

**Masterthesis**  
im Rahmen des  
**Universitätslehrganges**  
**Library and Information Studies MSc**  
an der  
**Universität Wien**  
in Kooperation mit der  
**Österreichischen Nationalbibliothek**

**Bibliothek, quo vadis?**

–

**Konzept für die Verbesserung von Benutzerservice und  
Bibliothekskompetenz an der Anton Bruckner  
Privatuniversität**

Zur Erlangung des Grades Master of Science

Eingereicht von

*Mag. Agnes Drucker*

bei

*Mag. Elisabeth Schneider*

Linz, 2010

## **Abstract**

Die Masterthesis beschäftigt sich mit dem Benutzerservice an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität (Bruckneruniversität). Das ehemalige Brucknerkonservatorium wurde 2004 zur Universität akkreditiert. Im Zuge dessen erfolgte auch der Aufbau der Bibliothek zur Universitätsbibliothek.

Durch diese spezielle Situation der noch jungen Universitätsbibliothek sieht sich die Bibliothek mit einigen Problemen in Bezug auf den Benutzerservice konfrontiert. Den Lesern fehlt es oft an Bibliothekskompetenz, sie wissen nicht um die Angebote der Bibliothek bzw. können nicht damit umgehen. Weiters wünscht sich die Bibliothek durch die Öffnung zur Universitätsbibliothek mehr externe Benutzer.

Ein Hauptaugenmerk soll dabei im Rahmen dieser Arbeit auf die Bibliothekskompetenz der derzeitigen und der erwünschten künftigen Nutzer gelegt werden.

Die Masterthesis stützt sich dabei auf aktuelle wissenschaftliche Literatur zu dieser Thematik, vergleicht bei diversen Aspekten auch die Vorgehensweisen anderer Bibliotheken und stellt praxisorientiert Maßnahmen für die Bibliothek der Bruckneruniversität dar. Ein breit gefächertes Bogen beginnt dabei bei der Erstellung eines Leitbildes, das der Bibliothek zu einer klaren Identität verhelfen soll und zwei wichtige Themenbereiche abdecken soll: Wer sind wir und für wen bieten wir unsere Services/Dienstleistungen an? Als Ergebnis sollen Zielgruppen festgelegt werden, mit denen danach konkrete Maßnahmen zur „Erreichung“ der Bibliothekskompetenz überlegt werden können.

Ein kurzer Abriss wird der Auseinandersetzung mit der Homepage der Bibliothek gewidmet werden.

Der Hauptteil der Arbeit beschäftigt sich mit dem Benutzerservice und der Bibliothekskompetenz der Leser. (Wie kann ich den Benutzern Bibliothekskompetenz vermitteln? Wie können die Leser verstärkt in die Bibliothek gebracht werden?) Dabei wird ein Spektrum vom Aufbau von zielgruppenorientierten Benutzerschulungen bis hin zu Marketingmaßnahmen präsentiert, die auf die Angebote der Bibliothek aufmerksam machen sollen.

Abgerundet wird die Arbeit mit einem Ausblick auf die Möglichkeit der Implementierung von Elementen der Teaching Library für die Bibliothek der Bruckneruniversität.

## **Abstract (englische Version)**

This thesis deals with the user service at the library of the Anton Bruckner Private University (Bruckneruniversität). The former Brucknerkonservatorium was accredited as a university in 2004. In the course of that, the library became a university library.

Due to these special circumstances, the Bruckner University Library is facing problems concerning the user service. In particular, the users are lacking library literacy, they do not know about the manifold offers of the library or do not know how to handle those. Furthermore, due to the opening for private users the library wishes for more external users who do not attend university. Hence, the main focus of the thesis lies on the library competence of the present and the prospective users.

The thesis is based on current scientific research in this field, and it compares various aspects of the proceedings of other libraries and illustrates practical methods for the Bruckner University Library.

In order to do so, a broad variety of aspects have to be kept in mind, particularly the necessity of a mission statement, which aims an explicit identity for the library. Such a mission statement raises two main questions: Who are we, and whom do we want to offer our services to? The result leads to a positioning of target groups, which help to consider concrete measures for the attainability of the library competence.

A short passage is then dedicated to the discussion of the homepage of the Bruckner University Library. The main part of the thesis, though, deals with the user service and the library literacy of the readers, and the issues how one can teach the users library literacy and how readers can be motivated to use the library. Thereby, the thesis ponders on aspects reaching from the composition of target group oriented user trainings to marketing strategies in order to draw attention to the various services the library has to offer.

The thesis closes with a prospect on the applicability of the implementation of elements of Teaching Library for the Bruckner University Library.

# Inhaltsverzeichnis

Abstract .....	1
Abstract (englische Version).....	2
Vorwort .....	5
Einleitung.....	6
1 Die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität – Eine Bestandsaufnahme.....	7
2 Ein Leitbild für die Bibliothek?.....	11
2.1 Begriffsklärung Leitbild.....	11
2.2 Die Leitbildgenese .....	13
2.3 Leitbilder in Bibliotheken des deutschsprachigen Raumes .....	16
2.4 Der Prozess der Leitbilderstellung an der Bibliothek der Bruckneruniversität	20
3 Bibliotheksmarketing und bibliothekarische Kommunikationspolitik .....	22
3.1 Marketing .....	22
3.2 Bibliothekarische Kommunikationspolitik und ihre Kommunikationsinstrumente .....	24
3.3 Bibliotheksmarketing und der Einsatz von Kommunikationsinstrumenten an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität .....	28
4 Die Vermittlung von Bibliothekskompetenz durch Benutzerschulungen .....	34
4.1 Bibliothekskompetenz (Library Literacy) .....	34
4.2 Vermittlung von Bibliothekskompetenz .....	35
4.3 Aufbau und Durchführung von Benutzerschulungen – Konzeptionelle Überlegungen .....	41
4.3.1 Formen von Benutzerschulungen.....	41
4.3.2 Ablaufplanung .....	42
4.3.3 Personal, Fortbildung, Zeitaufwand für die Vorbereitung von Benutzerschulungen.....	44
4.3.4 Zielgruppen von Benutzerschulungen .....	45
4.3.5 Dauer einer Benutzerschulung und Gruppengröße.....	47
4.3.6 Infrastruktur .....	47
4.3.7 Lernziele, Lernmethoden, Schulungsformen .....	49
4.3.8 Evaluation.....	53
4.3.9 Öffentlichkeitsarbeit und Werbemaßnahmen .....	54

4.3.10 Zusammenfassung .....	56
4.4 Benutzerschulungen an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität: Ist-Zustand und Konzept für die Zukunft .....	57
5 Teaching Library – ein Weg für die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität? .....	62
5.1 Teaching Library – Definitionen und Entwicklung .....	62
5.1.1 Medienkompetenz und Informationskompetenz .....	62
5.1.2 Teaching Library – Die „lernende“ Bibliothek.....	64
5.2 Rahmenbedingungen, Anforderungen und Bestandteile einer Teaching Library sowie Beispiele für Teaching Libraries.....	67
5.2.1 Rahmenbedingungen und Bestandteile einer Teaching Library .....	67
5.2.2 Beispiele für Teaching Libraries im deutschsprachigen Raum .....	70
5.3 Einbindung des Lehrangebotes in die Lehrveranstaltungen der Universität ...	72
5.4 Ergänzende Anmerkungen zu schulungsdidaktischen Methoden, infrastrukturelle und personelle Überlegungen.....	75
5.5 Implementierung von Elementen der Teaching Library an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität?.....	76
6 Zusammenfassende Bemerkungen.....	81
7 Bibliographie.....	84
7.1 Literaturverzeichnis.....	84
7.2 Internetquellen .....	89
Eidesstattliche Erklärung .....	93
Curriculum Vitae .....	94

## Vorwort

Die Idee zur vorliegenden Arbeit entstand aus dem Wunsch bei Antritt meiner Tätigkeit an der Bruckneruniversität im Rahmen der Masterthesis ein Themengebiet für die Bibliothek zu behandeln, dem bis jetzt noch wenig Augenmerk geschenkt worden ist. Der Leiter der Bibliothek, Mag. Johannes Lackinger, machte mich auf die Benutzer und die damit verbundene Problematik aufmerksam, woraus sich schließlich diese Arbeit entwickelte.

An dieser Stelle soll erwähnt werden, dass aus Gründen der besseren Lesbarkeit auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet wird und daher sämtliche Personenbezeichnungen für beide Geschlechter gelten.

Mein spezieller Dank gilt am Ende jenen Personen, die mich beim Verfassen der Arbeit auf vielfältigste Art und Weise unterstützt haben, allen voran meiner Betreuerin, Mag. Elisabeth Schneider, die trotz der Entfernung Wien - Linz stets für meine Anliegen ein offenes Ohr hatte und es mir ermöglicht hat, dieses Thema aufzugreifen und zu behandeln.

Weiters möchte ich mich bei meinen Kollegen, dem Team der Bibliothek der Bruckneruniversität bedanken, allen voran dem Leiter der Bibliothek, Mag. Johannes Lackinger, die das Verfassen meiner Arbeit gefördert haben und mir Verständnis entgegen gebracht haben.

Ein letzter Dank gebührt meinen lieben Freunden sowie meiner Schwester Monika, die mich sowohl moralisch als auch vor allem beim Korrekturlesen meiner Arbeit unterstützt haben.

## Einleitung

Die vorliegende Arbeit setzt sich mit dem Benutzerservice und der Bibliothekskompetenz der Benutzer an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität Linz (im Folgenden kurz Bruckneruniversität genannt) auseinander. Im Zentrum der Auseinandersetzung stehen dabei die Bibliothekskompetenz der Benutzer und das Ziel, diese zu fördern.

Durch die Akkreditierung des ehemaligen Bruckner- Konservatoriums zur Privatuniversität im Jahre 2004 wurde die bereits vorhandene Bibliothek zu einer Universitätsbibliothek umgebaut. Das dadurch ausgebaute und erweiterte Angebot der Bibliothek ist allerdings sowohl an der Universität als auch in anderen potentiellen Benutzerkreisen noch nicht entsprechend bekannt.

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich also mit der Problematik rund um den Benutzerservice an der noch jungen Bibliothek und versucht, Maßnahmen in Bezug auf die Bibliothekskompetenz zu entwickeln, um diese zu verbessern.

Dies setzt direkt am Kern der jungen Bibliothek, der Identität, an, indem ein Leitbild gestaltet wird, indem auch die (künftigen) Zielgruppen definiert werden. Davon ausgehend werden Maßnahmen getroffen, um bestehende Benutzerkontakte zu vertiefen sowie neue zu gewinnen.

Nach diesen ersten Maßnahmen steht im Zentrum der weiteren Arbeit die Vermittlung von Bibliothekskompetenz, wobei dies vor allem durch Benutzerschulungen erreicht werden soll.

Die Arbeit mündet in einen Ausblick auf die Möglichkeit eines Ausbaus der Bibliothek zu einer Teaching Library, wobei durch das zuvor entwickelte Konzept bereits die ersten Grundsteine gelegt worden sind. Die Implementierung verschiedener Maßnahmen dazu bildet den Schlusspunkt dieser Thesis.

# 1 Die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität – Eine Bestandsaufnahme

Nachfolgend soll die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität kurz vorgestellt werden, um dem Leser einen besseren Einblick in die Rahmenbedingungen zu geben.

Die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität existierte als Bestandteil des ehemaligen Bruckner Konservatoriums schon seit dessen Bestehen als Schulbibliothek, die nur den Lehrkräften und Studierenden zur Verfügung stand. Durch die Akkreditierung des Konservatoriums zu einer Privatuniversität des Landes Oberösterreich im Jahre 2004 erhielt die Bibliothek den Status einer Universitätsbibliothek. Die Bibliothek erhielt 2005 zudem aufgrund Platzmangels als Übergangslösung bis zur Fertigstellung des neuen Universitätsgebäudes 2014 neue Räumlichkeiten, etwa fünf Gehminuten vom Hauptuniversitätsgebäude, in einem ehemaligen Bürogebäude. Daraus lässt sich bereits erkennen, dass die Rahmenbedingungen für eine Bibliothek nicht die besten sind. Allerdings bedeutete die Aussiedelung in die neu adaptierten Räume auf ca. 450 qm natürlich auch die Möglichkeit einer Bestandserweiterung, die unumgänglich für den neuen Status als Universitätsbibliothek geworden war. Auf dieser größeren Bibliotheksfläche konnten die 2003 vorhandenen 5 Leseplätze auf 30 ausgebaut werden. Zudem war es ab diesem Zeitpunkt möglich, die Bestandspräsentation von einer Magazinsbibliothek auf eine Freihandbibliothek mit systematischer Aufstellung für Noten und Bücher umzustellen, was mehr Service für die Leser bedeutet.

Als Folge der Akkreditierung kam es zu grundlegenden Neuerungen in der Bibliothek: So wurde die Personalstruktur verändert. Die zuvor vorhandenen zwei Dienstposten wurden auf vier vollzeitäquivalente Dienstposten<sup>1</sup> aufgestockt, wobei dabei besonderer Wert auf den bibliothekarischen Hintergrund gelegt wurde. Der neue Bibliotheksdirektor Mag. Johannes Lackinger legte großen Wert darauf, die zuvor für die Öffentlichkeit geschlossene Bibliothek allen Inte-

---

<sup>1</sup> Das heißt sechs Mitarbeiter.

ressierten zugänglich zu machen. Dies findet auch in einer neuen Benutzerordnung Eingang.

Eine grundlegende Änderung betraf natürlich auch die finanzielle Dotierung und in der Folge auch den zuvor bereits angesprochenen Bestandsaufbau und einen anderen Zugang zu diesem. Wurde früher von den Lehrkräften fast nur gewünschtes Unterrichtsmaterial angekauft, kann nun die Bibliothek aufgrund des höheren Budgets darüber hinaus Grundlagenliteratur erwerben und Bestandslücken schließen. Dies war auch aufgrund der Öffnung der Bibliothek für alle unerlässlich geworden. So wuchs der Bestand von etwa 50.000 Medien im Jahre 2003 auf etwa 42.000 Noten, 12.500 Bücher und Zeitschriften, 3.000 AV – Medien, 5.000 Orchestermaterialien (als Dauerleihgabe der Stadt Linz) sowie 70 laufende Zeitschriften beständig an<sup>2</sup>. Es kann ein Jahreszuwachs von 1.500-2.000 Medien beobachtet werden. Der überdurchschnittlich hohe Anteil an Noten ist natürlich durch den Sammelschwerpunkt Notenmaterial als Musikbibliothek unerlässlich und auch Kernbereich der Bibliothek. Die Sammlungsgebiete umfassen dabei neben dem Notenmaterial im Buchbereich vor allem die Disziplinen Musikwissenschaft, Pädagogik, Psychologie, Literatur, Schauspiel, Theaterwissenschaft und Tanz.<sup>3</sup> Weiters hat die Bibliothek eine digitale Bibliothek aufgebaut, die zum einen aus der EZB (= elektronische Zeitschriftendatenbank) und zum anderen aus verschiedenen Datenbanken, die in DBIS (im Datenbank-Infosystem) integriert sind, besteht.

Das Schulungsangebot der Bibliothek beschränkte sich bisher auf Bibliotheksführungen im Rahmen von Einführungsveranstaltungen ins wissenschaftliche Arbeiten, die vom Bibliotheksleiter am Anfang eines jeden Semesters durchgeführt werden und die Bibliothek und ihren Katalog zum Gegenstand haben.

Diese Lehrveranstaltung trägt den Titel „Einführung in die Musik“, wird als Pflichtvorlesung abgehalten und sollte laut Studienplan im ersten Semester von den Musikern besucht werden.

---

<sup>2</sup> Vgl. Anton Bruckner Privatuniversität/Bibliothek: ABPU- Bibliotheksentwicklung 2003 – 2008, 2008.

<sup>3</sup> Vgl. dazu Anton Bruckner Privatuniversität/Bibliothek: Evaluation 2007, S.29.

Eine weitere Lehrveranstaltung, in deren Rahmen eine Auseinandersetzung mit der Bibliothek auf dem Programm stand, trägt den Titel „Bibliothekskunde und Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten“. Diese gab es auch schon zu Zeiten des Konservatoriums als Pflichtlehrveranstaltung. Im jetzigen Universitätsstudienplan umfasst sie als Proseminar zwei Semesterwochenstunden und ist ein Pflichtfach mit immanentem Prüfungscharakter, das sowohl von den Musikern, Tänzern als auch Schauspielern belegt werden muss. Allerdings muss dieses Fach nicht, wie vielleicht aufgrund des Lehrveranstaltungstitels angenommen werden könnte, im ersten Semester belegt werden. Als Empfehlung wird das dritte Semester ausgesprochen. Manche besuchen die Lehrveranstaltung etwa schon zum zweiten oder dritten Mal, viele benutzen sie als Hilfestellung im Hinblick auf das Verfassen ihrer Bachelorarbeit. Die Folge ist, dass diese oftmals die Bibliothek schon benützt haben und mit den Gepflogenheiten oder dem OPAC gut vertraut sind. Dazu kommt, dass gerade die Erstsemestri-gen sich bisher selbst mit der Bibliothek vertraut machen mussten oder deswegen die Bibliothek gar nicht benützt haben.

Erläuterungen über spezielle Recherchemöglichkeiten des OPAC oder tiefer gehende Schulungen wurden bisher nicht vorgenommen.

Der Nutzerkreis der Bibliothek beschränkte sich vor allem auf die Studierenden und Lehrkräfte sowie die Mitarbeiter der Universität. Mit der Öffnung der Bibliothek für die Absolventen der Universität sowie externe Benutzer ließ sich kurzfristig eine beträchtliche Steigerung der Besucherzahlen feststellen. Waren es 2006 noch 3.837 Besucher, wuchs die Zahl im Jahr 2007 auf fast das Doppelte, nämlich 8.498 an. Seitdem bleiben die Besucherzahlen ziemlich gleich, allerdings lassen sich pro Besucher mehr Entlehnungen feststellen. Gab es 2006 4.261 Entlehnungen, stiegen diese 2007 stark auf 12.218 und zuletzt 2008 auf 14.255 an. Es lässt sich daraus folgern, dass die gewonnenen Leser gerne bei uns bleiben und auch unser Angebot gerne nutzen.

