umfassenden Virtualisierung wird jedoch die bibliothekarische Beratung als zentrale Nutzerschnittstelle heute häufig übersehen, bzw. fällt dem Druck der Einsparung von Personalressourcen zum Opfer. Dabei geschehen die Entwicklung von Kompetenzen und das Lernen in kleinen Schritten häufig schon durch die Beantwortung einfacher Nutzerfragen. Der Begriff des »teachable moment« wird dabei gelegentlich überstrapaziert, klar ist aber, dass der bibliothekarische Auskunftsdienst im besten Sin-

ne des Softwaredesigns »kontextsensitiv« ist. Bei der Auskunft ergibt sich die Möglichkeit, im Dialog mit dem Nutzer Verständnisfragen zu klären, Missverständnisse auszuräumen und z. B. durch die gemeinsame Recherche Funktionsweisen technischer Schnittstellen zu Katalogen und Datenbanken zu erläutern. Erst durch diesen direkten Austausch ist vielfach individuelle Kompetenzentwicklung möglich.

Jeder in der Auskunft Tätige weiß zumal um die gelegentlich verquere Vielfalt der Nutzeranfragen, die sich oft in kein Schema pressen lassen. Technische Schnittstellen als Ermöglichung des Mensch-Maschine-Dialogs müssen aber zwangsläufig in schematischen Rastern Interesse abfragen und immer schon ein Modell vom Nutzer und vom Lernenden unterstellen, das der Wirklichkeit nur selten gerecht wird. In diesem Sinne stellen auch E-Tutorials nur erweiterte und spezialisierte Schnittstellen dar, obwohl sie doch eigentlich anleiten und helfen sollen. Hier ist das Auskunftsgespräch im Hinblick auf den »teachable moment« deutlich überlegen, weil es individuell auf Nutzerfragen eingeht und damit dem Anspruch der individuellen Kompetenzentwicklung Rechnung trägt.

Die organisatorische Einbettung des Themas wurde oben bereits im Kontext des Produktmanagements gefordert. Aber auch im Sinne der konsequenten Nutzerorientierung sind Einbettung und Vernetzung entscheidend. Gerade für die Informationskompetenz gilt, dass sie vom Nutzer nicht als losgelöst vom akademischen Inhalt oder anderer über- und untergeordneter Kompetenzen wie Medien- und IT-Kompetenz wahrgenommen wird. Die Arbeit der Nutzer mit bibliothekarischen Dienstleistungen ist eingebettet in die übergeordnete akademische Tätigkeit. Dabei gibt es aber letztlich gar nicht *die* akademische Tätigkeit; vielmehr entspringen Methoden und Ansprüche des einzelnen Nutzers in Bezug auf die Informationsversorgung seiner Fachzugehörigkeit in den Natur-, Sozial- oder Geisteswissenschaften. So trivial diese Feststellung ist, so gerne wird sie bei der Gestaltung von bibliothekarischen Diensten übersehen. Mieke Roscher hat detailliert untersucht, wie unterschiedlich die Herangehensweisen einzelner Fachvertreter an die Recherche in Discovery Systemen sind.⁹

Dass die Virtualisierung der Inhalte in einigen Fächern schneller voranschreitet als in anderen, hat dabei zur Folge, dass die fachkulturellen Unterschiede zunehmen. Ein Blick auf zentrale Fachdatenbanken wie das Web of Science, Wiso, MLA oder FIS Bildung zeigt, dass deren Anbieter diesen Entwicklungen durchaus Rechnung tragen. Die Bibliotheken scheinen sich mit der Einführung von Discovery Systemen, die völlig verschiedene Indizes zusammenführen, in eine

**bibliothekarische
Auskunft ermöglicht
Kompetenzentwicklung**

Fachorientierung

entgegengesetzte Richtung zu entwickeln. Dies ist umso bedenklicher, als für einige Disziplinen über die Versorgung mit E-Books und E-Journals auf der einen Seite zwar eine Situation der wissenschaftsnahen Informationsversorgung eingetreten ist, die vor dreißig Jahren noch Utopie war. Andererseits bedeutet dies auch, dass die bibliothekarischen Leistungen in Erwerbung, Erschließung und Bereitstellung immer mehr aus dem Blick des Nutzers geraten. Wie ehemals der Strom, kommen – überspitzt gesprochen – heute die Bücher aus der Steckdose und der Endverbraucher muss sich keine Gedanken mehr über deren Herkunft machen. Zwischen lizenzierten Ressourcen und »freien« Internetangeboten wird auf Nutzerseite häufig gar nicht unterschieden. Akademisch informationskompetent zu sein, bedeutete aber schon immer, auch kritisch auf die Quellen und Ursprünge von Informationen und Daten zu schauen.

Wie wichtig dabei die Nutzerschnittstellen sind, zeigt ein kurzer Blick auf die systematischen Methoden zur Schnittstellengestaltung, die Usability Evaluation. Zu den sieben Grundsätzen der Dialoggestaltung gehört laut ISO-Norm 9241 Teil 10 auch »Lernförderlichkeit«. ¹⁰Inwieweit ist eine Nutzerschnittstelle dazu geeignet, dass der Nutzer selbst einen kompetenten, selbstbestimmten Umgang mit ihr entwickeln kann? Vor diesem Hintergrund sind Zweifel gegenüber Discovery Systemen angebracht. Der kompetente Umgang mit der Recherche setzt entweder fundiertes Wissen über die recherchierbaren Indizes voraus oder einen homogenisierten Rechercheraum, der eine von Störfaktoren bereinigte thematische Suche ermöglicht. Aus der Sicht akademischer Nutzer ist die Suche nach Themen und Inhalten das häufigste Ziel einer Recherche. Gerade die Struktur der Sacherschließungsdaten in Discovery Systemen mit kommerziellen Indizes verhindert aber einen gezielten und strategischen Zugriff auf diese. Durch die fehlende Normierung von Sacherschließungsdaten aus unterschiedlichsten Quellen stehen häufig gleichlautende oder synonyme Begriffe nebeneinander. Bei der Auswahl des einen oder anderen wird so unbewusst statt einer inhaltlichen Auswahl eine formale Einschränkung in Hinsicht auf die Herkunft der Metadaten getroffen.

Diese Kritik soll nicht als eine pauschale Ablehnung von Discovery Systemen verstanden werden. Aber die oben formulierten Ansprüche an die Ermöglichung der Informationskompetenzentwicklung führen zu einem nötigen Umdenken im Umgang mit den Indizes, mit denen Discovery Systeme gespeist werden. Allein die Verwendung einer Facette »Thema«, die sich rein auf Sacherschließungs- und ggf. Klassifikationsdaten unterschiedlicher Datenquellen stützt,

stellt einen Bruch in der Logik der Benutzerführung dar, wenn der Einstieg in die Recherche eine »allgemeine Suche« über alle Datenbankfelder war. Dieser Einstieg führte über Titelstichwörter, Abstracts, Inhaltsverzeichnisse und unter anderem auch Sacherschließungsdaten. Eine plötzliche Einschränkung im Drill-Down auf die Facette, die nur mit Sacherschließungsdaten gefüttert wird, setzt ein Maß an Hintergrundwissen beim Nutzer voraus, das in der Regel nicht einmal in Schulungen vermittelt wird, geschweige denn in einer einfachen Online-Hilfe erläutert werden kann. Dennoch stellen Discovery Systeme meistens den priorisierten Sucheinstieg jener Häuser dar, die sie einsetzen.

An diesem Beispiel allein zeigt sich schon, wie nötig eine konsequente Nutzerorientierung bei der Implementation neuer Dienstleistungen ist, insbesondere, wenn sie eine Komplexität wie Discovery Systeme aufweisen. Die gerade beschriebene Nutzerführung ist nur der Struktur der bibliografischen Daten geschuldet, nicht dem Interesse oder der Erwartungshaltung des Nutzers bei der Recherche. Lässt man seine anderen Unzulänglichkeiten außer Acht, ist Google hier durchschaubarer, sein Index konsistenter. Dem Nutzer Kompetenzentwicklung zu ermöglichen, setzt ein angemessenes Zusammenspiel von konsistenten Indizes und den Schnittstellen für die Recherche voraus. Letztlich müssen diese Komponenten aus Nutzersicht und für die Entwicklung fachangemessener Informationskompetenz eine Brücke zwischen der jeweiligen Fachsprache einer Disziplin und den Sacherschließungsdaten bauen. Kontraproduktiv ist es in diesem Zusammenhang ebenfalls, wenn die Trefferanzeigen keine Rückschlüsse auf die Logik des Ranking zulassen. In solchen Fällen ist kaum eine Vermittlung und Umsetzung effizienter Suchstrategien möglich.

Offenbart sich in solchen Defiziten das Fehlen eines effizienten Produktmanagements auf Seiten der Bibliotheken, so ist gleichzeitig klar, dass die entsprechende Aufgabe nicht mehr von einzelnen Bibliotheken alleine geleistet werden kann. Der Schritt zum Einsatz von Suchmaschinenteknologie beim Katalog-Retrieval bedeutet zum einen eine gesteigerte Komplexität bei der Umsetzung von Anfragen, zum anderen handelt es sich bei den Erschließungsdaten heute um Indexgrößen, die nicht mehr in den überkommenen bibliothekarischen Strukturen zu bearbeiten sind. Hier stehen die entsprechenden Standardtechniken aus, um z. B. heterogene Indizes mit bibliothekarischer Expertise zu homogenisieren. Vor allem aber fehlt es bisher auch an Kooperationsstrukturen über die Verbünde hinweg, die es erlauben würden, mit den Datenmengen angemessen umzugehen.