Trotz dieser positiven Entwicklungen, die eindeutig auszumachen sind, fällt auf, dass die Bibliothek vor allem von Hausangehörigen (Studenten, Lehrkräften und Verwaltungspersonal) genutzt wird. Externe Nutzer sind eher die Absolventen, andere mögliche Nutzerkreise blieben bisher in der Minderheit.

Am Schluss soll darauf hingewiesen werden, dass die Anton Bruckner Privatuniversität vermutlich 2014 den neuen Universitätsstandort, an dem die Bibliothek wieder direkt im Hauptgebäude integriert sein wird, beziehen wird. Dieser Umzug und die daraus resultierenden Veränderungen für die Bibliothek im Bezug auf Räumlichkeiten soll nicht Gegenstand dieser Arbeit sein, da viele Detailfragen (in Bezug auf die Räumlichkeiten etc.) noch nicht abgeklärt sind.

## 2 Ein Leitbild für die Bibliothek?

### 2.1 Begriffsklärung Leitbild

In immer mehr Unternehmen scheint es üblich zu sein, offizielle Leitbilder zu entwickeln. Auch auf dem Sektor der Nonprofit-Unternehmen kann dieser Trend beobachtet werden. Laut Buber/Fasching scheint gerade in NPOs die Leitbildgenese als Legitimation für oftmals attestierte wenig ausgeprägte Führungsqualitäten- und defizite verwendet zu werden. Mit der Erstellung eines Leitbildes soll dabei Arbeit geleistet werden, um Mängel in diesem Bereich beheben zu können.<sup>4</sup>

Beschäftigten sich Bibliotheken schon seit jeher mit Leitbildern, waren diese selten Individualleitbilder eher Gattungsleitbilder – Leitbilder, die auf eine Gruppe von Bibliotheken, etwa wissenschaftliche Bibliotheken, zutreffen. Der Ruf nach einer Schwerpunktsetzung der einzelnen Bibliotheken wurde laut und der Paradigmenwechsel erfolgte schließlich in den 1990er Jahren.<sup>5</sup> Als Konsequenz waren die Bibliotheken mehr denn je mit der Bildung von Leitbildern beschäftigt.

Zu diesem Trend, Leitbilder zu formulieren, stellt sich allerdings die grundsätzliche Frage, was diese eigentlich ist bzw. welche Ziele es, insbesondere natürlich für die Bibliothek, vermitteln soll.

Als Folge der bereits angesprochenen Diskurse zum Leitbild wurden in den letzten Jahren in der Wissenschaft die verschiedensten Definitionen kreiert. Eine Auswahl von Definitionen stellen etwa Buber/Fasching in ihrer Arbeit zu Leitbildern in Nonprofit Organisationen vor und gehen dabei von dem Ansatz aus,

---

<sup>4</sup> Vgl. Buber Renate und Fasching Harald: Konzeptionelle Basis der Leitbild-Arbeit, in: Buber Renate und Fasching Harald (Hrsg.): Leitbilder in Nonprofit Organisationen. Entwicklung und Umsetzung, Wien 1999, S. 20.

<sup>5</sup> Vgl. Umlauf Konrad: Leitbilder als Instrument der Profilierung und kommunalpolitischen Verankerung öffentlicher Bibliotheken. Inhalt, Funktion, Zielgruppen, Entwicklung, Anforderungen, Motive, Umsetzung, Berlin 1999, S. 6 f.

dass bereits die Auswahl einer Leitbild-Definition für den Prozess der Erstellung an sich entscheidend ist. Ohne eine Identifikation mit der ausgewählten Definition wird die Genese zum „Scheitern verurteilt sein“.<sup>6</sup>

Stellvertretend aus dem großen Pool von Definitionen sollen verschiedene, das Leitbild abdeckende Aspekte kurz angeführt werden, um der Frage nach der Definition/Bedeutung des Leitbildes näher zu kommen.

*„Das Leitbild umfasst als fundamentaler, interpretationsbedürftiger und offener Orientierungsrahmen **allgemeine Aussagen über die Zwecke und Ziele**, wie die angestrebten **Verhaltensweisen** der Unternehmung für die Mitarbeiter und die interessierte Öffentlichkeit.“<sup>7</sup>*

*[Das Leitbild ist] das oberste, **offiziell festgelegte Wertesystem**.“<sup>8</sup>*

Konkret auf den BID-Bereich bezogen setzt sich der Bibliothekswissenschaftler Umlauf mit dem Leitbild auseinander und geht dabei konkreter auf das Leitbild in der Bibliothek ein:

*Der Öffentlichkeit und den potentiellen Benutzern verdeutlicht das Leitbild, **was man in der Bibliothek erwarten kann**. Dem Unterhaltsträger soll das Leitbild deutlich machen, warum er Geld in die Einrichtung stecken soll.*

*Leiten + Bilden = Leitbild<sup>9</sup>*

*„... das Leitbild ist eine Zusammenfassung **wichtiger Aussagen zum Auftrag der Bibliothek nach außen**“.<sup>10</sup>*

---

<sup>6</sup> Vgl. Buber/Fasching: Konzeptionelle Basis der Leitbild-Arbeit, S. 23.

<sup>7</sup> Vgl. Bleicher Knut: Leitbilder. Orientierungsrahmen für eine integrative Managementphilosophie. Stuttgart 1994, S. 21.

<sup>8</sup> Vgl. Schwarz Peter: Management in Nonprofit Organisationen, Bern 1996, S. 457.

<sup>9</sup> Vgl. Umlauf Konrad: Leiten + Bilden = Leitbild. Das Bibliotheksleitbild: Inhalt- Funktion- Anforderungen- Erstellung- Umsetzung, in: BuB. Buch und Bibliothek, 2/1999, S. 98.

<sup>10</sup> Vgl. Löffler: Leitbilder in Bibliotheken – eine erste Zwischenbilanz, in: Bibliotheksforum Bayern 2/2008, S. 238.

Es wird also ersichtlich, dass das Leitbild allgemeine grundlegende Ziele und Zwecke einer Organisation formulieren soll.

Aus den ersten angeführten Definitionen kann geschlossen werden, dass ein Leitbild etwas über die Werte einer Institution aussagen soll. Diese Werte sollen in den Verhaltensweisen der Mitarbeiter zum Ausdruck kommen.

Diese in den obigen Definitionen angeführten Aspekte kommen auch bei Umlauf zum Ausdruck, wenn er davon spricht, „was man in einer Bibliothek erwarten kann.“<sup>11</sup> Zudem wird dabei pragmatisch der finanzielle Aspekt erwähnt.

## **2.2 Die Leitbildgenese**

Warum braucht unsere Bibliothek ein Leitbild? Diese Frage bildet bei jeder Genese den Anfang einer Auseinandersetzung mit dem Leitbild. Festgehalten werden kann, dass es für den Entschluss zur Erstellung die verschiedensten Gründe geben kann, sowohl interner als auch externer Natur. Das Spektrum kann etwa von einer Organisationsentwicklung bis hin zum wirtschaftlichen oder sozialen Druck reichen.

Im BID-Bereich sieht Löffler den Anlass zum Leitbildboom der letzten Jahre im Anliegen der Bibliotheken, deutlichere Ziele und Aufgaben nach innen und außen zu definieren.<sup>12</sup>

Der Beginn einer Leitbildgenese sollte laut Buber/Fasching für jede Institution das Auswählen einer Leitbilddefinition sein, der sie zustimmen kann. Dies ist insofern besonders relevant, da ausgehend von der Festlegung auf eine für die individuelle Situation der Organisation zweckmäßige Definition das eigene Leitbild entwickelt und schlussendlich gestaltet wird.<sup>13</sup>

Die grundlegendste Entscheidung bei einer Leitbildgenese ist sicherlich die Entscheidung, wie der Prozess dabei von den Führungskräften und Mitarbeitern

---

<sup>11</sup> Vgl. Umlauf: : Leiten + Bilden = Leitbild, S. 99.

<sup>12</sup> Vgl. Löffler: Leitbilder in Bibliotheken – eine erste Zwischenbilanz, S. 238.

<sup>13</sup> Vgl. Buber/Fasching: Konzeptionelle Basis der Leitbild-Arbeit, S. 23 f.

mitgestaltet wird. Buber/Fasching bezeichnen die Frage nach den Personen, die den Leitbildentwicklungsprozess beginnen und auch zu einem Ende bringen, zu einer der wichtigsten bei der Erstellung.<sup>14</sup> Dabei gibt es zwei verschiedene Vorgehensweisen:

Beim Top-down-Verfahren ist, wie schon im Wort selbst angesprochen, meist vor allem die Direktion oder auch eine Arbeitsgruppe initiativ, die ein Leitbild erstellt, das anschließend im Plenum aller Mitarbeiter diskutiert wird.

Im Gegensatz dazu steht das Bottom-up-Verfahren, bei dem zuallererst unter Mitwirkung aller Mitarbeiter die Situation gemeinsam analysiert wird. Dies kann auch von externen Beratern durchgeführt werden und findet meist in Workshops statt. Die Resultate werden von einer Arbeitsgruppe aufgegriffen, die in der Folge dann eine Rohfassung eines Leitbildes erstellt, das dann wieder von den Mitarbeitern etwa in Betriebsversammlungen oder ähnlichem diskutiert wird. Ergebnisse werden wiederum von der Arbeitsgruppe eingearbeitet. Am Ende erfolgt eine Abstimmung unter den Mitarbeitern.<sup>15</sup>

Bei beiden Methoden können ähnliche Instrumente eingesetzt werden wie etwa Befragungstechniken (vom Fragebogen bis hin zu Einzelinterviews) oder Analyseverfahren (z.B. SWOT- Analyse, Portfolioanalyse oder ähnliches).<sup>16</sup>

Es wird also ersichtlich, dass bei diesem Verfahren eine Leitbildgenese länger dauern wird als beim erstgenannten Prozedere. Die Zeitspanne bei der Erarbeitung eines Leitbildes kann von einigen Monaten bis hin zu zwei Jahren in Anspruch nehmen. Allerdings ist es auch eine logische Konsequenz, dass das Bottom-up- Verfahren vermutlich auf eine höhere Identifikation und somit auch Zufriedenheit bei den einzelnen Mitarbeitern stoßen wird.

In dieser „Eigenleistung“ aller Mitarbeiter sieht Schmidt die Möglichkeit, dass das fertig gestellte Leitbild von allen als „unser Leitbild“ akzeptiert wird und eine Umsetzung im Alltag, bei der alle mitwirken wollen, realistisch macht.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Vgl. Buber/Fasching: Konzeptionelle Basis der Leitbild-Arbeit, S. 30.

<sup>15</sup> Vgl. Löffler: Leitbilder in Bibliotheken – eine erste Zwischenbilanz, S. 238.

<sup>16</sup> Vgl. Umlauf: Leitbilder als Instrument der Profilierung und kommunalpolitischen Verankerung öffentlicher Bibliotheken, S. 25.

In der Praxis wird vermutlich ein Mittelweg zwischen beiden Methoden gewählt werden.

Was sind nun die konkreten Inhalte eines Leitbildes?

Zuallererst muss dabei festgehalten werden, dass ein Leitbild allgemein gehalten werden sollte. Sinn dabei ist es nicht, einzelne Ziele zu formulieren, sondern grundlegende Zieldefinitionen und Werte/Prinzipien zu formulieren. Ziele können sowohl hinsichtlich der Organisation selber, ihrer Mitarbeiter oder der Umwelt definiert werden<sup>18</sup> und werden wahrscheinlich in den verschiedenen Disziplinen variieren: Zum Beispiel wird der Bereich der Ziele hinsichtlich der Mitarbeiter und deren Bedürfnissen in Non Profitorganisationen eine größere Rolle spielen als in der Ökonomie, wo etwa die Frage nach der Umwelt (Kunden etc.) von vorrangiger Bedeutung sein wird. Die Mitarbeiter können aus dem Leitbild auch ihren Arbeitsauftrag ablesen.<sup>19</sup>

In Bezug auf Bibliotheken soll das Leitbild also nach Umlauf die Organisationsidentität darstellen und somit für die individuelle Bibliothek die Fragen nach den Beweggründen (Warum?), den Angeboten und Zielen (Was?), den Prinzipien und Haltungen (Wie?) und den Zielgruppen, den Schwerpunkten der Bibliothek (Wer? Für wen?), beantworten.<sup>20</sup> Es bietet somit für die Organisation eine Orientierungsfunktion.

Die Frage nach den Zielgruppen ist besonders wichtig, da das Leitbild ja nicht nur für die Mitarbeiter selbst gedacht ist, sondern vielmehr für die Öffentlichkeit, die sich als Zielgruppe angesprochen fühlen soll.

Neben der Auseinandersetzung mit dem Inhalt des Leitbildes ist die Frage nach der Präsentation/Formulierung unumgänglich für den Prozess. Umlauf empfiehlt

---

<sup>17</sup> Vgl. Schmidt Marion: „Wir wollen ein Leitbild“- was tun? Leitbild-Entwicklung als organisatorischer Selbsterfahrungskurs, in: BuB. Buch und Bibliothek, 2/1999, S. 106 f.

<sup>18</sup> Vgl. Umlauf Konrad: Leiten + Bilden = Leitbild. Das Bibliotheksleitbild: Inhalt – Funktion- Anforderungen – Erstellung – Umsetzung, in: BuB. Buch und Bibliothek, 2/1999, S. 99.

<sup>19</sup> Vgl. Löffler: Leitbilder in Bibliotheken – eine erste Zwischenbilanz, S. 238.

<sup>20</sup> Vgl. Umlauf: Leitbilder als Instrument der Profilierung und kommunalpolitischen Verankerung öffentlicher Bibliotheken, S. 17.

eine halbe Seite Text. Der Stil selbst soll die Organisation ausdrücken und kann daher entsprechend von trocken bis emotional variieren.<sup>21</sup>

Auch wenn das Leitbild schließlich verfasst und für die Mitarbeiter und die Öffentlichkeit zugänglich ist, muss allen Beteiligten jedoch klar sein, dass dies damit nicht den Abschluss des Prozesses bedeutet. Vielmehr sollte ein Leitbild ständig evaluiert und kontrolliert werden. Schmidt empfiehlt, dass eine Arbeitsgruppe über einen verabredeten Zeitraum die Anwendung und Anwendbarkeit des Leitbildes beobachten und dabei von der Organisation Beschwerden, Anregungen und Ergänzungen entgegen nehmen soll. Die Ergebnisse sollen dabei im Plenum mit der Bibliotheksleitung evaluiert werden.<sup>22</sup> Buber/Fasching empfehlen zusätzlich noch Workshops oder etwa Befragungen der Beteiligten.<sup>23</sup> Fest steht, dass die Leitbildgenese einen dynamischen Prozess darstellt, der mit der Veröffentlichung keinen Abschluss findet. Vielmehr bedeutet ein Leitbild ein Projekt über Jahre hinweg. Ist es gelungen, das Team dafür zu begeistern, bewirkt es eine nachhaltige Bereicherung für den Betrieb.

### ***2.3 Leitbilder in Bibliotheken des deutschsprachigen Raumes***

Nachfolgend soll ein kurzer Abriss über Leitbilder im deutschsprachigen Sprachraum gegeben werden. Es soll aufgezeigt werden, ob und wenn ja, wie Leitbilder gestaltet werden beziehungsweise wie der Prozess durchgeführt wird. Vor allem der Frage, ob österreichische Bibliotheken im Hochschulsektor ein Leitbild formuliert haben, soll nachgegangen werden. Nach den von Umlauf definierten und oben bereits näher erläuterten Kernfragen (Warum, was, wie und für wen?) sollen die Leitbilder näher beleuchtet werden.<sup>24</sup> Über den Prozess der Leitbilderstellung ist uns meistens eher weniger bekannt, es sei denn, dass die

---

<sup>21</sup> Vgl. Umlauf: Leitbilder als Instrument der Profilierung und kommunalpolitischen Verankerung öffentlicher Bibliotheken, S. 19.

<sup>22</sup> Vgl. Schmidt: Wir wollen ein Leitbild- was tun?, S. 110.

<sup>23</sup> Vgl. Buber/Fasching: Konzeptionelle Basis der Leitbild-Arbeit, S. 60.

<sup>24</sup> Vgl. Umlauf: Leitbilder als Instrument der Profilierung und kommunalpolitischen Verankerung öffentlicher Bibliotheken, S. 17.

Bibliotheken sich professionell mit der Leitbildgenese auseinandergesetzt haben und Publikationen dazu herausgegeben haben.

Die UB Konstanz war eine der ersten deutschen Bibliotheken, die bereits 1996 ein Leitbild veröffentlicht hatten. Über diese bereits sehr lange Zeitspanne, mit der die Universitätsbibliothek mit einem Leitbild umgeht, wurden bereits professionelle Evaluationen durchgeführt, deren Ergebnisse publiziert wurden. Umso interessanter ist es, in einem der wenigen Beispiele, insbesondere die Leitbildgenese näher zu betrachten.

Festgehalten werden kann, dass in der UB Konstanz ein Konfliktfall zur Entstehung eines Leitbildes geführt hatte: Durch organisatorische Veränderungen wünschten sich die Mitarbeiter Reflexion von überkommenen Verhaltensweisen und zur Formulierung von Zielen. Die Leitbildgenese der UB Konstanz zeichnet sich durch das Hinzuziehen eines Coaches aus dem Managementbereich der Universität aus, der die Diskussionen moderierte, bis die Mitarbeiter Zielvorstellungen gefasst hatten. Ab diesem Zeitpunkt erfolgten Diskussionen in kleineren sowie größeren Gruppen, bis die Direktion schließlich ein Leitbild formulierte, das wiederum diskutiert wurde.<sup>25</sup> Es kann also klar ein Bottom-up - Verfahren festgestellt werden, das zusätzlich durch die Hilfestellung eines neutralen Coaches gestützt wird.

1996 erfolgte schlussendlich die Veröffentlichung sowohl in der Hauszeitschrift, online auf der Homepage der Universitätsbibliothek<sup>26</sup> als auch – und dies erscheint besonders relevant – auf Tafeln in den Benutzungsbereichen, die zwangsläufig von jedem Leser passiert werden müssen. Die Benutzer haben also die Rolle eines – etwas überspitzt formuliert– „Kontrolleurs“ der Mitarbeiter und deren Verhaltens nach dem Leitbild.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Vgl. Franken, Klaus: Kann ein Leitbild etwas bewirken? Erfahrungen an der Bibliothek der Universität Konstanz, in: BuB. Buch und Bibliothek, 2/1999, S. 110.

<sup>26</sup> <http://www.ub.uni-konstanz.de/bibliothek/wir-ueber-uns/leitbild.html>, letzter Zugriff: 29.11.2009.

<sup>27</sup> Vgl. Franken: Kann ein Leitbild etwas bewirken?, S. 110.

Das Leitbild der UB Konstanz umfasst die drei Teilbereiche „unsere Aufgaben“, „unsere Dienstleistungen“ und „unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, wobei in einfachen ganzen Sätzen und in „wir“- Form die Ziele und das Verhalten der Mitarbeiter aufgezählt werden.<sup>28</sup>

Konkrete Handlungen nach dem Abfassen des Leitbildes werden in der UB durch Jahresziele gesetzt, die seit 1997 vereinbart werden. Dabei werden konkrete Ziele mit konkreten Mitarbeitern genannt, die sich dafür zuständig zeichnen. Franken beschreibt in seinem Erfahrungsbericht diese Zielvereinbarungen als „...sinnvoll, weil Bibliotheksleiter sich dadurch einem gewissen Zwang aussetzen, sich regelmäßig mit Kolleginnen und Kollegen auszutauschen“<sup>29</sup> und sieht rückblickend die Veränderungen der letzten Jahre so:

*„Hätten wir kein Leitbild, keine Zielvereinbarungen sowie die nachfolgenden Diskussionen über den Grad der Zielerreichung, so liefen wir eher Gefahr, Veränderungen in unserem Umfeld nicht wahrzunehmen und demzufolge notwendige Veränderungen zu verpassen.“<sup>30</sup>*

Wie sieht es nun mit Leitbildern an den großen Universitätsbibliotheken in Österreich aus?

Die Universitätsbibliothek Wien hat kein konkretes Leitbild formuliert hat. Zwar werden die Aufgaben, die Sammelrichtlinien, und die Organisation beschrieben, es wird jedoch nicht dezidiert von einem Leitbild gesprochen, wobei natürlich der Punkt der Aufgaben sehr wohl auf ein Leitbild hindeutet.<sup>31</sup> Eine ähnliche Situation findet sich in Salzburg und Innsbruck vor.

Auf der Homepage der UB Salzburg findet sich nichts dergleichen formuliert, während hingegen in Innsbruck ein „Bibliotheksprofil“ zu finden ist, unter dem die Aufgaben näher erläutert werden.<sup>32</sup>

---

<sup>28</sup> Siehe dazu: <http://www.ub.uni-konstanz.de/bibliothek/wir-ueber-uns/leitbild.html>, letzter Zugriff: 29.11.2009.

<sup>29</sup> Franken: Kann ein Leitbild etwas bewirken?, S. 113.

<sup>30</sup> Franken: Kann ein Leitbild etwas bewirken?, S. 113.

<sup>31</sup> Vgl. <http://bibliothek.univie.ac.at/aufgaben.html>, letzter Zugriff: 26.11.2009.

<sup>32</sup> Vgl. [http://www.uibk.ac.at/ulb/ueber\\_uns/bibliotheksprofil.html](http://www.uibk.ac.at/ulb/ueber_uns/bibliotheksprofil.html), letzter Zugriff: 29.11.2009.

Im Gegensatz zu Wien und den beiden anderen größeren Universitätsstandorten hat die zweite große Universitätsbibliothek Österreichs in Graz sehr wohl ein Leitbild formuliert.<sup>33</sup> Das Leitbild trägt den Untertitel „Aufgaben und Ziele“ und wird auch in diese beiden großen Überschriften aufgeteilt. Die UB Graz sieht sich klar als Dienstleistungseinrichtung und geht insbesondere auch auf die zukünftigen Bedürfnisse der BenutzerInnen ein, was sich in den Aufgaben vor allem unter Punkt 5 „Planung neuer bibliothekarischer Einrichtungen“ sowie in den Zielen, etwa durch den Ausbau des Internetangebotes an Volltexten ausdrückt.

Eine der Bruckneruniversität in Bezug auf Größe und Alter ähnliche Bibliothek, ist die der FH Vorarlberg. Sie kann im Gegensatz zu den oben gezeigten Universitätsbibliotheken ein Leitbild aufweisen, das durch die Obergriffe Aufgaben, Leistungen und Ziele näher beschrieben wird.<sup>34</sup> Über die Homepage ist dies unter dem Punkt „Eckdaten“ sofort ersichtlich und abrufbar.

Die Aussagen der Leitbilder können durch die Aufgliederung in diese drei Aspekte gut für den Leser nachvollzogen werden. Einzig die Zielgruppen der Bibliotheksarbeit werden nicht ganz klar genannt. Anhand der Aussagen, dass die Bibliothek „der Forschung, Lehre und dem Studium an der FH“ sowie dem „Informationsaustausch mit Lehrbeauftragten und Studenten der FHV“<sup>35</sup> dient, können als Zielgruppen die Lehrenden und Studierenden vermutet werden.

Die Bibliothek des Konservatoriums Wien Privatuniversität, die ebenso wie die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität mit der Akkreditierung 2004 eine andere Rolle zugewiesen bekam, hat kein Leitbild auf ihrer Homepage veröffentlicht.

---

<sup>33</sup> Vgl. <http://www.uni-graz.at/ubwww/ueberuns/leitbild.htm>, letzter Zugriff: 28.11.2009.

<sup>34</sup> Vgl. <http://www.fhv.at/bibliothek/leitbild>, letzter Zugriff: 29.11.2009.

<sup>35</sup> Vgl. <http://www.fhv.at/bibliothek/leitbild>, letzter Zugriff: 29.11.2009.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass sich Leitbilder in den österreichischen Bibliotheken noch nicht so durchgesetzt haben wie in Deutschland, wo bereits sehr professionell daran herangegangen wird und die Leitbildgenese und die Durchführung und Evaluierung des Leitbildes einen wichtigen Stellenwert in Bibliotheken einnimmt.

## ***2.4 Der Prozess der Leitbilderstellung an der Bibliothek der Bruckneruniversität***

Für die Mitarbeiter der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität stellte sich die Frage nach einem Leitbild im Juli 2009. Den Anlass bot meine Rolle als neue Mitarbeiterin, die sich verstärkt mit dem Benutzerservice und den Benutzerschulungen auseinandersetzen wollte und dazu genaue Vorgaben benötigte. Wie bereits oben angeführt, war durch die Umstrukturierung der Bibliothek zu einer Universitätsbibliothek sowie durch die neuen Räumlichkeiten eine völlig andere Situation für die Aufgaben und Zielsetzung der Bibliothek entstanden. Es stellte sich heraus, dass die Funktion der Bibliothek und insbesondere die zukünftige Rolle nicht von allen gleich verstanden wurden.

So entstand schließlich der Wunsch nach einem Leitbild, mit dem sich alle identifizieren können und das die Ziele, die am Ende des Prozesses von allen getragen werden sollten, formulieren sollte.

Strukturiert wurde die Leitbildgenese auf den Wunsch aller Beteiligten als Bottom-up-Verfahren, wobei der Bibliotheksdirektor die koordinierende Funktion innehaben sollte und die jeweiligen Ergebnisse einer Sitzung zusammenfassen sowie den Mitarbeitern zur weiteren Diskussion zur Verfügung stellen sollte. Ein externer Coach, wie ihn etwa auch die Universitätsbibliothek Konstanz eingesetzt hatte, wurde von den Mitarbeitern aufgrund der im Verhältnis zu den großen Universitätsbibliotheken kleinen Bibliothek, in der eine direkte Kommunikation untereinander leicht möglich ist, nicht als nötig befunden.

Zu Beginn des Prozesses einigten sich die Mitarbeiter der Bibliothek über das Verständnis eines Leitbildes: Das Leitbild wird angesehen als Leitlinie, das die Ziele und Aufgaben der Bibliothek definiert und diese am Ende der Genese

auch nach außen repräsentiert. Die Vorgehensweise wurde so ausgehandelt, dass nach jeder Sitzung vom Bibliotheksdirektor ein Paper gestaltet wird, das die Ergebnisse der jeweiligen Sitzung zusammenfasst. Dies wird per Mail an alle Beteiligten geschickt und in der nächsten Sitzung überarbeitet.

In einem ersten Schritt fanden Diskussionen über die Zielgruppen beziehungsweise über mögliche zukünftige Leser statt. Für die Mitarbeiter sind die hauptsächlichlichen Zielgruppen die Lehrenden, die Studierenden sowie die Mitarbeiter der Universität (wie etwa allgemeines Universitätspersonal). Diese zählten bereits zu Zeiten des Konservatoriums zum Nutzerkreis.

Da sich die Bibliothek künftig auch als öffentliche Musikbibliothek des Landes Oberösterreich verstehen will, sollen auch die künftigen Zielgruppen der Nutzerkreise auf Externe erweitert werden. Dabei sollen insbesondere die Absolventen der Anton Bruckner Privatuniversität, Musikschullehrer, oberösterreichische Orchester, Kunstschaffende, Pädagogen sowie allen anderen Interessierten Personen in Oberösterreich verstärkt als Zielgruppen gelten.

Im Rahmen dieser Arbeit wird aufgrund der Dauer eines solchen Prozesses die Gestaltung der Leitbildgenese ausgeführt. Fest steht, dass die Bibliothek bei der Erstellung eines Leitbildes, die durch meine Person angeregt wurde, am Anfang steht.

## **3 Bibliotheksmarketing und bibliothekarische Kommunikationspolitik**

### **3.1 Marketing**

Marketing und insbesondere die Kommunikationspolitik sind bereits seit Jahren für den Erfolg kommerzieller Unternehmen mitverantwortlich. Durch den wachsenden Erfolgsdruck und zunehmend geringeren Etat der Bibliotheken gewinnen Bibliotheksmarketing sowie die bibliothekarische Kommunikationspolitik zunehmend an Bedeutung. Allerdings verschwimmen gerade im Bibliotheksbereich die Grenzen ganz offensichtlich zwischen den marketingnahen Bereichen. So wird etwa Öffentlichkeitsarbeit oder PR oft gleichbedeutend mit Marketing verwendet. Es soll an dieser Stelle festgehalten werden, dass unter Öffentlichkeitsarbeit „die Summe aller Aktivitäten, die darauf abzielen, die Öffentlichkeit bzw. relevante Gruppen durch die Darstellung der eigenen Interessen zu beeinflussen, um diese irgendwann auch durchsetzen zu können“ verstanden werden soll – eine „Kommunikationstechnik für [die] Selbstdarstellung.“<sup>36</sup> Da das Bibliotheksmarketing sowie die bibliothekarische Kommunikationspolitik in dieser Arbeit als Maßnahmen zur Verbesserung des Benutzerservices (die bestehende sowie die potenzielle Leserschaft sollen besser über die Angebote der Bibliothek informiert werden) angesehen werden, soll die Öffentlichkeit nur bedingt als Instrument der Kommunikationspolitik eine Rolle spielen.

Zu Beginn ist es wichtig, aus der Vielzahl der Definitionen von Marketing eine geeignete auszuwählen.

Marketing lässt sich definieren als „Entscheidungen und Maßnahmen zur Gestaltung von Austauschbeziehungen und Unternehmensaktivitäten, die sich auf Märkte richten.“<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Vgl. Burkart Roland: Kommunikationswissenschaft, Wien 2002, S. 292.

<sup>37</sup> Vgl. Badelt Christoph (Hrsg.): Handbuch der Nonprofit Organisation. Strukturen und Management, Stuttgart 2002, S. 291.

Meffert versteht unter Marketing daher sowohl eine Unternehmensphilosophie als auch eine Unternehmensfunktion, Marketing ist somit Leitbild und Handlungsanleitung zugleich.<sup>38</sup>

Buzinkay definiert Marketing wie folgt:

*„Marketing bezeichnet [also] alle planerischen und ausführenden Tätigkeiten in einer Organisation, die der Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen dienen.“<sup>39</sup>*

In diesem Zusammenhang ist es unumgänglich, die in der Betriebswirtschaft klassischen vier Marketing-Maßnahmen (oft als 4 Ps bezeichnet) zu erwähnen:

- Preispolitik = Preise- und Zahlungskonditionen
- Produktpolitik = Product
- Distributionspolitik = Placement
- Werbung und Kommunikation = Promotion<sup>40</sup>

Diese werden auch als Marketing-Mix bezeichnet und sind Maßnahmen zur Verbesserung des bestehenden Marktanteiles sowie zur Ausdehnung desselben. Neben diesen vier klassischen Marketinginstrumenten sieht Meffert zusätzlich die Kommunikationspolitik als fünftes Instrument an.<sup>41</sup>

Im Vergleich zu kommerziellen Unternehmen ist die Zielkonzeption eine Besonderheit bei nicht kommerziellen. Stellt bei gewinnorientierten Organisationen die Erzielung von Gewinnen die oberste Priorität dar, so ist es bei einem Nonprofit Unternehmen ein „bedarfswirtschaftliches strategisches Oberziel“.<sup>42</sup> Dies könnte im BID- Bereich etwa die Sicherung des Fortbestands einer Bibliothek durch die öffentliche Hand als Trägerschaft bedeuten. Festgehalten werden muss in diesem Zusammenhang, dass Marketing nicht zugleich die Einführung von

---

<sup>38</sup> Vgl. Badelt (Hrsg.): Handbuch der Nonprofit Organisation, S. 291.

<sup>39</sup> Buzinkay Mark: Ratgeber für Bibliotheksmarketing. Praxis 2007, Dornbirn 2007, S. 12.

<sup>40</sup> Siehe dazu etwa: Buzinkay: Ratgeber für Bibliotheksmarketing, S. 12.

<sup>41</sup> Vgl. Meffert Heribert und Bruhn Manfred: Dienstleistungsmarketing, Wiesbaden 2003, S. 261.

<sup>42</sup> Vgl. Badelt (Hrsg.): Handbuch der Nonprofit Organisation, S. 293.

Kommerzialisierung bedeutet, sondern vielmehr eine Politik, die sich am Nutzen für den Kunden sowie den potenziellen Kunden orientiert. Marketing kann also als Philosophie, auf den Kunden (den Leser) zu hören, bezeichnet werden. Es geht um die Bedürfnisse und Probleme der Kunden. Als Ziel kann daher etwa die langfristige Kundenbeziehung definiert werden. Deswegen lässt sich Marketing in den letzten Jahren vermehrt im BID- Bereich finden.

### **3.2 Bibliothekarische Kommunikationspolitik und ihre Kommunikationsinstrumente**

Kommunikationspolitik ist also neben den oben angeführten Marketinginstrumenten ein Marketinginstrument zur Leistungsdarstellung. Für den BID- Bereich heißt dies etwa die Präsentation der Angebote und Leistungen der Bibliothek.

*„Die Kommunikationspolitik eines Dienstleistungsunternehmens umfasst Maßnahmen der marktgerichteten, externen Kommunikation [...], der innerbetrieblichen, internen Kommunikation [...] und der interaktiven Kommunikation zwischen Mitarbeiter und Kunden [...].“<sup>43</sup>*

Bevor konkret an die praktische Durchführung einer Kommunikationspolitik gedacht werden kann, müssen die dazu passenden Instrumente definiert werden. Meffert/Bruhn haben dazu mögliche Kommunikationsinstrumente geprägt, die nachfolgend kurz definiert werden sollen, um bei der späteren praktischen Verwendung der Instrumente Zweideutigkeit der Begrifflichkeiten ausschließen zu können:<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Vgl. Meffert/Bruhn: Dienstleistungsmarketing, S. 427.

<sup>44</sup> Im Folgenden wird dabei den von Meffert/Bruhn vorgeschlagenen Definitionen gefolgt, weshalb bei der Vorstellung der einzelnen Kommunikationsinstrumente nicht jeweils einzelne Nachweise angeführt werden. Siehe dazu: Meffert/Bruhn: Dienstleistungsmarketing, S. 449-491.

- Klassische Werbung (Mediawerbung)

*„... ist der Transport und die Verbreitung werblicher Informationen über die Belegung von Werbeträgern mit Werbemitteln gegen ein leistungsbezogenes Entgelt, um eine Realisierung unternehmensspezifischer Kommunikationsziele zu erreichen.“*

- Verkaufsförderung (Promotion)

*„...ist die Analyse, Planung, Durchführung und Kontrolle meist zeitlich begrenzter Maßnahmen, die dazu dienen, bei den Kunden kurzfristig Kaufanreize zu schaffen, um Kommunikations- und Verkaufsziele des Unternehmens zu realisieren.“*

- Persönliche Kommunikation

Unter der persönlichen Kommunikation wird die Face-to-Face Kommunikation verstanden. Sie beinhaltet *„...sämtliche unternehmensinterne und -externe Aktivitäten, die mit der wechselseitigen Kontaktaufnahme beziehungsweise -abwicklung zwischen Anbieter und Nachfrager in einer durch die Umwelt vorgegebenen Face-to-Face Kommunikationssituation verbunden sind.“* Die Face-to-Face Kommunikation kann auch durch die Vermittlung Dritter zustande kommen.

- Direktkommunikation (Direct Marketing)

*„...umfasst sämtliche Maßnahmen, die darauf ausgerichtet sind, durch eine gezielte Einzelansprache einen direkten Kontakt zum Adressaten herzustellen und einen unmittelbaren Dialog zu initiieren oder durch eine indirekte Ansprache die Grundlage eines Dialoges in einer zweiten Stufe zu legen“.* Erscheinungsformen wären hierbei etwa Werbebriefe, Werbebriefe mit Gutscheinen oder etwa Telefonmarketing

- Öffentlichkeitsarbeit/Public Relations

Wie oben bereits angeführt, wird die Öffentlichkeitsarbeit als ein Instrument der Kommunikationspolitik verstanden. Meffert legt dabei folgende Definition fest: *„Öffentlichkeitsarbeit als Kommunikationsinstrument beinhaltet die Planung, Organisation, Durchführung sowie Kontrolle aller Aktivitäten eines Unterneh-*

*mens, um bei ausgewählten Zielgruppen um Verständnis und Vertrauen zu werben ...“*

- Messen und Ausstellungen

Das Instrument der Messen und Ausstellungen spricht für sich. Relevant ist in diesem Zusammenhang, dass diese Aktivitäten „zeitlich und räumlich begrenzte Veranstaltungen“ darstellen und der Leistungspräsentation dienen sollen.