Informationskompetenz als Gestaltungsaufgabe verstanden, offenbart damit die Herausforderung der produktiven Vernetzung, die sich aber nicht auf die Pflege gemeinsamer Schulungsstatistiken, die Formulierung von Lernzielen und den Austausch von didaktischen Modellen beschränken darf, sondern auch auf der Ebene der Kooperationsstrukturen wie in den landes- oder verbundweiten AGs die Initiative zur Gestaltung bibliothekarischer Dienste ergreifen muss. Die »Stellungnahme« des dbv zur Entschließung der HRK bleibt hier leider bei oberflächlichen Absichtserklärungen und benennt keine konkreten Aufgaben für die Bibliotheken.¹¹ Hier wird deutlich eine Chance verpasst, das Thema Informationskompetenz mit einer neuen Perspektive in die bundesweite Diskussion einzubringen. Gerade mit den anstehenden Entwicklungen bei der Einführung von RDA und den Herausforderungen des Semantic Web darf es nicht dazu kommen, dass sich die Ansprüche akademischer Recherche und die Retrievalmöglichkeiten auf eine Weise voneinander entfernen, wie es viele Discovery Systeme derzeit vormachen.

EINE FOLIE FÜR DIE PRAXIS

Die bis hierhin entworfenen Gedanken kann man als Folie für die Praxis verwenden. Am Beispiel des BIS – Bibliotheks- und Informationssystem der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg soll dies im Folgenden versucht werden. Mit ca. 1,4 Millionen Bänden ist das BIS eine mittelgroße Universitätsbibliothek. Das Lokalsystem Urica wird als kleiner Regionalkatalog genutzt, da auch die anderen beiden wissenschaftlichen Bibliotheken am Standort – die Landesbibliothek Oldenburg und die Bibliothek der Jade-Hochschule – darin erwerben und katalogisieren. Als Neugründung der 1970er-Jahre ist das BIS konsequent einschichtig. Der Bau der Zentralbibliothek ist Anfang der 1980er-Jahre entstanden und liegt zentral auf dem in den letzten Jahren immer noch wachsenden Campus. Etwas später wurde ein zweiter Campus für die Naturwissenschaften eröffnet, der eine kleine Bereichsbibliothek als Präsenzbibliothek für die Versorgung mit vor allem aktueller Literatur im STM-Bereich umfasst. Die Bestände werden prinzipiell in Freihandaufstellung bereitgestellt; nach 30 Jahren Bestandszuwachs wurden aber mittlerweile einige wenig genutzte Bestände in Kompaktmagazine umgebettet.

Vor allem die Zentralbibliothek ist bereits vor über 30 Jahren als »Lernort« geplant worden, lange bevor der Begriff sich im Mainstream durchsetzte. Dazu gehört heute eine vom Studentenwerk betriebene Café-Bar, die vor einigen Jahren das schon immer vorhandene Angebot an Heißgetränken aus dem Automaten

ersetzte. Eine große Anzahl PC-Arbeitsplätze und Bereiche für unterschiedliche Formen der Gruppen- und Einzelarbeit sowie buchbare Gruppenarbeitsräume und Carrels, drei Schulungsräume unterschiedlicher Größe und Ausstattung, eine Mediathek und ein eigener Veranstaltungssaal ergänzen das Bild.

Beratungsangebote

In der Beratung wird seit einigen Jahren das Ziel des »One-Stop-Shoppings« verfolgt. In enger Kooperation mit den IT-Diensten der Universität wird zum einen in direkter Nähe der Zentralen Information eine IT-Beratung angeboten, die alle Fragen zur Windows-Domäne, Netzzugang etc. beantwortet. Zum anderen werden Teile der universitären Kontoverwaltung – Fragen rund um Passwörter, TAN-Nummern zur Prüfungsverwaltung etc. – an einem gemeinsamen Schalter mit dem bibliothekarischen Nutzerservice bearbeitet. Wiederum in direkter Nähe findet sich seit Anfang 2014 eine wöchentliche Sprechstunde der Schreibwerkstatt der Zentralen Studienberatung der Universität. Hier können niedrigschwellig und ohne vorherige Anmeldung Fragen zum wissenschaftlichen Schreiben beantwortet werden. Dieses Angebot entstand aus einer gemeinsamen »Langen Nacht der aufgeschobenen Hausarbeiten«. Darüber hinaus gibt es zwei Fachinformationstheken, die in den oberen Hauptgeschossen kurze Wege für alle bibliothekarischen Fragen garantieren.

Es zeigt sich in der Praxis dieser integrierten Beratungsangebote, dass Studierende Fragen zum Schreiben, Zitieren, Bibliografieren und zur Recherche häufig gar nicht »trennscharf« stellen, ihnen der »korrekte« Ansprechpartner manchmal gar nicht bewusst ist. Das gemeinsame Angebot fängt diese Unschärfe auf, Probleme können von den Mitarbeitern ggf. direkt an den nahen spezialisierten Ansprechpartner verwiesen werden. Den Studierenden wird dadurch direkt beim Lernen, bzw. bei der studentischen Arbeit an Themen und Inhalten die Möglichkeit gegeben, ihre Probleme zu identifizieren und in der Folge (Informations-)Kompetenz zu entwickeln. Gleichzeitig beweist die Auskunftspraxis auch, dass ein konsequent und gut gestalteter Lernort nicht zwangsläufig mit dem Thema Informationskompetenz verknüpft sein muss. Wenige Nutzerfragen kommen von jenen Nutzern, die die Bibliothek tatsächlich zum Lernen benutzen – sei es allein oder in Gruppen in entsprechenden zonierten Bereichen oder Gruppenarbeitsräumen. Ohne dies statistisch belegen zu können, lässt sich beobachten, dass in Zeiten intensiver Nutzung – zum Beispiel zu den akademischen Prüfungszeiten – die Nutzeranfragen eher zurückgehen, da kaum Interesse an den biblio-

Herausforderung der produktiven Vernetzung

integrierte Beratungsangebote

Bibliothek als Lernort

thekarischen Angeboten der Bibliothek besteht. Der Lernort funktioniert in diesen Situationen, Informationskompetenz ist jedoch kaum ein Thema.