- Sponsoring

Sponsoring bedeutet die Bereitstellung von Geld, Sachmitteln, Dienstleistungen oder Know-how und hat zum Ziel, Personen und Organisationen zu fördern. Im Gegenzug sollen gleichzeitig Ziele der eigenen Unternehmenskommunikation erreicht werden.

- Event-Marketing

*„...die zielgerichtete, systematische Planung, Organisation, Inszenierung und Kontrolle von Events“* mit dem Ziel der Unternehmenspräsentation.

- Multimedia-Kommunikation

*„...die Absendung [von] Botschaften mittels elektronischer Medien“*. Durch die Multimedia-Kommunikation soll mit dem Kunden in Interaktion getreten werden.

Jansen setzte sich im Speziellen damit auseinander, wie Kommunikationspolitik im Bibliotheksbereich sowie der Einsatz der kommunikationspolitischen Instrumente funktionieren kann und prägt in diesem Zusammenhang den Begriff der „Bibliothekarischen Kommunikationspolitik“.<sup>45</sup>

Aufgaben der bibliothekarischen Kommunikationspolitik sind die Bekanntmachung und Information über die Angebote der Bibliothek sowie eine Verbesserung des Images.

Es soll nachfolgend grob der Prozess geschildert werden, den es bis zur Durchführung der bibliothekarischen Kommunikationspolitik bedarf. Bevor überhaupt an die Planung der Kommunikationspolitik gedacht werden kann, muss als Vorbedingung ein klares Selbstbild definiert werden, in dem die Aufgaben und Er-

---

<sup>45</sup> Vgl. Jansen Heiko: Der Einsatz kommunikationspolitischer Instrumente an Bibliotheken, Köln 1999, S. 12.

wartungen der Bibliothek festgehalten werden - das kann etwa durch ein Leitbild dargestellt werden. Ebenso ist eine formale Integration der Kommunikationsinstrumente durch ein einheitliches Äußeres, ein „Corporate Design“, möglich. Zudem ist es unumgänglich, einen Mitarbeiter in der Organisation zuständig zu machen.<sup>46</sup> Zudem muss von Seiten der Bibliotheksleitung die Gesamtkommunikation koordiniert werden.

Der Planungsprozess an sich besteht aus vier verschiedenen Phasen:<sup>47</sup>

Zu Beginn muss eine Ist-Analyse der Kommunikationssituation stattfinden, die zum Ziel hat, die Wahrnehmung des kommunikativen Auftritts der Bibliothek darzustellen. Die Resultate daraus sollen die kommunikativen Problemstellungen aufzeigen. Als Folge dieser Probleme können Ziele definiert werden, damit das Image der Bibliothek dem gewünschten zukünftigen angeglichen werden kann. Ein Fremdbild kann etwa durch Befragungen (Interviews, Fragebogen) definiert werden.

In einem dritten Schritt müssen die Zielgruppen definiert werden, die Jansen grob in Träger, Kunden und allgemeine Öffentlichkeit einteilt.<sup>48</sup> Eine detaillierte Unterteilung muss von jeder Bibliothek selbst getroffen werden. Diese resultiert etwa aus den bereits in einem Leitbild festgelegten Zielgruppen.

Den Schluss der Planungsphase bilden die Auswahl und das Reihen der Kommunikationsinstrumente nach Priorität. Die Brauchbarkeit der einzelnen Kommunikationsinstrumente hängt zu allererst von den Organisationszielen ab. Weitere relevante Faktoren sind etwa personelle und finanzielle Ressourcen. Jede Bibliothek muss also für sich selbst entscheiden, welche Instrumente zum einen sinnvoll und zum anderen auch möglich sind.

---

<sup>46</sup> Vgl. Jansen: Der Einsatz kommunikationspolitischer Instrumente in Bibliotheken, S. 12 ff.

<sup>47</sup> Vgl. für den BID-Bereich Jansen: Der Einsatz kommunikationspolitischer Instrumente an Bibliotheken, S. 19 f sowie allgemein zur Kommunikationspolitik Bruhn Manfred: Kommunikationspolitik, München 2007.

<sup>48</sup> Vgl. Jansen: Der Einsatz kommunikationspolitischer Instrumente an Bibliotheken, S. 18.

### **3.3 Bibliotheksmarketing und der Einsatz von Kommunikationsinstrumenten an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität**

Nachfolgend soll versucht werden, die oben vorgestellte Kommunikationspolitik mit ihren Instrumenten im Rahmen der Möglichkeiten auf die Bibliothek zu übertragen und ein Konzept für die Durchführungsweise eines solchen Planungsprozesses vorzustellen. Aufgrund der finanziellen und personellen Ressourcen der kleinen Bibliothek kann dies natürlich nicht so ausführlich wie in den oben vorgestellten Schemata konzipiert werden.

Die Vorbedingungen für den Planungsprozess können von der Bibliothek erfüllt werden. So hat die gesamte Anton Bruckner Privatuniversität 2008 ein von einer renommierten Linzer Werbeagentur (Reichel und Partner) entwickeltes „Corporate Design“, dessen Hauptmerkmale das grüne Logo sowie die Schrift „Calibri“ darstellen.



Logo der Anton Bruckner Privatuniversität  
<http://www.bruckneruni.at>, letzter Zugriff: 10.5.2010

Beides wird für jeden öffentlichen Auftritt der Universität und für die Bibliothek im Speziellen verwendet. Zur stärkeren Identifikation mit diesem Design wurden außerdem Kugelschreiber und Regenschirm erzeugt. Daneben wurden auch in der Bibliothek alle Beschriftungen (sowohl die Beschriftung der Räumlichkeiten als auch der Buchregale) diesem „Corporate Design“ angeglichen. Eine formale Integration der Kommunikationsinstrumente ist also durch das bestehende „Corporate Design“ der Anton Bruckner Privatuniversität gegeben.

Ebenso befindet sich die Bibliothek, wie im vorigen Kapitel ausführlich erläutert, im Prozess der Leitbilderstellung. Es kann festgehalten werden, dass sich die Mitarbeiter einig sind über die Aufgaben und Erwartungen an die Bibliothek und sich damit identifizieren. Um konkrete Aussagen über das Fremdbild der Bibliothek treffen zu können, ist die wahrscheinlich einfachste Methode (um auch eine möglichst breite Masse zu erreichen) die Zusammenstellung eines Fragebogens. Dieser könnte innerhalb der Universität per Mailverteiler verschickt werden. Die externen Nutzer könnten mittels Zusendung per Post erreicht werden. Eine Möglichkeit, die potenzielle externe Leserschaft zu erreichen, ist, anhand der erarbeiteten Zielgruppen Adresslisten mit Institutionen zu erstellen. Dies erfordert natürlich einiges an Zeitressourcen.

Die Budgetierung kann nur im Rahmen der eigenen finanziellen Möglichkeiten der Bibliothek erfolgen. Es kann dabei davon ausgegangen werden, dass Ausgaben für das Bibliotheksmarketing aufgrund der vordergründig notwendigen Ausgaben (Bestellung von Medien, Erhaltungskosten und ähnliches) vermutlich nur begrenzt erfolgen können.

Folgende kommunikative Problemstellungen lassen sich für die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität festhalten:

Die bereits bestehende Benutzergruppe weiß nicht um die verschiedenen Angebote der Bibliothek. So wird die digitale Bibliothek (etwa die Datenbanken oder die EZB) nur sehr beschränkt genutzt. Die etwas abgelegene Lage des Bibliotheksgebäudes (fünf Gehminuten vom Hauptgebäude entfernt) ist für einige Studenten ein Grund, erst gar nicht die Bibliothek zu betreten.

Daneben gibt es den potenziellen und im Leitbild festgelegten zukünftigen Benutzerkreis der Externen. Diese müssen generell auf das Bestehen der Bibliothek und deren öffentliche Zugänglichkeit – die ja zu Zeiten des Konservatoriums nicht gegeben war – aufmerksam gemacht werden.

Es können also folgende Hauptziele definiert werden:

- die bessere Präsentation der einzelnen Angebote der Bibliothek,
- das Gewinnen von neuen (externen) Benutzer sowie
- das Bewusstmachen der Existenz der Bibliothek.

Wie bereits im vorigen Kapitel näher beschrieben, sind die Zielgruppen der Bibliothek im Rahmen der Leitbildgenese bereits von den Mitarbeitern genau definiert worden: Diese sind also grob umrissen einerseits die interne Leserschaft - also die Lehrenden, Studierenden sowie das allgemeine Universitätspersonal - und auf der anderen Seite die externen Nutzer, wie etwa die Absolventen, Musikschullehrer, oberösterreichische Orchester, Kunstschaffende, Pädagogen sowie alle anderen Interessierten Oberösterreichs. Die Träger der Bibliothek und die Öffentlichkeit, wie dies von Jansen vorgeschlagen wird,<sup>49</sup> sind im Rahmen der von der Bibliothek verfolgten Ziele nur bedingt von Bedeutung. Vielmehr geht es um die Nutzer der Bibliothek beziehungsweise die künftigen Nutzer.

Für die Zielsetzung der Anton Bruckner Privatuniversität können unter Zuhilfenahme der oben besprochenen Kommunikationsinstrumente folgende Maßnahmen eingesetzt werden:

- Verkaufsförderung (Promotions):

Verkaufsförderung durch Maßnahmen wie etwa Werbegeschenke (z.B. Kugelschreiber) können überlegt werden, sind aber nicht die oberste Priorität beim Bibliotheksmarketing.

- Persönliche Kommunikation:

Die „Face-to-face“-Kommunikation kann als das relevanteste der Kommunikationsinstrumente für die Bibliothek bezeichnet werden, da sie zudem auch die kostengünstigste ist. Ein Maßnahmenkatalog kann dabei bestehen aus:

- Kontaktfähigkeit, Auftreten, Ausstrahlung: In einer verhältnismäßig kleinen Universitätsbibliothek, in der es keine eigene entsprechende Abteilung gibt, ist jeder einzelne Mitarbeiter umso wichtiger. Auf Wunsch der Mitarbeiter können etwa Fortbildungen in diesem Bereich gefördert werden.

---

<sup>49</sup> Vgl. Jansen: Der Einsatz kommunikationspolitischer Instrumente an Bibliotheken, S. 17.

- Sprechstunde: Diese kann einmal monatlich zu einem fix festgelegten Zeitpunkt stattfinden. Der Bibliotheksdirektor oder ein Mitarbeiter stehen in diesem Zeitraum für die Belange der Leser zur Verfügung.
- Elektronisches Wunschbuch: Ein Wunschbuch ist in der Bibliothek sowohl elektronisch als auch physisch bei der Ausleihtheke vorhanden. Darauf soll bei den Benutzerschulungen beziehungsweise bei Aussenungen und Plakaten der Bibliothek verstärkt hingewiesen werden.
- Kummerkasten: Ein Kummerkasten als Zeichen von Beschwerdemanagement kann sowohl elektronisch (in die Homepage der Bibliothek eingebaut), als auch in der Bibliothek nach dem Vorbild des elektronischen Wunschbuches eingerichtet werden.

- Direktkommunikation (Direct Marketing):

Da die Direktkommunikation ein sehr aufwändiges Instrument darstellt, ist es für die Bibliothek eher weniger von Bedeutung. Eine durchführbare und kostengünstige Option zur Integration dieses Marketing-Instruments wäre für die Bibliothek die Direktwerbung auf Initiative des Adressaten, d.h. der Nutzer entscheidet selber, ob er von Neuigkeiten, etwa per Mailing-Liste, in der Bibliothek informiert werden will. Monatlich kann die Bibliothek so die Neuankäufe oder spezielle News per Mail ausschicken. Wie bereits oben angeführt, bleibt diese Maßnahme allerdings auf bereits aktuelle Benutzer der Bibliothek beschränkt.

- Öffentlichkeitsarbeit/Public Relations:

Öffentlichkeitsarbeit ist für die Zwecke der Bibliothek nur in einem gewissen Rahmen nutzbar: Alle Maßnahmen, die etwa mit Pressearbeit zu tun haben – also die Zusammenarbeit mit Journalisten und Redakteuren – kommen aus Kostengründen nicht in Frage.

Infrage kommen hingegen etwa Maßnahmen zur Imagepflege für die verschiedenen Zielgruppen<sup>50</sup>:

- Informationsbroschüren (Folder, Flyer). Die Bibliothek hat bereits seit ihrem Bestehen als Universitätsbibliothek einen Folder mit den Grundin-

---

<sup>50</sup> Siehe dazu die Beispiele von Jansen: Der Einsatz kommunikationspolitischer Instrumente an Bibliotheken, S. 43.

formationen zu Bestand, Entlehnbedingungen, Service und Kontaktdaten. Das äußere Erscheinungsbild dieses Folders wurde im Zuge der Erneuerung des „Corporate Design“ im Jahr 2009 angepasst. Weiters wurde ebenso die Basic-Info auf den neuesten Stand gebracht. Das Angebot an Foldern kann ausgebaut werden, wenn die finanziellen Möglichkeiten dies zulassen. Sinnvoll wäre es in diesem Zusammenhang, für die unterschiedlichen Zielgruppen Folder zusammenzustellen: So könnten etwa die wichtigsten Informationen insbesondere für Erstsemestrige zusammengefasst werden. Da an der Bruckneruniversität auch viele fremdsprachige Studierende ihre Ausbildung erhalten, wäre etwa die Einführung eines Folders auf Englisch oder in asiatischen Sprachen wünschenswert. Ebenso wäre die Unterteilung von Infobroschüren in die verschiedenen Angebote der Bibliothek (etwa die Digitale Bibliothek etc.) erforderlich.

- Betriebsbesichtigungen, Bibliotheksführungen: Bibliotheksführungen wurden bisher für Studierende im Rahmen der Benutzerschulungen durchgeführt. Dies kann insofern erweitert werden, als diese in zeitlichen Abständen (etwa monatlich) angeboten werden können. Dies kann über die Homepage, Plakate in der Bibliothek und im Hauptgebäude sowie Infozettel verbreitet werden. Allerdings werden dabei vor allem die internen Nutzer erreicht.

- Messen und Ausstellungen:

Aufgrund der Platzproblematik ist dieses Kommunikationsinstrument für die Bibliothek nicht besonders relevant. Eine Vitrine im Hauptgebäude der Universität sowie ein Schaukasten im Obergeschoß der Bibliothek, wo Neuankäufe beziehungsweise Literatur zu einem Themenschwerpunkt (etwa zu Joseph Haydn im Haydn-Jahr 2009) ausgestellt werden, werden bereits von der Bibliothek verwaltet. Mehr kann aufgrund Platzmangels in Richtung Ausstellungen nicht gemacht werden.

• Multimedia-Kommunikation:

Da der BID-Bereich ohne den Einsatz von Online-Kommunikation schon längst nicht mehr denkbar ist und diese deshalb auch von der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität gepflegt wird, ist es umso wichtiger, diesem Instrument Beachtung zu schenken. Da die ausführliche Auseinandersetzung mit dem Bereich der Online-Kommunikation aber den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde, sei nur auf einige mögliche Aspekte in diesem Zusammenhang hingewiesen:

- Wie bereits oben angesprochen, können etwa der Kummerkasten oder das Wunschbuch in elektronischer Form angeboten werden.
- Die Einführung einer Lernplattform wie etwa Moodle<sup>51</sup> kann angedacht werden. Diese könnte auf der Homepage der Bibliothek integriert werden. Im Zuge dessen können verstärkte Kooperationen mit den Lehrenden und in der Folge auch mit den Studierenden geschlossen werden. Allerdings werden dabei nur Universitätsangehörige (Studenten und Lehrende) erreicht.
- Frequently asked questions, sogenannte FAQs, können als besondere Serviceeinrichtung in die Homepage integriert werden. Bei dieser Maßnahme können sowohl Interne, Externe, bereits aktive Nutzer und potenzielle Leser erreicht werden.

---

<sup>51</sup> Siehe dazu: <http://www.moodle.de>, letzter Zugriff: 9.1.2010.

## 4 Die Vermittlung von Bibliothekskompetenz durch Benutzerschulungen

### 4.1 Bibliothekskompetenz (Library Literacy)

*„Bibliotheken kann nur effizient nutzen, wer sich vorher mit den Besonderheiten der Informationssuche in wissenschaftlichen und öffentlichen Bibliotheken vertraut gemacht hat (Bibliothekskompetenz). Das ist eigenständig möglich oder im Rahmen von Schulungsangeboten der Bibliothek.“<sup>52</sup>*

So definiert die Landesbibliothek Coburg für sich die Begrifflichkeit und die Handhabung der Bibliothekskompetenz.

Der Begriff der Bibliothekskompetenz oder zu Englisch „Library Literacy“ wird oft fälschlicherweise mit Informationskompetenz oder Medienkompetenz gleichgesetzt. Festgehalten werden muss aber, dass Bibliothekskompetenz im Vergleich zur Informationskompetenz<sup>53</sup> eine institutsbezogene Kompetenz darstellt und „Kenntnisse über die speziellen Informationsangebote einer Bibliothek [vermittelt].“<sup>54</sup> So definiert auch Homann:

*„Bibliothekskompetenz beschränkt sich auf die Handhabung der spezifischen Informationsangebote einer Bibliothek.“<sup>55</sup>*

Sie hat „die Kenntnis und Anwendung typischer bibliothekarischer Dienste“<sup>56</sup> zum Inhalt.

Bibliothekskompetenz enthält einen lokalen Bezug und muss also nicht bei jeder Bibliothek dieselben Elemente zum Inhalt haben. Informationskompetenz (Information Literacy) umfasst im Gegensatz dazu ein viel größeres Spektrum und will „die Teilnehmer fit machen für selbstbestimmtes und selbstverantwortli-

---

<sup>52</sup> Vgl. <http://www.landesbibliothek-coburg.de/a1.htm>, letzter Zugriff: 4.1.2010.

<sup>53</sup> Die Begrifflichkeit der Informationskompetenz wird im nächsten Kapitel näher beleuchtet.

<sup>54</sup> Hütte Mario: Zur Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Hochschulbibliotheken – Entwicklung, Status quo und Perspektiven, in: Mitteilungen der VÖB 60 (2007), S. 10.

<sup>55</sup> Vgl. Homann Benno: Informationskompetenz als Grundlage für bibliothekarische Schulungskonzepte, in: Bibliotheksdienst, 34. Jg. (2000), H. 6., S. 968-978.

<sup>56</sup> Scholle Ulrike: Benutzerschulungen. Bisherige Konzepte und neue Wege an der ULB Münster, in: Medizin-Bibliothek-Information, Vol. 2, Nr. 1 (2002), S. 15.

ches Lernen.“<sup>57</sup> Dies soll aber im nachfolgenden Kapitel ausführlicher behandelt werden. Bibliothekskompetenz kann als Teil von Informationskompetenz verstanden werden.

Unter den speziellen Informationsangeboten einer Bibliothek können verstanden werden:

- Bibliothekskatalog
- Aufstellungssystematik
- Benutzungsbedingungen/Ausleihmodalitäten
- Fernleihe
- Nutzung des Angebotes einer digitalen Bibliothek, ...

Kurz zusammengefasst meint also Bibliothekskompetenz, eine Bibliothek selbstständig und effizient zu benutzen.

#### **4.2 Vermittlung von Bibliothekskompetenz**

Es gibt zwei Möglichkeiten für die Vermittlung von Bibliothekskompetenz:

- die eigenständige Aneignung der Bibliothekskompetenz und
- die Vermittlung von Bibliothekskompetenz durch Benutzerschulungen.

Generell gilt für beide Methoden, dass sie ohne die Vorbereitung und Unterstützung des Bibliothekspersonals nicht durchführbar sind und zum Ziel haben, die angebotenen Informationsangebote der Bibliothek effizient zu benutzen sowie richtige und gezielte Suchstrategien zu verfolgen. Didaktisches Können ist also für die Bibliotheksmitarbeiter unumgänglich.

Unter eigenständiger Aneignung von Bibliothekskompetenz wird ein selbstbestimmtes Lernen verstanden. Klassisch versteht man darunter Informationsblätter in gedruckter Form, die im „betreuten Bereich“, also etwa beim Informations-

---

<sup>57</sup> Vgl. Hütte: Zur Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Hochschulbibliotheken – Entwicklung, Status quo und Perspektiven, S. 12.

schalter, am „Point of use“ aufgelegt werden und gut sichtbar sowie frei zugänglich sind.<sup>58</sup> Da sie dem selbstbestimmten Lernen dienen sollen, ist ihre didaktische Fundierung umso wichtiger. Sie können allerdings auch so konzipiert werden, dass sie von Schulungsbibliothekaren bei Benutzerschulungen begleitend eingesetzt werden können. Dies erfordert ein gewisses Maß an Koordination zwischen dem Schulungsangebot der Bibliothek und den ausgelegten Materialien. Inwieweit diese Blätter wirklich konsumiert werden, ist für den Bibliothekar schwer abzuschätzen. Bunke berichtet über die Erfahrungen an der Zentral- und Landesbibliothek Berlin mit einem Folder über Suchstrategien im OPAC, der vor allem unterstützend zu den Schulungen eingesetzt wird. Sie kommt zu dem Schluss, dass immer wieder Leser zu beobachten sind, die versuchen, das Gelernte damit zu reflektieren.<sup>59</sup>

In Zeiten der Online-Kommunikation geht allerdings der Bereich der eigenständigen Aneignung von Bibliothekskompetenz über die Gestaltung von Informationsblättern in gedruckter Form hinaus. Bibliotheken nützen daher vermehrt das Angebot, Selbstlernmaterialien ins Netz zu stellen oder zumindest die Homepage mit Grundinformationen zu Systematik, Entlehnbedingungen oder ähnlichem zu versorgen. Solche Unterlagen haben den Vorteil, dass sie institutionsunabhängig benutzt werden können.

In den letzten Jahren werden zudem vermehrt sogenannte Online-Tutorials<sup>60</sup> zur richtigen Benützung der Bibliothek ins Netz gestellt. Online-Tutorials haben den Vorteil, dass sie direkt am „Point of Need“ ansetzen und natürlich ebenso institutionsunabhängig benutzt werden können.

---

<sup>58</sup> Vgl. Schultka Holger: Benutzerschulung: ein Serviceangebot an Universitätsbibliotheken, in: Bibliotheksdienst, 33.Jg. (1999), H. 12, S. 2069.

<sup>59</sup> Vgl. Bunke Christa: Konzept und Erfahrungen an der Zentral- und Landesbibliothek Berlin, in: Bibliotheksdienst, 34. Jg. (2000), H. 9, S. 1434.

<sup>60</sup> Neben den hier gemeinten Online-Tutorials zum richtigen Gebrauch der Bibliothek (also zur Vermittlung von Bibliothekskompetenz) gibt es eine Vielzahl von Tutorials, die der Vermittlung von Informationskompetenz dienen (zu einer bestimmten Disziplin). Die Auseinandersetzung und der Einsatz dieser Tutorials werden im nächsten Kapitel thematisiert, an dieser Stelle werden nur Tutorials beschrieben, die der Vermittlung von Bibliothekskompetenz dienen.

Im deutschsprachigen Raum lassen sich bereits auf zahlreichen Homepages wissenschaftlicher Bibliotheken Beispiele zu den verschiedensten Selbstlernmaterialien finden.

So führt etwa die Württembergische Landesbibliothek Stuttgart extra unter dem Menüpunkt „Schulungsprogramm“ die Selbstlernmaterialien an. Diese Materialien beinhalten Fachinformationen zu den einzelnen Disziplinen ein umfangreiches Glossar zu den Begriffen der Informationskompetenz und Rechercheanleitungen zu einzelnen Datenbanken. Für die Kunstgeschichte gibt es zudem ein eigenes Tutorium zur Literatur- und Bildrecherche. Dieses geht allerdings bereits über die Vermittlung der Bibliothekskompetenz hinaus. So werden darin etwa Suchstrategien zur Recherche in Verbundkatalogen erklärt.<sup>61</sup>

Die Züricher Hochschule der Künste hat auf ihrer Homepage einen eigenen Menüpunkt zur Informationskompetenz. Dabei finden sich auch Anleitungen für die Online-Recherche.<sup>62</sup> Diese beinhalten sowohl Tipps zum Angebot der Bibliothek, wie etwa zur Benutzung des Bibliothekskataloges, als auch Hinweise für die Recherche in digitalen Medien (in elektronischen Zeitschriften oder Datenbanken).

Die bereits zitierte Landesbibliothek Coburg bietet als Selbstlernmaterialien Übungsblätter mit Lösungen im PDF-Format zum Downloaden an. Diese dienen „...entweder zum selbständigen Erlernen der Bibliotheksbenutzung oder zum Überprüfen von bereits Gelerntem.“<sup>63</sup>

Eine sehr große Palette an Schulungsmaterial bietet die UB Konstanz an. Dabei ist es wichtig anzuführen, dass diese Bibliothek sich bereits als Teaching Library versteht und deshalb eine Vielzahl verschiedenster Angebote hat. Da diese Bibliothek später thematisiert wird, sei in diesem Zusammenhang nur auf die Informationsblätter zur Bibliothek hingewiesen, die Hilfestellungen zur Biblio-

---

<sup>61</sup> Vgl. <http://www.wlb-stuttgart.de/die-wlb/schulungsprogramm/selbstlernmaterialien>, letzter Zugriff: 13.1.2010.

<sup>62</sup> Vgl. <http://miz.zhdk.ch/recherchetipps>, letzter Zugriff: 13.1.2010.

<sup>63</sup> Vgl. <http://www.landesbibliothek-coburg.de/bibliothekskompetenz.htm>, letzter Zugriff: 13.1.2010.

theksbenutzung bieten – sowohl allgemeine Informationen mittels eines „Leitfadens“ als auch konkrete Fachinformationen sind dabei elektronisch abrufbar.<sup>64</sup>

Zusammenfassend konnte aufgezeigt werden, dass Selbstlernmaterialien im Internet bereits von vielen Bibliotheken als Service angeboten werden. Allerdings fällt auf, dass diese besonders ausführlich und gut strukturiert von jenen gestaltet werden, die sich bereits als Vermittler von Informationskompetenz sehen. Materialien zur Vermittlung von Bibliothekskompetenz sind dabei meist ein kleiner Teil eines umfassenden Lehr- und Schulungsangebotes, das sowohl elektronisch als auch natürlich durch verschiedenste Angebote vor Ort abgerundet wird. Auffallend ist im Zuge dessen, dass solche Angebote an den größeren Universitätsbibliotheken Österreichs nicht zur Verfügung stehen.

Die Förderung von Bibliothekskompetenz anhand von Benutzerschulungen stellt einen unabdinglichen Teil des Aufgabenbereichs des Bibliothekars dar. Historisch betrachtet, kam es erst in den frühen 1970er Jahren zu einem Paradigmenwechsel in der Benutzerforschung und in Folge dessen bei den Benutzerschulungen. Die Praxis war eine eher „klassische“ Einführung in die Bibliotheksbenützung in Form eines Vortrages. Im Zuge des verstärkten Interesses an der Thematik wurden in Deutschland im Auftrag der Deutschen Forschungsgemeinschaft Untersuchungen zum Benutzerverhalten und zur Benutzerschulung durchgeführt.<sup>65</sup> Federführend in diesem Diskurs war Holger Schultka, der in den 1990ern Überlegungen anstellte, in denen die Benutzerschulung hin zu einer Bibliothekspädagogik professionalisiert werden sollte.<sup>66</sup>

Besonders in der gegenwärtigen Situation der Bibliotheken, in der statt Bibliothekaren immer mehr „Informationsvermittler“ Einzug in den deutschen Sprach-

---

<sup>64</sup> Vgl. <http://www.ub.uni-konstanz.de/fileadmin/Dateien/Informationsblaetter/Leitfaden.pdf>, letzter Zugriff: 13.1.2010.

<sup>65</sup> Vgl. Lux Claudia und Sühl-Strohmeier Wilfried: Teaching Library in Deutschland. Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Kernaufgabe für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken, Wiesbaden 2004, S. 20.

<sup>66</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung: ein Serviceangebot an Universitätsbibliotheken, in: Bibliotheksdienst, S. 2065.

gebrauch nehmen, kommt den Benutzerschulungen eine immer größere Aufgabe zu, die über das frühere Verständnis eines Vortrages hinausgehen und für die Teilnehmer aktivierend sein sollen.

Zwar sieht Schultka 1999 die Bibliothek als Dienstleistungseinrichtung, doch bezeichnet er Benutzerschulungen noch als eines von vielen Angeboten einer Bibliothek.<sup>67</sup> Im Vergleich dazu sieht die Landesbibliothek Coburg 2007 die Vermittlung von Bibliothekskompetenz als bibliothekarische Kernaufgabe an.<sup>68</sup> Bibliotheken, die die Vermittlung von Bibliothekskompetenz beziehungsweise in Folge Informationskompetenz als eine ihrer Kernkompetenzen anführen, können bereits als Bibliotheken, die auf dem Weg zu einer „Teaching Library“ sind, bezeichnet werden.

Woher kommt der Terminus der „Benutzerschulung“?

In einer bereits 1980 erschienenen Studie zur „Benutzerschulung in Hochschulbibliotheken“ wird versucht, der Begriffsbildung nachzugehen. Die Autoren der Studie favorisieren dabei den Begriff der „Benutzerschulung“, nennen aber als Synonyme dafür sowohl „Benutzerunterweisung“ als auch „Benutzerdidaktik“.<sup>69</sup>

Benutzerschulung umfasst alle didaktischen Veranstaltungen zur Nützung einer Bibliothek. Zudem sei der Begriff schon eingebürgert, so die Verfasser.

Es wird also ersichtlich, dass der Terminus der „Benutzerschulung“ schon 1980 im Sprachgebrauch war und quasi schon Tradition hat. Betrachtet man allerdings die veränderte Situation und Position der Bibliotheken als Vermittler von Information in einer selbst ernannten Informationsgesellschaft, stellt sich die Frage, ob der Begriff der klassischen „Benutzerschulung“ in der Gegenwart überhaupt noch adäquat ist. Geht man heute davon aus, dass Schulungen möglichst interaktiv zu gestalten sind und abweichen sollen vom Klischee des

---

<sup>67</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung: ein Serviceangebot an Universitätsbibliotheken, S. 2065.

<sup>68</sup> Vgl. <http://www.landesbibliothek-coburg.de/a1.htm>, letzter Zugriff: 4.1.2010.

<sup>69</sup> Vgl. Sauppe Eberhard, Müller Hartmut und Westermann Rolf (Hrsg.): Benutzerschulung in Hochschulbibliotheken. Ergebnisse einer von der Deutschen Forschungsgemeinschaft geförder-ten Grundlagenuntersuchung, München 1980.

Frontalvortrags, ist die Bezeichnung „Benutzerschulung“ schon längst als überholt anzusehen. Schultka etwa schreibt etwa von dem „mulmige[n], unguete[n] Gefühl“, das die Bezeichnung Benutzerschulung bei den Nutzern hervorruft und diesen suggeriert, dass es nicht so einfach sei, eine Bibliothek zu benutzen.<sup>70</sup> Eine weitere Problematik stellt in Hinblick auf die Genderforschung die benutzte männliche Form der Anrede dar. Es kann davon ausgegangen werden, dass in der Zukunft noch Diskurse über die Verwendung dieser Bezeichnung statt finden werden. Im Rahmen dieser Arbeit sei auf diese Problematik klar hingewiesen, es wird jedoch die derzeit bestehende Begrifflichkeit Benutzerschulung verwendet.

Welcher Inhalt soll nun in einer Benutzerschulung vermittelt werden? Schultka bezeichnet diesen mit dem umfassenden Begriff der „Informationalität“<sup>71</sup> und meint damit die Fähigkeit eines Lesers, die erforderlichen Informationen und Medien mittels Suchstrategien zu suchen, zu finden und die Bibliothek als Informationszentrum zu verstehen und zu benutzen. Den Nutzern soll also Sachwissen sowie verschiedene Methoden, um dazu zu gelangen, aufgezeigt werden.

Es kann also festgehalten werden, dass es zwei Arten von Vermittlung von Bibliothekskompetenz gibt: Zum einen bedeutet dies das selbstständige Erarbeiten von Bibliothekskompetenz, das im Zuge der vermehrten „Teaching Libraries“ vor allem in Deutschland in ein Gesamtkonzept (auf der Homepage) integriert ist. Zum anderen ist dies der große Bereich der Benutzerschulung. Diese erfuh ab Mitte der 1990er ebenfalls durch die Überlegungen zur Informationskompetenz eine Umwandlung sowie Aufwertung.

Aufbau und Durchführung von Benutzerschulungen sollen im nachfolgenden Kapitel näher erläutert werden.

---

<sup>70</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung: ein Serviceangebot an Universitätsbibliotheken, S. 2066.

<sup>71</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung: ein Serviceangebot an Universitätsbibliotheken, S. 2064.

### **4.3 Aufbau und Durchführung von Benutzerschulungen – Konzeptionelle Überlegungen**

Nachfolgend soll beschrieben werden, welche Faktoren beim Aufbau von Benutzerschulungen von Bedeutung ist, wie sie organisiert werden können, welche verschiedenen Konzepte es dazu gibt und wie diese durchgeführt werden können.

#### **4.3.1 Formen von Benutzerschulungen**

Allgemein können wir laut Olensky fünf verschiedene Schulungsangebote festhalten:<sup>72</sup>

- Der einführende Bibliotheksrundgang:

Damit wird die klassische Bibliotheksführung angesprochen, die weiter oben im Zusammenhang mit den bibliothekarischen Kommunikationsinstrumenten thematisiert wurde (Public relations). Der Unterschied hierzu besteht in der Auseinandersetzung mit der Materie. In Bezug auf die Benutzerschulungen soll mehr auf die Thematik eingegangen werden (Fragen rund um die Entlehnung abklären, Standorte abgehen und so weiter).

- Anleitung durch Merkblatt, Bibliotheksführer, Lehrbuch:

Diese ähnelt der oben thematisierten eigenständigen Vermittlung von Bibliothekskompetenz. Allerdings sind dabei vor allem „Merkblätter als Kurzinformationen“ gemeint.

- Vortrag, Vorlesung, Übung:

In einer Übung wird ein theoretischer Vortrag mit praktischen Übungen zu dessen Inhalt kombiniert.

- Einsatz von audiovisuellen Medien, PC-Programmen:

Dabei sind heute vor allem die bereits angesprochenen Online-Tutorials gemeint.

---

<sup>72</sup> Vgl. Olensky Günter: „Tempora mutantur et nos mutamur in illis“. Benutzerschulung im Wandel der Zeit – unter besonderer Berücksichtigung der Situation an der Veterinärmedizinischen Universität Wien (VUW), in: Hrusa Hans (Hrsg.): Bibliothek, Technik, Recht. Festschrift für Peter Kubalek zum 60. Geburtstag, Wien 2005, S. 134 f.

- Integrierte Benutzerunterweisung:

Bei der integrierten Benutzerunterweisung ist die Verbindung einer Bibliothekseinführung mit Lehrveranstaltungen gemeint. Dies unterstreicht besonders den neuen Charakter der Benutzerschulungen und geht bereits in Richtung „Teaching Library“.

Ähnlich beschreibt 1999 Schultka in seinem Artikel über Benutzerschulungen die Serviceleistungen eines zeitgemäßen Schulungsangebotes. Im Gegensatz zu Olensky sieht dieser allerdings die „klassischen Schulungsveranstaltungen und Informationsveranstaltungen während eines Semesters“<sup>73</sup> als Bestandteil eines zeitgemäßen Schulungsangebotes.

### **4.3.2 Ablaufplanung**

Vermutlich eines der genauesten Ablaufplanungen von Benutzerschulungen liegt uns von der Universitätsbibliothek Erfurt/Gotha vor. Diese Bibliothek entwickelte bereits im Jahr 1997 ein sehr genau strukturiertes Konzept und diese kann, auf die jeweiligen Bedürfnisse der Bibliothek übertragen, durchaus als maßgeblich gelten. Schultka bezeichnet es daher auch als „Theorie der Benutzerschulung“. Das Konzept besteht aus Parametern, die es abzuklären beziehungsweise auszuarbeiten gilt, bevor die Schulungen durchgeführt werden können. Diese Parameter sind

- Zielgruppenbestimmung: Gruppengröße, Dauer einer Schulung
- Bestimmung des Informationsbedürfnisses
- Lernziele und andere Ziele
- Lehrmethoden: Wie kann der Unterricht gestaltet werden?
- Schulungsmethoden: Wie kann der Unterricht gestaltet werden?
- Sequentierung - didaktische Funktionen
- Lehrinhalte
- Planung/Entwicklung, Evaluation
- Schulungsmaterial

---

<sup>73</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung: Ein Serviceangebot an Bibliotheken, S. 2066.