Persönliche Beratung muss ergänzt werden durch ein virtuelles Angebot. Vor einigen Jahren bot das BIS hier auch eine Chat-Auskunft an, die als synchrones Auskunftsangebot die Nutzer am jeweiligen Arbeitsplatz erreichen sollte. Im Prinzip ist ein derartiges Angebot natürlich ganz im Sinne der Ermöglichung von Kompetenzentwicklung gedacht, indem die bibliothekarische Dienstleistung an den Ort der akademischen Fragestellung kommt. Doch hier musste – durchaus im Sinne des oben eingeführten Produktmanagement-Gedankens – die Frage nach der Kosten-Nutzen-Relation gestellt werden. Nur ein verlässliches Angebot ist in diesem Sinne ein Angebot, dass zur nachhaltigen Kundenbindung taugt. Für die Chat-Auskunft parallel zu den Öffnungszeiten der Theken qualifiziertes Personal bereitzustellen, das inhaltlich angemessen zu verschiedensten Themenbereichen (allgemeine Auskunft, Nutzungsfragen, Fachreferatsangelegenheiten wie Erwerbung etc.) Auskunft geben kann, ist eine kapazitäts- Herausforderung.

Da die synchrone Fernauskunft über telefonische Erreichbarkeit jederzeit gegeben ist, hat man sich entschieden, diese Chat-Auskunft durch eine qualitätsgesicherte asynchrone Auskunft mit Hilfe des Ticketing-Systems OTRS zu ersetzen.¹² OTRS ermöglicht die Verwaltung einer großen Zahl von Anfragen, die über verschiedene E-Mail-Adressen eingehen können. Die Bearbeitung erfolgt über eine browsergestützte Oberfläche, E-Mails werden in sogenannten »Queues« – Warteschlangen – verwaltet, die z. B. an bestimmte Fragestellungen oder Themenkreise gebunden sein können. Nutzeranfragen sind über Tickets, also eindeutige Eingangsnummern, jederzeit in ihrem Bearbeitungsstatus einsehbar, nicht-fristgerechte Bearbeitung zieht eine automatische Eskalation nach sich.

Die Verwaltung über eine einheitliche Oberfläche ermöglicht die Bearbeitung der Anfragen durch verschiedene Mitarbeiter, die für die jeweilige Queue verantwortlich sind, Abwesenheiten durch Krankheit oder Urlaub müssen nicht extra aufgefangen werden, sind die Zuständigkeiten einmal geklärt. Alle Anfragen können inhaltlich kategorisiert werden und bleiben im System archiviert. Dadurch können auch Neuanfragen von Nutzern ggf. im Kontext betrachtet werden. Zu bestimmten Fragestellungen können vorformulierte Antworten aus einer Knowledgebase herangezogen werden. Durch diese Merkmale ergibt sich inhaltlich ein hoher Standard der Beantwortung und formal eine hohe Verbindlichkeit im Umgang mit Nutzeranfragen. Beides hat eine gesteigerte Kundenbin-

dung zur Folge. Diese ist in Bezug auf Informationskompetenz eine Voraussetzung dafür, als kompetenter (Gesprächs-)Partner akzeptiert zu werden.

— Die Schulungsangebote des BIS

Der überwiegende Teil der universitären Schulungen findet als »eingebettete Lehre« statt, d. h. die Fachreferate kooperieren mit der Lehre, um in der Regel einzelne Sitzungen in Bachelor- und Mastermodulen zu übernehmen. Der Umfang ist damit meistens vorgegeben, es handelt sich um 90-minütige Sitzungen. Die Inhalte und Form der Schulungen sind nicht standardisiert, sondern dem individuellen Anspruch der Fächer angepasst. Ob, zu welchem Zeitpunkt und für welche Zielgruppen diese Angebote angefordert werden, hängt stark vom jeweiligen Curriculum der Fächer ab. Dort, wo es grundlegende Veranstaltungen zur Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten gibt, scheint die Zusammenarbeit mit der Bibliothek selbstverständlich und kann sich auf Anfangssemester ebenso wie Masterabschlussmodule und Promovierendenkolloquien beziehen; Einführungen in die Recherche werden ebenso als »eingebettete Lehre« gebucht wie Schulungen zu Endnote oder Citavi. Wo die Strukturen zum wissenschaftlichen Arbeiten in den Studiengängen wenig ausgeprägt sind, wird aber oft auch kein Platz für Rechercheeinführungen eingeräumt.