- Öffentlichkeitsarbeit
  - Zusammenarbeit mit dem Lehrkörper und dem Rechenzentrum der Universität Erfurt
- Räume/Orte der Schulungen
- Personal
- Fortbildung/Supervision/Brainstorming
- Statistik.<sup>74</sup>

Es wird deutlich, dass diese Parameter sehr genau die Konzeption einer Benutzerschulung aufzeigen. Für kleinere Bibliotheken mag es dabei nicht möglich sein, alle zu berücksichtigen oder detailliert auszuarbeiten. Zudem wurde dieses Konzept speziell auf die Bedürfnisse der UB Erfurt/Gotha ausgerichtet.

Es liegt dann an der jeweiligen Bibliothek, die für sie besonders relevanten Parameter auszusuchen, auszuarbeiten sowie für die jeweiligen Bedürfnisse zu adaptieren. Nachfolgend soll ausgehend von dieser Theorie die Konzeption einer Benutzerschulung behandelt werden. Dabei wird zur Veranschaulichung auf die Vorgehensweise anderer Bibliotheken eingegangen.

Generell kann festgehalten werden, dass solch konkret ausgearbeitete Schulungskonzepte im deutschsprachigen Raum vor allem in den letzten zehn Jahren entwickelt wurden und daher in den großen Universitätsbibliotheken Deutschlands zu finden sind. Sühl-Strohmeier setzte sich in diesem Zusammenhang mit den Gemeinsamkeiten der entwickelten Modelle auseinander. Er sieht gemeinsame Merkmale in den aus mehreren inhaltlich aufeinander abgestimmten Kurseinheiten bestehenden Schulungsveranstaltungen sowie in der Selbstaktivierung der Teilnehmer und in interaktiv gestalteten Schulungen. Zusätzlich gibt es oft elektronische Selbstlernangebote, die durch das World Wide Web von Externen genutzt werden können. All diese Schulungsangebote beruhen jedoch größtenteils noch auf Basis freiwilliger Teilnahme. Von Seiten der

---

<sup>74</sup> Vgl. Schultka Holger: Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha. Konzept, Konzeptumsetzung und gesammelte Erfahrungen, in: in: 7. Thüringer Bibliothekstag in Schmalkalden am 27. Oktober 2001. „Bibliotheken – Partner lebenslangen Lernens“, Erfurt 2001, S. 49 f.

Bibliothekare spielt pädagogisch-didaktische Qualifizierung vermehrt eine Rolle.<sup>75</sup>

### **4.3.3 Personal, Fortbildung, Zeitaufwand für die Vorbereitung von Benutzerschulungen**

Nicht unbedeutend ist die Frage nach dem Personal, das in Zukunft Schulungsveranstaltungen durchführen soll. Man geht, wie oben bereits erwähnt, zudem davon aus, dass sich die Bibliotheksschulungen der Gegenwart von früheren abgrenzen wollen, indem keine Frontalvorträge gehalten werden sollen, sondern Schulungen unter dem Aspekt der Bibliothekspädagogik veranstaltet werden sollen.

In der Regel werden die Mitarbeiter, die Schulungsveranstaltungen durchführen werden, diese nicht als einzigen Aufgabenbereich im Rahmen ihrer Tätigkeit als Bibliothekare haben. Umso relevanter ist es, diese auch bibliothekspädagogisch zu schulen. Dies geschieht am besten durch Fortbildungsveranstaltungen. Die Universitätsbibliothek Erfurt/Gotha etwa hat für den Bereich Benutzerschulung fünf Diplombibliothekare zur Verfügung, die alle den Großteil ihrer Dienstzeit in anderen Arbeitsbereichen versehen.<sup>76</sup> Dennoch gibt es eine Abteilung „Benutzerschulung“, die sich strikt von der Information und Auskunft sowie der Lesesaalbetreuung abgrenzt.

Zusammenfassend bedeutet dies, dass Benutzerschulung als pädagogische Aufgabe verstanden wird, die sich von den beiden anderen Bereichen, die informieren sollen, deutlich abgrenzt.

In kleineren Bibliotheken wird es wohl eher aufgrund der begrenzten Möglichkeiten Praxis sein, dass ein oder zwei Mitarbeiter die Schulungsveranstaltungen durchführen. Dennoch sollten auch, bevor man zur Tat schreitet, pädagogische Grundkenntnisse gesammelt werden.

---

<sup>75</sup> Vgl. Sühl-Strohmenger Wilfried: Hochschulbibliothek. Informationskompetenz und pädagogisch-didaktische Qualifizierung. Lehren und Lernen in der Bibliothek – neue Aufgaben für Bibliothekare, in: B.I.T. online Heft 4/2003, Online im Internet: URL: <http://www.b-i-t-online.de/heft/2007-03/fach1.htm>, letzter Zugriff: 26.4.2010.

<sup>76</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha, S. 59.

Generell gilt, dass das schulende Personal ständig „am Ball“ bleiben muss und einmal gestaltete Konzepte oder Aufgabenblätter nicht über Jahre gleich bleiben sollen. Dies bedeutet für die Mitarbeiter einen erhöhten Zeitaufwand, der bei der Planung der personellen Ressourcen auch berücksichtigt werden muss. So betrifft auch der vermehrte Arbeitsaufwand bei den Schulungsveranstaltungen weniger die Wahrnehmung der Termine als die Ausarbeitung von Präsentationen oder Arbeitsblättern. Um ständig optimierte und aktuelle Veranstaltungen anbieten zu können, werden an der ULB Münster die Inhalte der Präsentationen laufend überarbeitet sowie die Änderungen dokumentiert. Dies verhilft weiteren neuen Kollegen, die mit bibliothekspädagogischen Aufgaben betraut werden, zu einer schnelleren Einarbeitung in den genannten Bereich.<sup>77</sup>

Es wird also ersichtlich, dass hinsichtlich des schulenden Personals in Bibliotheken mehrere Faktoren bedacht werden müssen, um effiziente Bibliothekspädagogik betreiben zu können: Es müssen Zuständige festgelegt werden, die sich neben ihren täglichen bibliothekarischen Aufgaben um Benutzerschulungen kümmern. Diese müssen bereit sein, bibliothekspädagogische Fortbildungen zu absolvieren, um gemäß einer modernen Vermittlung von Bibliothekskompetenz arbeiten zu können.

#### **4.3.4 Zielgruppen von Benutzerschulungen**

Generell gilt, dass eine Bibliotheksschulung zielgruppengerecht gestaltet werden muss. Bevor entschieden werden kann, welche Form die geeignete ist, muss also zu allererst abgeklärt werden, für welche Zielgruppe diese stattfinden soll.

Olensky schlägt die Einteilung in drei Benutzergruppen vor und teilt dabei die Benutzer nach Bibliothekskompetenz ein:

---

<sup>77</sup> Vgl. Scholle Ulrike: Benutzerschulungen. Bisherige Konzepte und neue Wege an der ULB Münster, in: Medizin-Bibliothek-Information, 2/1 (2002), S. 17.

- Erstbenutzer
- Bibliotheksbenutzer mit Grundkenntnissen
- Benutzer mit speziellen Wünschen und guten allgemeinen Bibliothekskenntnissen, wie etwa Studenten am Ende ihres Studiums.<sup>78</sup>

Auch wenn er dabei von Bibliotheken auf dem Hochschulsektor spricht, lassen sich diese Gruppen auf andere Bereiche übertragen. Etwas differenzierter und sich noch konkreter am Universitätsbereich orientierend teilt Franke die Zielgruppen ein. Er setzt bereits bei den Schülern der Oberstufe an, geht von den Studienanfängern zu den Studierenden höherer Semester bis hin zu „offenen“ Gruppen, wie etwa Senioren oder außeruniversitären Nutzern der Bibliothek.<sup>79</sup> Ebenso bietet die Universitätsbibliothek Dortmund neben ihren Kernzielgruppen Angebote für allgemeine Führungen und Internetschulungen für Einsteiger an.<sup>80</sup> Am wenigsten differenziert teilt die UB Erfurt/Gotha ihre Zielgruppen ein: Veranstaltungen für Studierende, für spezielle Zielgruppen und für alle Interessierten.<sup>81</sup>

Fest steht, dass die Aufteilung zielgruppenorientiert sein soll und sich daher von (Universitäts-) Bibliothek zu Bibliothek etwas unterscheiden wird. Es ist allerdings ersichtlich, dass Hochschulbibliotheken neben den Hausangehörigen, je nach Spezialisierung, Schulungsangebote für Externe anbieten. Umso wichtiger ist es also für die jeweilige Bibliothek, ihre Zielgruppen genau zu definieren, um ein nachfrageorientiertes Schulungsangebot anbieten zu können. Generell kann aber angemerkt werden, dass hauptsächlich Erwachsene beziehungsweise junge Erwachsene Nutzer von Universitätsbibliotheken und somit Kernzielgruppen von Hochschulbibliotheken sind.

---

<sup>78</sup> Vgl. Olensky: „Tempora mutantur et nos mutamur in illis“, S. 135.

<sup>79</sup> Vgl. Franke Fabian: „Lernen lassen statt lehren“. Bibliothekseinführungen mit informationsdidaktischen Methoden, in: Bibliotheksdienst, 35. Jg. (2001), H. 12, S. 1599.

<sup>80</sup> Vgl. Hoepfner Iris: Zielorientiert ans Werk. Das neue Schulungsangebot der Universitätsbibliothek Dortmund, in: Bibliotheksdienst, 27. Jg. (2003), H. 4, S. 430.

<sup>81</sup> Vgl.: Schultka Holger: Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha: Konzept, Konzeptumsetzung und gesammelte Erfahrungen, in: 7. Thüringer Bibliothekstag in Schmalkalden am 27. Oktober 2001. „Bibliotheken – Partner lebenslangen Lernens“, Erfurt 2001, S. 60.

#### **4.3.5 Dauer einer Benutzerschulung und Gruppengröße**

Über die Länge einer Schulung sind die Bibliotheken unterschiedlicher Auffassung- sie gehen von einem Regemaß mit 90 Minuten an der UB Erfurt/Gotha<sup>82</sup> bis hin zu zwei Stunden, wie etwa an der UB Würzburg.<sup>83</sup> Allerdings wird meist darauf hingewiesen, dass der Zeitrahmen mit der jeweils zu schulenden Zielgruppe eng in Verbindung steht. Ähnlich verhält es sich bei der Festlegung einer Maximalanzahl von Teilnehmenden. Hier schwanken die Zahlen von 5-6 beteiligten Schülern an der UB Dortmund bis hin zu maximal 20 teilnehmenden Personen an der UB Würzburg. Auch hier zeigt sich die zu schulende Zielgruppe ausschlaggebend für die Größe der Gruppe. Die UB Dortmund hat etwa Schüler als zukünftige Neukunden definiert und widmet sich diesen in ihren Schulungen mit besonderen Angeboten. In Kleingruppen von fünf bis sechs Teilnehmern werden Übungsaufgaben behandelt, die zuvor von einem Bibliotheksmitarbeiter mit der Lehrkraft, mit der die Schüler die Schulung absolvieren, erarbeitet werden.<sup>84</sup> Es kann festgehalten werden, dass die Zielgruppe über die Gruppengröße entscheidet. Ein weiterer Aspekt ist natürlich die vorhandene Infrastruktur, wie etwa das Platz- beziehungsweise Computerangebot im Schulungsraum. Diese soll nachfolgend näher behandelt werden.

#### **4.3.6 Infrastruktur**

Bevor es konkret zur Ausarbeitung von bestimmten zielgruppenorientierten Schulungskonzepten kommen kann, muss abseits der Inhalte die Infrastruktur abgeklärt werden. Welche Infrastruktur ist Voraussetzung für eine gelungene Benutzerschulung und welche technischen Voraussetzungen sind unumgänglich für das Gelingen einer Benutzerschulung?

Allgemein kann festgehalten werden, dass ein Schulungsraum mit einer Grundausstattung wie Beamer, Flipchart sowie PC für den Vortragenden versehen sein soll. Geht man davon aus, dass bei Benutzerschulungen die Teilnehmer

---

<sup>82</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha, S. 61.

<sup>83</sup> Vgl. Franke: „Lernen lassen statt lehren“, S. 1599.

<sup>84</sup> Vgl. Hoepfner: Zielorientiert ans Werk, S. 433.

selbst aktiv werden sollten, ist es umso wichtiger, dass eine ausreichende Anzahl von PCs für die Teilnehmer zur Verfügung stehen, um Übungsaufgaben sofort durchführen zu können.<sup>85</sup>

Raumarten, in denen in Deutschlands Universitätsbibliotheken und Öffentlichen Bibliotheken Schulungsveranstaltungen durchgeführt werden, sind etwa der Benutzungsbereich mit Benutzer-PCs (also im betreuten Bereich), der Multimedia-Seminarraum (-Schulungsraum), PC-Räumlichkeiten oder der EDV- Schulungsraum.<sup>86</sup> Diese Vielzahl von verschiedensten Räumlichkeiten, in denen Benutzerschulungen in Deutschland stattfinden, zeigt bereits deutlich, dass die infrastrukturellen Rahmenbedingungen stark von den lokalen Möglichkeiten des Bibliotheksgebäudes abhängen. Hier sind natürlich Bibliotheken mit Neubau im Vorteil, denn sie können rechtzeitig etwaige Schulungsräumlichkeiten planen. So hat etwa die UB Konstanz durch einen neuen Anbau in der Bibliothek mitten im Freihand-Buchbereich einen Raum mit 30 PC-Arbeitsplätzen für Schulungen zur Verfügung.<sup>87</sup>

Laut Sühl/Strohmenger muss eine ideale Infrastruktur für Schulungsveranstaltungen keine speziellen Räumlichkeiten beinhalten, eine Durchführung von Schulungsangeboten kann durch flexible Lösungen ebenso in Benutzungsbereichen stattfinden.<sup>88</sup> Herrmann sieht allerdings, dass die Bindekraft einer Schulungsveranstaltung, die permanent durchgeführt werden soll, mit einer ausreichenden Anzahl von Rechnern vergrößert wird.<sup>89</sup>

---

<sup>85</sup> Vgl. Herrmann Christian: Aktive Präsenz und effektive Recherchekompetenz. Konzeptionelle Überlegungen zu fachspezifischen Schulungen durch Bibliotheken aufgrund der Erfahrungen im SSG Theologie, in: Bibliotheksdienst, 35. Jg. (2001), H. 4, S. 425.

<sup>86</sup> Vgl. Lux/Sühl-Strohmenger: Teaching Library in Deutschland, S. 73.

<sup>87</sup> Vgl. Jochum Uwe: Informationskompetenz, Bibliothekspädagogik und Fachreferate, in: Bibliotheksdienst, 37. Jg. (2003), H. 11., S.1458.

<sup>88</sup> Vgl. Lux/Sühl-Strohmenger: Teaching Library in Deutschland, S. 183 f.

<sup>89</sup> Vgl. Herrmann: Aktive Präsenz und effektive Recherchekompetenz, S. 425.

### 4.3.7 Lernziele, Lernmethoden, Schulungsformen

Wie kann nun der Unterricht einer Benutzerschulung gestaltet werden?

Bei der Planung dieser Faktoren kommen folgende Parameter der Theorie von Schultka zum Tragen: die Lernziele, die Lehrmethoden sowie die Schulungsformen. So legt auch die UB Erfurt/Gotha als Hauptaufgabe der Benutzerschulungen die Vermittlung von Methodenwissen, insbesondere Recherche, sowie von Wissen über das Informationswesen in seiner Gesamtheit fest. Konkret werden dabei etwa Basisinformationen wie die Öffnungszeiten ausgeklammert und nicht zum Teil der Schulung gemacht.<sup>90</sup> Je nach Zielgruppe müssen verschiedene Lerninhalte festgelegt werden. In diesem Zusammenhang gibt Schultka das nicht außer Acht zu lassende Kriterium zu bedenken, dass Schulungsveranstaltungen nicht durch das Semester verteilt werden sollen, sondern, je nach Bedarf - eher weniger als zu viel - in zwei Veranstaltungsblöcken im Semester.<sup>91</sup> Diese sollen nach einem sogenannten „Baukastensystem“ aufgebaut werden, sodass jeder einzelne Baustein alleine besucht werden kann.<sup>92</sup> Ausgehend von dieser Richtlinie kann jede Bibliothek ihre Bausteine für jede Zielgruppe erstellen.

So ist es etwa bei den Studienanfängern an der UB Dortmund oberstes Ziel, die Bibliothek als Lernort und Wissensspeicher ins Bewusstsein zu bringen und die klassische Schwellenangst vor Bibliotheken abzubauen. Dabei sind natürlich ein Bibliotheksrundgang und die Präsentation von Benutzungsbedingungen sowie die Einführung in den Online-Katalog von Hauptinteresse. Aufbauend auf die Basic-Einschulungen werden bei Studierenden im Hauptstudium die Grundkenntnisse im OPAC vorausgesetzt. Erweiterte Suchoptionen sowie fachspezifische Datenbanken und weitere Informationsquellen stehen im Vordergrund der Schulungen.<sup>93</sup> Ähnlich wird dies an der UB Gotha/Erfurt gehandhabt. Im

---

<sup>90</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha, S. 53.

<sup>91</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung: ein Serviceangebot an Universitätsbibliotheken, S. 2070.

<sup>92</sup> Schultka schlägt dabei die Bausteine OPAC, Fernleihe und Expresslieferdienste sowie CD-ROM-Datenbanken vor.

<sup>93</sup> Vgl. Hoepfner: Zielorientiert ans Werk, S. 430 ff.