Neben der eingebetteten Lehre gibt es freie Angebote zur Fachrecherche und zur Literaturverwaltung. Diese werden jedes Semester auf der Lernplattform Stud.IP angeboten und beworben. So ist gleichzeitig die Verwaltung der Anmeldungen geregelt, und es kann Kontakt zu den Teilnehmern aufgenommen werden. Die Resonanz auf diese Angebote ist durchwachsen, trotz Anmeldung werden häufig die eigentlichen Termine nicht wahrgenommen (eine Ausnahme stellen die gut besuchten Einführungen zu Citavi und Endnote dar). Wichtig sind diese Angebote aber, weil die Bibliothek sich regelmäßig als Anbieter in Erinnerung rufen kann. Über die Dozentenrolle in Stud.IP sind die Mitarbeiter der Fachreferate wiederum für Studierende kontaktierbar, was auch wahrgenommen wird. So ergibt sich auf der Lernplattform, die auch als soziales Medium innerhalb der Universität genutzt wird, ein weiterer Ort, an dem Informationskompetenz zu den Nutzern getragen werden kann und ihre Entwicklung dort ermöglicht, wo sie benötigt wird. Eigentliche Bibliotheksführungen sind im Grunde nur noch ein punktuell angebotenes Angebot zum Beginn des Wintersemesters.

Ein weiteres regelmäßiges Angebot sind Tutorenschulungen. Die Zentrale Studienberatung der Universität organisiert immer vor Beginn des Wintersemesters eine »Tutorenwoche«, die vom Präsidium der Uni-

versität gefördert wird. Hier ist die Bibliothek stets mit Angeboten zur Recherche und Literaturverwaltung präsent. Interessant ist dabei die Einbettung dieser Schlüsselkompetenzen in den Kontext übergeordneter Sozial- und Studienkompetenzen, die allesamt Teil der Tutorenwoche sind. Jenseits des Zwecks, über die Tutoren auch Multiplikatoren mit den bibliothekarischen Inhalten zu erreichen, ist damit ein entscheidender Imagegewinn im Kontext der universitären Angebote verbunden, weil Informationskompetenz als integraler Bestandteil übergeordneter Studien- und Arbeitskompetenzen verstanden wird.

In einer eigenen, webbasierten Statistik tragen die Mitarbeiter des Hauses ihre geplanten, bzw. durchgeführten Führungen und Schulungen mit den Kern-daten ein. Diese Zahlen zeigen für die letzten Jahre eine Tendenz hin zur eingebetteten Lehre mit konstant hohen Veranstaltungs- und Teilnehmerzahlen. Dies spricht in der Breite für ein qualitativ gutes Angebot mit großer Nachhaltigkeit. Die verlässliche Nachfrage aus der Lehre wäre nicht gegeben, wenn die Kooperation aus Sicht der Studiengänge nicht für sinnvoll gehalten würde.

— Angebote für Schulen

Neben den universitären Angeboten werden jedes Jahr mehr als 3.000 Schülerinnen und Schüler durch die Bibliothek geführt, meist im Kontext der Facharbeit. Hier engagiert sich das BIS mit den anderen Bibliotheken der Stadt im Netzwerk Schu:Bi – Schule und Bibliothek, das aus einem drittmittelgeförderten Projekt hervorgegangen ist.¹³ Die Versorgung der Schulen als Aufgabe anzunehmen, führt schnell an das Problem, dass wissenschaftliche Bibliotheken kaum für diese Flächenversorgung aufgestellt sind. Gleichzeitig gilt in Niedersachsen für die sogenannte »Facharbeit« als praktizierte wissenschaftliche Propädeutik, dass im Verlauf des Seminarfachs eine wissenschaftliche Bibliothek besucht werden soll. Im Zusammenspiel zwischen Kultus- und Wissenschaftsministerium ergibt sich so eine regelrechte Sollbruchstelle.

Um mit den großen Zahlen an Schülern umgehen zu können, erweist sich zum einen die lokale Netzwerkzusammenarbeit als hilfreich. Zum anderen werden die eigentlichen Führungen bereits seit Jahren jeweils im Winter durch eine »Facharbeitensprechstunde« ergänzt, seit einigen Durchgängen nun schon in Kooperation mit der Landesbibliothek Oldenburg. In der Sprechstunde können Schülerinnen und Schüler niedrigschwellig und ohne Anmeldung direkte Unterstützung bei der Literaturrecherche bekommen und erhalten auch als Minderjährige einfachen Zugriff auf internetbasierte, elektronische Ressourcen, der im Re-

gelbetrieb der Bibliothek nicht eingeräumt werden kann.

Die Facharbeitensprechstunde hat geholfen, die Betreuung von Schülerinnen und Schülern im Haus zu kanalisieren, da diese nun nicht mehr »en passant« an den Auskunftstheken beraten werden müssen. Jenseits der Hilfe für die Schüler dient die Facharbeitensprechstunde den betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Crashkurs im Umgang mit verschiedensten Recherchethemen. Fast im Minutentakt müssen alle Fachdisziplinen bedient werden, ohne dass die Facharbeit eine inhaltlich nicht zu leistende Tiefe verlangt. Die Facharbeitensprechstunde wird jedes Jahr quantitativ und inhaltlich ausgewertet – das entwickelte Wissen im Umgang mit den jungen Nutzern, aber auch mit deren Themen fließt so systematisch ins Haus zurück.¹⁴

Aus Kapazitätsgründen hat das BIS vor ein paar Jahren die reguläre Dauer für eine Schülerführung auf 30 Minuten begrenzt. Um der dadurch entstehenden Vermittlungslücke zu begegnen, wurde gleichzeitig begonnen, Lehrerfortbildungen anzubieten. Diese haben das Ziel, einer nachhaltigen Kompetenzentwicklung an den Schulen Vorschub zu leisten, um damit perspektivisch den Betreuungsaufwand für Schulklassen in der Bibliothek zu reduzieren. Bei der Einführung der Lehrerfortbildungen kamen der Bibliothek wiederum die Kontakte aus dem Schu:Bi-Projekt zugute. Die Fortbildungen werden im Programm des »OFZ – Oldenburger Fortbildungszentrums für Lehrer« angeboten und sind damit auch formal in einem Rahmen angesiedelt, der sich den schulischen Strukturen anpasst.

— Einführung des Discovery Systems

Eine Herausforderung für die Informationskompetenzbestrebungen am BIS war die Einführung des Discovery Systems *Primo* von ExLibris. Seit Dezember 2013 ersetzt dieses als *ORBISplus* mit einem Index von rund 50 Millionen Datensätzen den alten Regionalkatalog *ORBIS* für die lokalen wissenschaftlichen Bibliotheken. Kolleginnen aus der hausinternen IK Arbeitsgruppe arbeiteten in der häuserübergreifenden Projektgruppe zur Implementation mit und konnten so bei Fragen der Gestaltung der Rechercheschnittstelle, aber auch bei der Einbettung von *ORBISplus* in die Bibliothekswebseite beraten. Ein wichtiges Element bei der Einführung von *ORBISplus* war, dass die Nutzer von Beginn an auf der Ebene des Gesamtsystems – aber auch bei jeder einzelnen Trefferdarstellung – einen Feedback-Button vorfinden. Dieses Feedback landet direkt im oben erwähnten Ticketing-System OTRS, sodass auch auf Seiten des IT-Referats im Hause mit demselben Grad der Verbindlichkeit auf die derart formulierten

Facharbeitensprechstunde für Schüler

Lehrerfortbildungen

Nutzerfeedback

Nutzeranforderungen reagiert werden muss. Durch die Möglichkeit, die Anfragen in OTRS zu distribuieren, also intellektuell in Bezug auf Inhalte zu filtern und an entsprechende Supportlevel in der Technik, der Auskunft oder den Fachabteilungen weiterzuleiten, ist zum einen eine hohe Verbindlichkeit im Umgang mit den Nutzeranfragen garantiert, zum anderen konnten so aber auch schon kurz nach der Freischaltung des Systems zielgerichtet Problemstellen in der Nutzerschnittstelle identifiziert werden.

ORBISplus bleibt dennoch in jeder Schulung im Fachkontext eine Vermittlungsherausforderung. Der Einstieg in die einfache Suche ist das zentrale Element auf der Startseite der Webpräsenz der Universitätsbibliothek. Zwar wird über einen Reiter der Überblick über die Fachinformationsangebote quasi als Alternative angeboten. Aber dem unvoreingenommenen Nutzer präsentiert sich das Discovery System als pauschaler Rechercheweg. Nun kann an einer solchen Stelle in den elektronischen Dienstleistungen sicherlich nicht die problematische Indexgestaltung des von ExLibris angebotenen, kommerziellen Index *PrimoCentral* in Frage gestellt werden und die Platzierung des Rechercheinstiegs ist alternativlos. Aber in der Vermittlung von Recherchewegen und bei der Beratung der Nutzer stellt sich ein sehr ambivalentes Bild der vordergründigen Vorteile der Konstellation *Primo* mit *PrimoCentral* dar. Der oben erläuterte Rechercheverlauf über den Einstieg mit der einfachen Suche mag als Beispiel dienen. Die Defizite der heterogenen Natur des Indexes, der auch reich an Synonymen und Homophonen ist – in Oldenburg wurde er noch um Begriffe aus der im Haus verwendeten Aufstellungssystematik angereichert – sowie ein wenig transparentes Relevanz-Ranking der Suchergebnisse führen dazu, dass man Kompetenz in der Anwendung des Systems eher dadurch entwickelt, dass man diese Hürden umschiffet, also »Workarounds« statt Strategien entwickelt. Das könnte im Prinzip legitim sein, wenn ein Workaround nicht immer spezifisch für das entsprechende Werkzeug wäre. Damit steht er im Sinne der Kompetenzentwicklung einem übergreifenden Verständnis des Funktionierens von Rechercheschnittstellen auch anderer Anbieter im Wege. Es dürfte für viele Häuser mit aktuellen Discovery-System-Implementationen gelten, dass diese in einigen Aspekten den »Standards der Informationskompetenz« zuwiderlaufen.