Gegensatz zu der UB Dortmund ist dort allerdings im Sinne der Teaching Library bereits der größte Teil des Schulungsangebots in Lehrveranstaltungen integriert, was natürlich mehr Möglichkeiten insbesondere im Hinblick auf den Zeitfaktor bedeutet. Konkret wird ein dreistufiges Angebot für die Studenten - vom Einstieg bis zur Spezialisierung - angeboten. In einem ersten Schritt sollen die Bibliothek und ihre Serviceleistungen den Kunden näher gebracht werden. Darauf aufbauend wird thematisches Recherchieren aus unterschiedlichen Wissenschaftsgebieten erläutert. Die Spezialisierung erfolgt durch eine fachliche Konkretisierung. Dabei werden Besonderheiten der jeweiligen fachspezifischen Arbeitstechniken vermittelt.<sup>94</sup>

Abhängig von diesen Faktoren sind in der Folge natürlich die Lernmethoden und Schulungsformen. Gemeinsam ist den meisten Bibliotheken das Grundprinzip der Interaktivität. Keinesfalls sollen Schulungen, egal an welche Zielgruppe sie gerichtet sind, einem reinen Frontalvortrag entsprechen. Vielmehr sollen sie abwechslungsreich gestaltet sein.

Die Universitätsbibliothek Erfurt/Gotha verwendet je nach Zielgruppe (etwa Anfänger oder Fortgeschrittene) unterschiedliche Schulungsformen:

Ist es für den Anfänger das primäre Ziel, die Bibliothek kennen zu lernen, wird als didaktische Methode in diesem Stadium die Bibliotheksführung angeboten. In den folgenden Stufen, die Recherchieren zum Inhalt haben, bildet die Übung die wichtigste relevante Lernmethode. Werden in der Mittelstufe darüber hinaus die interaktiven Schulungsformen wie Projektarbeiten und Workshops konzipiert, sind bei der fachlichen Konkretisierung wieder vermehrt inaktive Formen wie Demonstrationen oder Vorträge zu finden. Dies steht in Zusammenhang mit den jeweiligen Besonderheiten der verschiedenen Fächer.<sup>95</sup>

Ähnliche Schulungsformen und Lernziele werden an der UB Würzburg angewendet. Ist bei Schülern und Studienanfängern das wichtigste Ziel, die Bibliothek kennen zu lernen, die Systematik zu verstehen sowie Grundkenntnisse

---

<sup>94</sup> Vgl. Schultka Holger: Gedanken zur (Bibliotheks-)Pädagogik, in: Krauß-Leichert Ute (Hrsg.): Teaching Library- eine Kernaufgabe für Bibliotheken, Frankfurt/Main 2007, S. 176 f.

<sup>95</sup> Vgl. Schultka: Gedanken zur (Bibliotheks-)Pädagogik, S. 177.

des OPAC zu erlernen, widmen sich Schulungen für Höhersemestrige verstärkt etwa Datenbanken oder einer erweiterten Suche im OPAC.

Ergänzend kommt hinzu, dass bereits im Vorfeld ein Arbeitsblatt zur Vorbereitung des Besuchs ausgeteilt wird, das die erwünschten Vorkenntnisse näher präzisiert. In diesem Zusammenhang wird gleich zu Beginn vermittelt, dass aktive Mitarbeit erwünscht und erwartet wird.<sup>96</sup> Dementsprechend werden die Schulungsformen gewählt. Jede der zielgruppenorientierten Schulungen beginnt mit einer Einführung. Im Anschluss werden Übungen durchgeführt, die es von den Teilnehmern auch erfordert, sich in der ganzen Bibliothek zu bewegen, um etwa Bücher zu suchen. „Learning by doing“ kann als Schlagwort an der UB Würzburg festgehalten werden. Übungen werden dabei, je nach Zielgruppe, alleine am PC oder in kleinen Gruppen durchgeführt. Studienanfänger erhalten zudem auch einen einführenden Bibliotheksrundgang.

In Österreich hat die „Kommission für Bibliothek und Öffentlichkeit“ der VÖB einen Leitfaden zusammengestellt, der eine grobe Struktur für Einführungsveranstaltungen mit Schülern, Studienanfängern und der interessierten Öffentlichkeit vorstellt.<sup>97</sup> Dabei wird neben einer theoretischen Präsentation, in der die grundlegenden Informationen vermittelt werden (vom Allgemeinen zur Bibliothek bis zu den jeweiligen Standortbezeichnungen), und praktischen Anleitungen (OPAC und ähnliches) eine Führung vorgeschlagen. Dies erscheint mir zu umfangreich für den Inhalt einer Einführungsveranstaltung, die mit einer Dauer von 1 bis 1,5 Stunden veranschlagt wird. Eine Aufgliederung zumindest in die Vermittlung der Grundinformationen zur Bibliothek und der praktischen Anwendung (OPAC etc.) dürfte unumgänglich sein.

Aus den angeführten Beispielen kann gefolgert werden, dass je nach Lernstadium der zu schulenden Beteiligten, unbedingt unterschiedliche Schulungsfor-

---

<sup>96</sup> Vgl. Franke: „Lernen lassen statt lehren“, S. 1600.

<sup>97</sup> Vgl.

[http://www.univie.ac.at/voeb/fileadmin/Dateien/Kommissionen/Bibliothek\\_und\\_Offentlichkeit/leitfadenfuehrungeneinfuehrungsveranstaltungen.pdf](http://www.univie.ac.at/voeb/fileadmin/Dateien/Kommissionen/Bibliothek_und_Offentlichkeit/leitfadenfuehrungeneinfuehrungsveranstaltungen.pdf), letzter Zugriff: 20.1.2010.

men und Lernmethoden angewendet werden sollen. Ist die visuelle Veranschaulichung und das reale Begehen der Standorte der Bibliothek mittels Bibliotheksrundgang für den Anfänger sicher die unkomplizierteste und effektivste Methode, sich in der Bibliothek eine erste Orientierung zu verschaffen, ist für fortgeschrittenere Studenten die Übung zum Lernen und Vertiefen von Recherchetechniken sicher die wichtigste Schulungsform. Je fachspezifischer sich eine Schulung gestaltet, umso mehr gewinnen auch wieder die Demonstration oder der Vortrag an Bedeutung.

Generell gilt: Um eine Schulung möglichst vielseitig zu gestalten, ist Interaktivität ein Kernelement, jedoch kann nie auf theoretische Vorträge und Erläuterungen verzichtet werden.

Neue Wege auf dem Gebiet der Schulungsformen beschreitet man auf der Fachhochschule Hamburg, wo ein interaktives Schulungsprogramm zur Steigerung der Schlüsselqualifikation „Bibliothekskompetenz“ eingesetzt wird - das bereits oben angesprochene „Online-Tutorial“.<sup>98</sup> Ein besonders ausgefeiltes Beispiel dafür stellt „Der schlaue Det“, entwickelt von Detlev Dannenberg, dar.<sup>99</sup> Benutzer in jeder Ausbildungsstufe können dabei ähnlich gestaltete Schulungsprogramme absolvieren. Von einem virtuellen Bibliotheksrundgang über die Erklärung der Systematik bis hin zu den Bibliothekskatalogen bietet dieses Tutorial ein breites Spektrum. Praktische Übungen findet man durch „Lernkontrollen“, wobei man sich zwischen Quicktests und Rechercheübungen entscheiden kann. Diese variieren natürlich je nach Ausbildungsstufe.

Um alle anzusprechen, kann man sich am Beginn des Tutorials dafür entscheiden, ob man die formelle oder die informelle Anrede wählt. Im Vergleich zu den vielen Online-Tutorials, die in den letzten Jahren aufgekommen sind, stellt „Der schlaue Det“ jenes dar, das die Vermittlung von Bibliothekskompetenz dezidiert ins Zentrum ihrer Aufgabe stellt.

---

<sup>98</sup> Vgl. Dannenberg Detlev: Der schlaue Det. Ein Library-skills-online-tutorial. „Recherchefähigkeit als Zielvorgabe: Das pädagogisch-didaktische Konzept, in Bub. Buch und Bibliothek, 51/1999, S. 44.

<sup>99</sup> Vgl. <http://det.informationskompetenz.net/tutorial/index.html>, letzter Zugriff: 28.2.2010.

Online-Tutorials können also als zusätzliches oder auch ergänzendes Angebot zum herkömmlichen Schulungsangebot gewertet werden.

Als Schulungsmittel bieten sich eine Vielzahl von Materialien an: Neben Folien, Tafelbildern (Flipchartbildern), die während der Schulung gemeinsam von der Gruppe erarbeitet werden können, sind Aufgabenblätter, unabhängig von der jeweiligen Thematik, unumgänglich für die Gestaltung einer Benutzerschulung.<sup>100</sup> Während Folien und Tafelbilder insbesondere am Anfang einer Schulung zum Visualisieren und Erklären mancher Sachinhalte von Bedeutung sind, werden Aufgabenblätter vor allem den abschließenden Teil einer Schulungsveranstaltung gestalten. Sie erfüllen ja den Zweck der Anwendung des Gelernten.

Exemplarische Aufgabenblätter, etwa zu Recherchetechniken oder zu den einzelnen Bibliothekskatalogen, sind im Internet auf fach einschlägigen Homepages zu finden.<sup>101</sup> Beim Zusammenstellen von Aufgabenblättern ist es wichtig, die jeweiligen Besonderheiten des OPACs hervorzuheben.

Ein vorbereitendes Übungsblatt zum Besuch der Bibliothek kann etwa Grundfragen abklären, wie die Literatur prinzipiell gesucht wird oder was den Unterschied zwischen einem selbstständigen Werk und einem unselbstständigen ausmacht.<sup>102</sup>

Generell gilt: Je vielfältiger, umso abwechslungsreicher gestaltet sich die Schulung für die Teilnehmer.

#### **4.3.8 Evaluation**

Um eine ständige Qualitätssicherung- und -steigerung gewährleisten zu können, ist es unumgänglich, nach jeder Schulung Evaluationen durchzuführen. Die Evaluationen sollen dazu dienen, laufend Rückmeldungen über die Schu-

---

<sup>100</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha, S. 63 f.

<sup>101</sup> Vgl. insbesondere <http://www.informationskompetenz.de/materialiendatenbank>, letzter Zugriff: 17.3.2010.

<sup>102</sup> Vgl. Franke: „Lernen lassen statt lehren“, Anhang.

lungen zu erhalten und wenn nötig, sofortige Konsequenzen zu ziehen. Es können zwei verschiedene Möglichkeiten zur Evaluation festgehalten werden:

- Selbstevaluation durch permanente Reflexion der Bibliothekare (Coaches)
- Evaluation durch die Schulungsteilnehmer

Die UB Würzburg hat im Zuge der Neustrukturierung ihrer Benutzerschulungen Fragebögen zur Evaluation entwickelt, die am Ende einer jeden Schulungsveranstaltung den Teilnehmern mit der Bitte um Feedback ausgeteilt werden. Evaluieren werden dabei etwa Faktoren wie die Zeitdauer einer Führung, die Information zu den in der Schulung behandelten Inhalten – also etwa OPAC, Internet, Datenbankrecherche und Buchaufstellung – sowie die aktivierenden Übungen, die jeder Teilnehmer durchzuführen hat. Den Abschluss bildet eine offene Frage, bei der jeder Lob oder Kritik anbringen kann.<sup>103</sup> Auf dem österreichischen Markt bietet die Vereinigung österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare (VÖB) auf ihrer Homepage Empfehlungen für die Gestaltung eines „Feedbackbogens für Führungen und Schulungen“ an.<sup>104</sup> Dabei werden Fragen zum Gesamteindruck, zum Vortragenden und zum Veranstaltungsinhalt gestellt. Den Abschluss bildet - wie an der UB Würzburg - ein Feld für Lob und Anregungen. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass eine Kombination aus Selbstevaluation und Evaluation durch die Teilnehmer der Benutzerschulungen unumgänglich ist, um eine ständige Qualitätskontrolle zu garantieren.

#### **4.3.9 Öffentlichkeitsarbeit und Werbemaßnahmen**

Die Öffentlichkeitsarbeit beziehungsweise die wirksamen Werbemaßnahmen sollen in diesem Kapitel nur kurz thematisiert werden, da diese bereits beim Bibliotheksmarketing angesprochen wurden. Einige Maßnahmen, die Bibliotheken ganz konkret in Bezug auf die Schulungsmaßnahmen treffen, um ihr Angebot öffentlich zu machen, sollen nachstehend jedoch kurz angeführt werden:

---

<sup>103</sup> Vgl. Franke: „Lernen lassen statt lehren“, Anhang 6: Evaluationsbogen für Bibliothekseinführungen.

<sup>104</sup> Vgl. <http://www.univie.ac.at/voeb/kommissionen/bibliothek-und-oeffentlichkeit>, letzter Zugriff: 20.1.2010.

Die „klassischen“ Methoden, um auf Schulungsangebote der Bibliothek hinzuweisen, sind Plakate, Aufsteller oder Broschüren, die an den relevanten Örtlichkeiten des Gebäudes - sei es in der Bibliothek oder auch im Universitätsgebäude an sich - aufgehängt beziehungsweise aufgelegt werden können. Die Universitätsbibliothek Würzburg etwa gestaltet zu Beginn eines jeden Semesters eine Broschüre mit dem kommenden Kursprogramm, das an der Zentralbibliothek sowie den Zweigstellen aufliegt.<sup>105</sup> Eine Besonderheit ist dabei die „Erstsemestertüte“, die jeder neu inskribierte Student an der Universität Würzburg erhält. Darin befinden sich Informationsmaterialien rund um das Studium. Auch die Universitätsbibliothek bietet hier ihre Angebote zu den Schulungen an. Darüber hinausgehend sendet die UB Gotha/Erfurt Pressemitteilungen über jene Veranstaltungen aus, die für universitätsexterne Zielgruppen gedacht sind.<sup>106</sup> Ebenso werden Artikel für die Universitätszeitung verfasst, um Universitätsangehörige für die Thematik der Bibliothekskompetenz zu sensibilisieren. Unumgänglich ist eine gut strukturierte Darstellung der Bibliothek mit all ihren Angeboten auf einer Homepage. Abgerundet werden kann ein solches Angebot durch Services wie das bereits oben angeführte Selbstlernmaterial.

Ein in diesem Zusammenhang wesentlicher Punkt ist die Anmeldung zu den Schulungsangeboten, wenn diese nicht in Lehrveranstaltungen der Universität eingebunden sind. Bis zu einem gewissen Grad können viele Anmeldungen für das Lehrangebot der Bibliothek auf erfolgreiche Werbemaßnahmen zurückgeführt werden.

Die Universitätsbibliothek Dortmund hat etwa eine Onlineanmeldung mittels Webformular eingerichtet.<sup>107</sup> Weniger geeignet ist die alleinige Angabe einer allgemeinen E-Mailadresse, da diese für den künftigen Teilnehmer als nicht unbedingt verbindlich gelten muss. Als klassische Alternative kann nach wie vor

---

<sup>105</sup> Vgl. Franke: „Lernen statt lehren“, S. 1603.

<sup>106</sup> Vgl. Schultka: Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha, S. 66.

<sup>107</sup> Vgl. <http://www.ub.tu-dortmund.de/kurse/index.html>, letzter Zugriff: 3.3.2010.

eine Anmeldung mittels aufliegender Listen gelten. Dies mag wohl eher für kleinere Bibliotheken ausreichend sein.

Weiters erscheint die Angabe eines für Schulungen zuständigen Mitarbeiters in der Bibliothek mittels Mailadresse sowie Telefonnummer für Anfragen als relevant.

#### **4.3.10 Zusammenfassung**

Oben wurde versucht, sämtliche relevante Faktoren zur Planung und Abwicklung einer Benutzerschulung darzustellen und näher zu erläutern.

Als Grundvoraussetzung für die erfolgreiche Durchführung von Benutzerschulungen kann die Gestaltung eines für die jeweilige Bibliothek adaptierten Konzepts gelten. Je nach Größe und Infrastruktur der Bibliothek sowie auch der Universität und den personellen Ressourcen wird sich dieses in der Vielfalt des Angebots, den dabei involvierten lehrenden Personen sowie den zu Schulenden unterscheiden.

Folgender Fragenkatalog kann einen ersten Überblick über die vielfältigen Überlegungen, die bei der Einführung eines Schulungskonzeptes und dessen Durchführung angedacht werden müssen, bieten:

- **Infrastrukturelle Überlegungen:**

Welche Räumlichkeiten in der Bibliothek bieten sich für Schulungen an?

Wie viele Personen sollen an den Benutzerschulungen involviert werden?

Benötigen diese Personen im Vorfeld bibliothekspädagogische Ausbildung beziehungsweise haben sie das nötige Rüstzeug, um ein Schulungsprogramm auszuarbeiten?

Welche zeitlichen Ressourcen können diese Personen neben ihrer täglichen Arbeit für Bibliotheksschulungen und deren Ausarbeitung verwenden?

Sollen Kooperationen mit Lehrenden der Universität angedacht werden?

Wenn ja, mit welchen?

- **Inhaltliche Überlegungen:**

Für welche Zielgruppen will ich ein Schulungsangebot anbieten?

Welche Inhalte sollen diesen Zielgruppen vermittelt werden?

Welches Schulungsangebot kann ich dazu anbieten?

Welche Lernziele sollen die jeweiligen Schulungen haben?

Welche Lerninhalte sollen vermittelt werden und mit welchen Schulungsformen kann ich diese vermitteln?

Welches Schulungsmaterial benötige ich dazu?

• Öffentlichkeitsarbeit/Werbemaßnahmen:

Wie kann ich mein Angebot bewerben?

• Zukunftsüberlegungen:

In der Zukunft sind Evaluationen unumgänglich. Zudem ist das Führen einer Statistik unumgänglich, um eventuelle Schritte setzen zu können.

#### ***4.4 Benutzerschulungen an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität: Ist-Zustand und Konzept für die Zukunft***

Benutzerschulungen an der Bibliothek der Bruckneruniversität liefen bisher nach dem Nachfrageprinzip ab. Die Lehrenden der Universität, die meist Lehrveranstaltungen zum wissenschaftlichen Arbeiten leiteten, wandten sich im Bedarfsfall an den Bibliotheksdirektor. Abhängig von den jeweiligen Wünschen und Vorstellungen des Vortragenden wurden Führungen durch die Bibliothek oder Benutzerschulungen veranstaltet. Bei diesen wurde hauptsächlich der Bibliothekskatalog mit Suchstrategien vorgestellt und je nach Interesse oder nach Vorkenntnissen der anwesenden Teilnehmer wurde darüber hinausgehend das Datenbankangebot oder die Elektronische Zeitschriftenbibliothek vorgestellt. Abgerundet wurde eine Schulung mit praktischen Beispielen zum Vorgetragenen, wobei auf die jeweiligen Spezialgebiete der zu Schulenden (Musik, Tanz, Theater) eingegangen wurde. Bibliotheksschulungen für Universitätsexterne oder Absolventen wurden bisher nicht angeboten.