INFORMATIONSKOMPETENZ ALS PERSPEKTIVE

Was folgt aus der hier gewählten Perspektive für ein einzelnes Haus, aber auch auf Ebene der verbund- und länderübergreifenden Zusammenarbeit? Das BIS Ol-

denburg mag in der Summe der hier geschilderten Organisationsaspekte vielleicht keine Best-Practice bieten im Sinne der oben entwickelten Sicht auf Informationskompetenzentwicklung. Doch diese Sicht kann man als Folie nutzen, um Handlungsfelder für zukünftige Organisationsentwicklung zu benennen. Wünschenswert wären in diesem Sinne z. B. ein weiterer Ausbau der Beratungs- und Schulungsinhalte, um die verschiedenen Facetten der Informationskompetenz besser in den Ablauf des wissenschaftlichen Arbeitens zu integrieren. Dies müsste nicht zwangsläufig personell abgedeckt werden, sondern könnte z. B. auch durch eine entsprechende Einbettung von Inhalten auf der Website geschehen; auch sind Infoscreens im Bibliotheksraum angedacht, die neben aktuellen Informationen Recherchetipps u. ä. zeigen. Auch die systematische Ansprache weiterer Zielgruppen ist ein Desiderat, vielleicht über eine gesteigerte Modularisierung der Inhalte. Hier hängt aber viel von den curricularen Strukturen der Studiengänge ab.

Im Positiven zeigt sich für das BIS eine gute Vernetzung des Themas im Haus durch eine AG »Auskunftsstandards« und den hohen Standard der Auskunftsdienste, innerhalb der Studiengänge durch den hohen Anteil von eingebetteter Lehre und die Tutorenschulungen. In dieser Situation ist für die Nutzer eine quasi modulare Entwicklung der eigenen Kompetenz möglich. In der Fläche ist das BIS gut vernetzt durch die lokale Kooperation der Oldenburger Bibliotheken, ebenso wie durch die Mitarbeit in der norddeutschen AG Informationskompetenz im GBV und in den Verbundstrukturen. Positiv hervorzuheben sind weiterhin die gut eingespielten Workflows für das Nutzerfeedback bei der allgemeinen und fachspezifischen Auskunft sowie zur Verbesserung des Discovery Systems; hier schlägt sich der qualitätsgesicherte Nutzerdialog durch den Einsatz von OTRS nieder. Dies ist gerade auch in Bezug auf die weitere Optimierung von *ORBISplus* ein großer Vorteil. Das BIS steht damit in Bezug auf Schulungen und Beratungsangebote sehr gut da, was sich auch im BIX und Nutzerumfragen zeigt. Es könnten allerdings die internen Workflows im Sinne eines Produktmanagements weiter ausgebaut werden. Die Strukturen dafür sind vorhanden.

Doch ein einzelnes Haus stößt an seine Grenzen, wenn es z. B. um die Gestaltung der nutzerorientierten Sacherschließung und des Retrievals geht. Kritik an Discovery Systemen darf daher nicht als rückwärts-gewandtes Beharren auf Bewährtem gesehen werden. Vielmehr offenbart sich dort derzeit ein Defizit in der Diskussion um Nutzerinteressen. Die »Standards der Informationskompetenz« geben eben in diesem Sinne ein Leitbild für die Ansprüche akademischer Recherche

vor, das als Zielvorstellung aus dem Blick geraten ist. Dies liegt sicherlich auch daran, dass die Anforderungen, die mit der Einführung von RDA verbunden sind, und z. B. die Herausforderungen, die das kommende Semantic Web den Bibliotheken stellen wird, nicht auf Systemebene im Bibliothekswesen angegangen werden. Ähnlich wie die Fernleihe in einer historischen Situation als eine gemeinschaftliche Anstrengung für die akademische Informationsversorgung etabliert wurde, sollte mit Blick auf die Zukunft über die Anforderungen an die Inhaltserschließung in Zeiten von Suchmaschinen und Discovery Systemen diskutiert werden. Wie sollten Sacherschließungsdaten in großen Indizes aus Sicht der Fachkulturen in den Geistes-, Sozial- und Naturwissenschaften aussehen? Können Volltextindizes, Klassifikationen und andere Inhaltserschließungsdaten sinnvoll in eine nutzerorientierte, übergeordnete inhaltliche Suche integriert werden? Welche Tools und Workflows wären hierfür nötig? Hier wird auf allen Ebenen noch zu sehr in den etablierten Strukturen gedacht. Auf die kommerziellen Indizes der Anbieter von Discovery Systemen zu setzen, heißt, wenig nutzerorientiert das Verfügbare vor das Sinnvolle zu stellen.¹⁵

Am Beispiel der Erschließung und Indexierung zeigt sich, dass Informationskompetenz – wenn man sie einmal nicht als Schulungsaufgabe, sondern als Perspektive auf bibliothekarische Dienstleistungen versteht – Impulse für Innovationen im Bibliothekswesen geben kann. In diesem Sinne sollten sich die Akteure der Diskussion um Informationskompetenz stärker einbringen in die Gestaltung anderer Dienstleistungsbereiche. Nutzerorientierung, in diesem Sinne verstanden, eröffnet dann auch eine ganzheitliche Sicht auf die zukünftige Stellung der Bibliotheken in der akademischen Informationsversorgung.

¹ SÜHL-STROHMENGER, Wilfried, Hrsg. *Handbuch Informationskompetenz*. Berlin, Boston 2012.

² Vgl. z. B. die Beiträge von Marianne INGOLD. Informationskompetenz und Information Literacy (S. 12–35) und Inka TAPPENBECK. Das Konzept Informationskompetenz in der Bibliotheks- und Informationswissenschaft: Herausforderung und Perspektiven. In: Wilfried SÜHL-STROHMENGER, Hrsg. *Handbuch Informationskompetenz*, S. 156–166.

³ ARNOLD, Karl-Heinz und Carola LINDNER-MÜLLER. Kompetenz. In: *Klinkhardt-Lexikon Erziehungswissenschaft (KLE)*. Klaus-Peter HORN,

Heidemarie KEMNITZ, Winfried MAROTZKI, Hrsg. Bad Heilbrunn 2012, S. 229–231, hier S. 229.

⁴ SÖLLNER, Konstanze. Kernaufgabe »Teaching Library«: Organisatorische Verankerung und Gestaltung des Serviceportfolios von Hochschulbibliotheken. In: Wilfried SÜHL-STROHMENGER, Hrsg. *Handbuch Informationskompetenz*, S. 440–450, hier S. 442.

⁵ Standards der Informationskompetenz. [Zugriff am: 26. Februar 2015] Verfügbar unter: www.bibliothekerverband.de/fileadmin/user_upload/Kommissionen/Kom_Dienstleistung/Publikationen/Standards_Infokompetenz_03.07.2009_endg.pdf

⁶ SÖLLNER, Konstanze. Kernaufgabe »Teaching Library«, S. 422.

⁷ WINKELMANN, Peter. *Marketing und Vertrieb*. München, Wien 2008, S. 206.

⁸ Vgl. den Schwerpunkt »Kundennähe durch ethnografische Forschung«. *Bibliothek Forschung und Praxis*. 2014, 38(2) und Kerstin SCHOOFF. In den Mokassins der Kunden: Ethnographische Methoden in der Nutzerforschung. [Zugriff am: 26. Februar 2015] Verfügbar unter: www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/12010/914/

⁹ ROSCHER, Mieke. *Fachdisziplinäre Bedürfnisse in der Gestaltung von Discovery-Lösungen: Wirklich ein Katalog für alle?* [Zugriff am: 26. Februar 2015] Verfügbar unter: <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2014-356/PDF/356.pdf>

¹⁰ SCHWEIBENZ, Werner. Grundlagen des Usability-Engineerings – Aspekte der Evaluation von Benutzerfreundlichkeit von Bibliothekswebsites. In: Bernard BEKAVAC, René SCHNEIDER, Werner SCHWEIBENZ, Hrsg. *Benutzerorientierte Bibliotheken im Web. Usability-Methoden, Umsetzung und Trends*. Berlin, Boston 2011, S. 9–30, hier S. 14.

¹¹ Stellungnahme des Deutschen Bibliotheksverbands (dbv) zur Entschließung der 13. Mitgliederversammlung der Hochschulrektorenkonferenz »Hochschule im digitalen Zeitalter: Informationskompetenz neu begreifen – Prozesse anders steuern«. [Zugriff am: 26. Februar 2015] Verfügbar unter: www.bibliothekerverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/positionen/2013_10_14_Stellungnahme_Informationskompetenz_endg.pdf

¹² LÜCK, Katharina. Das Trouble-Ticketsystem (TTS) als Instrument zur Qualitätskontrolle und Sicherung von Dienstleistungsstandards am IBIT Oldenburg. In: Tom BECKER, Cornelia VONHOF, Hrsg. *Gut ist uns nicht gut genug! Instrumente zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung für eine ausgezeichnete Bibliothek*. Wiesbaden 2010, S. 195–218.

¹³ BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSSYSTEM DER CARL VON OSSIETZKY UNIVERSITÄT OLDENBURG, Hrsg. *Schu:Bi – Schule und Bibliothek. Bildungspartner für Lese- und Informationskompetenz. Projektdokumentation*. Oldenburg, 2010. [Zugriff am: 26. Februar 2015] Verfügbar unter: <http://oops.uni-oldenburg.de/id/eprint/1078>

¹⁴ Vgl. LÜCK, Katharina, Ingrid KERSTEN und Antje SÜLAU. Vom Leben des Eichkätzchens bis zur Chaostheorie: Die Facharbeiten-Sprechstunde der Universitätsbibliothek Oldenburg. *Bibliotheksdienst*, 2010, 44(12), 1145–1153.

¹⁵ Vgl. auch die Kritik von Magnus PFEFFER. *Resource Discovery – Sacherschließung am Ende?* [Zugriff am: 26. Februar 2015] Verfügbar unter: <http://de.slideshare.net/MagnusPfeffer/2013-10-14-braun-schweig-sacherschliessung-am-ende>

zukünftige Anforderungen an die Inhaltserschließung

ganzheitliche Sicht auf die Stellung der Bibliotheken

DER VERFASSER

Dr. Oliver Schoenbeck, Fachreferent Pädagogik, Philosophie, Buch- und Bibliothekswesen, Stellvertretende Leitung Nutzerdienste, BIS – Bibliotheks- und Informationssystem der Carl von Ossietzky Universität Oldenburg, Postfach 2541, 26129 Oldenburg,
E-Mail: oliver.schoenbeck@uni-oldenburg.de