Das Konzept für die Zukunft soll in Anlehnung an eine Auseinandersetzung mit den oben analysierten Konzepten und Faktoren zur Bibliothekskompetenz und

zu Benutzerschulungen stehen. Nachfolgend sollen also konzeptionelle Überlegungen für ein Schulungsprogramm an der Bibliothek getroffen werden.

- **Infrastrukturelle Überlegungen:**

Die Bibliothek ist bis zum Einzug in den Neubau an die derzeitigen Bedingungen gebunden. Ein in die Bibliothek integrierter, kleiner Hörsaal mit Platz für ungefähr 15 - 20 Personen und mit einer Grundausstattung an Medien (Beamer, PC, Fernseher, CD-Player) kann für Schulungsangebote benützt werden. Um selbstständige Übungen auszuführen, müssten die Recherche-PCs, die in der Bibliothek verteilt sind, genutzt werden. Die fehlenden PCs könnten durch Laptops, sowohl durch etwaigen Ankauf von Seiten der Universität oder der Bibliothek, als auch durch Laptops von Studenten, die bei den Benutzerschulungen mitgebracht werden könnten, ergänzt werden.

Personelle Ressourcen sind in der Bibliothek eher knapp, jedoch könnten vermutlich hauptsächlich zwei Personen sich mit den Schulungsangeboten auseinandersetzen und die Konzepte dafür erstellen. Eine Durchführung sollte jedoch immer mit Zustimmung des restlichen Teams erfolgen. Es wäre wichtig, dass zumindest eine Person etwa 15 % ihrer Dienstzeit (Vollzeitposten) für die Vorbereitung von Benutzerschulungen aufwendet.

Eine Kooperation mit Lehrenden sollte die Basis für die Benutzerschulung sein - dies erfolgt natürlich auch im Hinblick auf die Zukunftsperspektive der Teaching Library. Grundsätzlich hat sich bereits eine Kooperation mit den Lehrenden der Universität eingespielt, die von sich aus aktiv sind und um eine Benutzerschulung für ihre Studenten bitten. Eine Vertiefung dieser Kontakte und ein Zugehen der Bibliothek auf neue sind für die Zukunft wünschenswert.

- **Inhaltliche Überlegungen:**

Wie bereits im Rahmen dieser Arbeit näher erläutert, möchte sich die Bibliothek verstärkt an drei mögliche Zielgruppen wenden: Die Lehrenden, die Studierenden und die Mitarbeiter der Universität (das allgemeine Universitätspersonal)

sowie im Zuge der Öffnung nach außen die externen Nutzer (wie etwa die Lehrern des „Landesmusikschulwerk Oberösterreichs“).

Ein Schulungsangebot müsste also zumindest für drei Hauptzielgruppen angeboten werden:

- a) Studierende: Studienanfänger und Fortgeschrittene
- b) Lehrende und Mitarbeiter
- c) Externe

Für alle diese Gruppierungen ein adäquates Schulungsprogramm ad hoc zu entwickeln und umzusetzen, erscheint ob der begrenzten personellen Ressourcen in naher Zukunft nicht durchführbar. Welche Angebote könnten aber, vor allem in Hinblick auf die Zukunft, entwickelt werden?

#### *Ad a) Studierende*

Die wichtigste Zielgruppe ist und soll nach wie vor die Gruppe der Studierenden bleiben.

Ein geeignetes Schulungsangebot muss zumindest zwischen den Studienanfängern und Fortgeschrittenen (Studierende, die an ihrer Bachelor- oder Masterarbeit schreiben) unterscheiden.

Studienanfänger sollen neben Grundinformationen über die Bibliothek (Entlehnung, Verlängerung von Medien), die Systematik und die damit verbundenen Standorte kennen lernen und sich Fähigkeiten erwerben, einfache Recherchen im OPAC durchzuführen (die verschiedenen Medienarten, Unterschied zwischen Monographie und unselbstständiges Werk).

Als Lernform bietet sich dabei zuallererst ein einführender Bibliotheksrundgang an, bei dem Grundinformationen gegeben werden und die Systematik näher erläutert wird. In einem zweiten Schritt sollen die Grundzüge des OPACs mittels Demonstration vorgestellt werden. In kleinen Gruppen von 2 - 3 Studenten soll das Gelernte dann praktisch anhand von Aufgabenblättern geübt werden. Diese sollen zum Inhalt haben, wie man bestimmte Noten findet oder Materialien zu einem bestimmten Thema sucht. Diese sollen auch am Regal gefunden werden.

Fortgeschrittenen Studierenden sollen differenzierte Suchmethoden (Boolsche Operatoren, Suche nach Schlagwörtern, Trunkierung) sowie das Angebot und der Umgang mit den angebotenen Onlineressourcen (Elektronische Zeitschriftenbibliothek und die Datenbanken) näher gebracht werden. Dies soll mit dem Lernziel verbunden sein, für das Verfassen einer wissenschaftlichen Arbeit das nötige Rüstzeug zu erhalten.

Zu Beginn der Schulung sollen die wichtigsten Suchmethoden näher erläutert werden. Nachfolgend sollen die Studenten einzeln oder in Kleingruppen (je nach Gruppengröße und Anzahl der verfügbaren Computer) komplexere Aufgaben lösen, wie etwa Recherchen zu einer Thematik, die sowohl im OPAC als auch in den Onlinemedien durchgeführt werden müssen. Auch Vergleiche von verschiedenen Datenbanken wären möglich.

#### *Ad b) Lehrende und Mitarbeiter*

Diese sehr heterogene Gruppe kann aus Lehrenden, die die Bibliothek häufig benutzen, bis zu Mitarbeitern, die die Bibliothek kaum jemals betreten, bestehen.

Die Schulungen können etwa nach Abteilungen veranstaltet werden, um so gemeinsame Interessen abzudecken.

Neben Bibliotheksrundgängen, bei denen auf die jeweiligen Institute besonders eingegangen werden kann, können kurze Einführungen in das Angebot der Bibliothek (OPAC, Hinweise auf die Onlineressourcen) angeboten werden. Je nach Abteilung sollen dabei Schwerpunkte auf die dazu passenden Angebote der Bibliothek gelegt werden.

#### *Ad c) Externe*

Für Externe wurden bisher keine Schulungen angeboten. Realistisch erscheint in einem ersten Schritt, Veranstaltungen mit einführenden Bibliotheksrundgängen und einer Einführung in den OPAC anzubieten. Dabei kann auch ganz allgemein das gesamte Angebot der Universität überblicksmäßig näher gebracht

werden. Am Schluss sollte noch Zeit für Fragen und für kurze, gemeinsame Übungen bleiben.

Bei genügend Interessenten kann dies in Form eines Baukastensystems erweitert werden: OPAC-Schulungen für Fortgeschrittene oder Datenbankschulungen.

- Öffentlichkeitsarbeit/Werbemaßnahmen:

Das Schulungsangebot kann in einem ersten Schritt über die Homepage der Bibliothek beworben werden. Zusätzlich könnte jeweils zu Semesterbeginn ein Folder erstellt werden, in dem das gesamte Schulungsangebot vorgestellt wird. Der Folder sollte sowohl in der Bibliothek als auch im Universitätshauptgebäude aufgelegt werden. Zudem kann in der Bibliothek und im Hauptgebäude auch ein Plakat mit den „Angeboten des Monats“ aufgehängt werden.

Weiters kann diese Broschüre in einem zweiten Schritt auch in Landesmusikschulen und ähnlichen Einrichtungen aufgelegt werden. Damit würde auch die Öffnung der Bibliothek zu den Externen erreicht werden.

Generell sollte eine Anmeldung zu den Schulungsangeboten erfolgen. Diese kann sowohl händisch mittels einer Anmeldeleiste, die am Infoschalter aufgelegt werden kann, erfolgen oder auch mittels Onlineanmeldung über die Homepage. Die Anmeldung via Web erscheint mir angesichts der gewünschten Öffnung zu Externen, die vielleicht nicht ständig im Haus weilen, unumgänglich.

- Zukunftsüberlegungen:

Evaluationen könnten in Form von Feedbackbögen, die jeweils in der Schulung verteilt werden und ausgefüllt werden sollen, stattfinden. Ein solcher Fragebogen kann etwa der VÖB-Homepage entnommen werden.<sup>108</sup> Aus diesen Antworten könnten Statistiken erstellt werden, die in regelmäßigen Abständen, etwa jeweils zu jedem Semesterbeginn, gemeinsam analysiert werden. Dementsprechend könnten anschließend Änderungen im Schulungsangebot durchgeführt werden.

---

<sup>108</sup> <http://www.univie.ac.at/voeb/kommissionen/bibliothek-und-oeffentlichkeit>, letzter Zugriff: 20.1.2010, siehe unter „Downloads“ „Feedbackbogen für Führungen und Schulungen“.

## **5 Teaching Library – ein Weg für die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität?**

Suchen wissen

Ich was suchen

Ich nicht wissen was suchen

Ich nicht wissen wie wissen was suchen

Ich suchen wie wissen was suchen

Ich wissen was suchen

Ich suchen wie wissen was suchen

Ich wissen ich suchen wie wissen was suchen

Ich was wissen

Ernst Jandl, 1978<sup>109</sup>

Nachfolgend soll ein kurzer Überblick über Definitionen, Kennzeichen und Bestandteile einer Teaching Library geboten werden. Inwieweit der Weg hin zu einer Teaching Library für die Anton Bruckner Privatuniversität zu erfüllen sein könnte, wird ebenfalls abgeklärt werden.

### ***5.1 Teaching Library – Definitionen und Entwicklung***

#### **5.1.1 Medienkompetenz und Informationskompetenz**

Medienkompetenz (Media Literacy) kann als Teilbereich der Informationskompetenz - analog zur Bibliothekskompetenz zuvor - angesehen werden. Sie bezeichnet die Fähigkeit, Medien und die durch Medien vermittelten Inhalte zu

---

<sup>109</sup> Dieses Gedicht wird in Zusammenhang mit der Teaching Library des öfteren verwendet, wie in: Rockenbach Susanne: Teaching Library in der Praxis- Bedingungen und Chancen, in: Bibliotheksdienst, 37. Jg. (2003), H. 1., S. 33.

filtern und seinen Bedürfnissen entsprechend zu nutzen.<sup>110</sup> Dabei ist vor allem die Nutzung der Neuen Medien gemeint. Dies ist gerade deshalb notwendig, weil die klassischen Basiskenntnisse unserer Bildung (Lesen, Schreiben, Rechnen) in der heutigen Gesellschaft nicht mehr ausreichen. Relevant ist in diesem Zusammenhang vor allem, dass Medienkompetenz nicht nur die Benutzung der Geräte meint, sondern vielmehr eine kritische Auseinandersetzung damit.<sup>111</sup> Es kann also festgehalten werden, dass Informationskompetenz zum Teil auch als Folge einer ausreichenden Medienkompetenz angesehen werden kann.<sup>112</sup>

Untrennbar mit der Begrifflichkeit der Teaching Library ist der Begriff der Informationskompetenz (Information Literacy) verbunden.

Grundsätzlich umfasst die Schlüsselqualifikation Informationskompetenz die teilweise bereits skizzierten Felder von Bibliothekskompetenz, Medienkompetenz und Computerkompetenz (Computer Literacy) sowie auch die Basiskenntnisse Lesen und Schreiben.

So definieren Lux und Sühl-Strohmenger Informationskompetenz als „ein Bündel von Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten, das für die Bewältigung der Anforderungen in der Informations- und Wissensgesellschaft unabdingbar und deshalb Bestandteil des lebenslangen Lernens ist.“<sup>113</sup> Es geht dabei nicht nur um Fertigkeiten im Umgang mit einer bestimmten Bibliothek (wie etwa bei der Bibliothekskompetenz), sondern vielmehr „um das Erlernen von Strategien im Kontext längerfristiger Ziele und des lebenslangen Lernens.“<sup>114</sup>

Hütte ergänzt dabei, dass Informationskompetenz zudem als „notwendige Voraussetzung“ angesehen werden kann, um sich die anderen Teilkompetenzen überhaupt aneignen zu können.<sup>115</sup>

---

<sup>110</sup> Vgl. Hütte: Zur Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Hochschulbibliotheken- Entwicklung, Status quo und Perspektiven, S. 10.

<sup>111</sup> Vgl. Lux und Sühl-Strohmenger: Teaching Library in Deutschland, S. 40.

<sup>112</sup> Vgl. Lux und Sühl-Strohmenger: Teaching Library in Deutschland, S. 39 f.

<sup>113</sup> Vgl. Lux und Sühl-Strohmenger: Teaching Library in Deutschland, S. 38.

<sup>114</sup> Vgl. Lux und Sühl-Strohmenger: Teaching Library in Deutschland, S. 39.

<sup>115</sup> Vgl. Hütte: Zur Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Hochschulbibliotheken - Entwicklung, Status quo und Perspektiven, S. 11.

Zusammenfassend definiert das zentrale Online-Portal für Informationskompetenz in Deutschland diese<sup>116</sup> wie folgt:

„...Fähigkeit, die es ermöglicht, bezogen auf ein bestimmtes Problem Informationsbedarf zu erkennen, Informationen zu ermitteln und zu beschaffen sowie Informationen zu bewerten und effektiv zu nutzen.“<sup>117</sup>

Wie ein möglicher Standard zur Vermittlung von Informationskompetenz etwa an deutschen Hochschulbibliotheken aussehen könnte, legen Lux und Sühl-Strohmer dar.<sup>118</sup> Eine nähere Auseinandersetzung mit dieser Thematik würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen und ist daher nicht durchführbar.

### **5.1.2 Teaching Library – Die „lernende“ Bibliothek**

Wie kann man allerdings nun konkret eine Teaching Library definieren?

Grundsätzlich versucht eine Teaching Library Informationskompetenz zu vermitteln. Dabei geht es laut Krauß-Leichert um „grundlegende und längerfristig wirksame Kompetenzen beim Umgang mit wissenschaftlichen Informationen und Medien“. Es müssen also Kompetenzen vermittelt werden, durch die Menschen Informationen und Informationsumgebungen aktiv nutzen können. In Bezug auf Bibliotheken bedeutet dies, dass die Kunden auch Produzenten von Informationen sein sollen und nicht, wie bisher, Rezipienten.<sup>119</sup> Defizite beim Lernen, Studieren und Forschen, die durch mangelnde Informationskompetenz entstehen, können somit ausgeglichen werden. Eine Teaching Library ist also eine „lehrende Bibliothek“. Ihr Kennzeichen besteht darin, dass „direkte Vermittlungsprozesse (Benutzerschulungen) neben indirekter Vermittlung (z.B. durch elektronische und webbasierte Angebote) oder neben beiläufigem „informellen“ Lernen stehen.“<sup>120</sup>

---

<sup>116</sup> Siehe dazu: <http://www.informationskompetenz.de>, letzter Zugriff 1.4.2010.

<sup>117</sup> Vgl. <http://www.informationskompetenz.de/glossar/?term=344>, letzter Zugriff: 1.4.2010.

<sup>118</sup> Siehe dazu: Lux und Sühl-Strohmer: Teaching Library in Deutschland, S. 169 ff.

<sup>119</sup> Vgl. Krauß-Leichert, Ute: Teaching Library – eine Einführung, in: Krauß-Leichert Ute (Hrsg.): Teaching Library – eine Kernaufgabe für Bibliotheken, Frankfurt am Main 2007, S. 7.

<sup>120</sup> Vgl. Lux und Sühl-Strohmer: Teaching Library in Deutschland, S. 41.

Eine Teaching Library kann sowohl im Kontext der wissenschaftlichen als auch der öffentlichen Bibliotheken stattfinden.

Sühl-Strohmeier hält in Zusammenhang mit wissenschaftlichen Bibliotheken fest, dass eine Teaching Library es zum Ziel hat, Studierenden und Wissenschaftlern Informationskompetenz zu vermitteln, wobei dies im Rahmen von Lehrveranstaltungen der Bibliothek, durch E-Learning-Angebote oder durch Lernberatung geschehen soll.<sup>121</sup> Sowohl wissenschaftliche als auch öffentliche Bibliotheken sollen ihr Angebot auf Studenten und auf Erwachsene ausrichten. Die Teaching Library versucht also, der zentralen Forderung der heutigen Zeit nach lebenslangem Lernen nachzukommen.

Neben der bisherigen Funktion einer Bibliothek als „Lernort“, die sie durch die Vielzahl der Medien, die sie beinhaltet, ausübt, kommt also die Bibliothek verstärkt der Funktion einer „lehrenden Bibliothek“ nach.

Die Entwicklung der Bibliothek hin zu einer Teaching Library erfolgte im deutschsprachigen Raum im Verhältnis zum angloamerikanischen relativ spät, weshalb es nicht verwunderlich ist, dass der Terminus selbst der Bezeichnung des Schulungsangebotes der Bibliothek der University of California at Berkeley entnommen wurde und in den deutschsprachigen Raum eingeführt wurde.<sup>122</sup>

So wurde etwa in den USA bereits Ende der 1980er Jahre die erweiterte Funktion der Bibliothek als aktiver Lernort, als „lehrende Bibliothek“, in Zusammenhang mit Hochschul- und Collegebibliotheken wahrgenommen, was in Kurse zur Förderung von Information Literacy mündete. Ebenso weiter fortgeschritten als der deutschsprachige Raum zeigen sich etwa Großbritannien, Neuseeland, Australien und Skandinavien.<sup>123</sup>

---

<sup>121</sup> Vgl. Sühl-Strohmeier Wilfried: Die Universitätsbibliothek Freiburg im Breisgau auf dem Weg zur Teaching Library, in: Bibliotheksdienst, 41. Jg. (2007), H. 3, S. 331.

<sup>122</sup> Vgl. Sühl-Strohmeier: Die Universitätsbibliothek Freiburg im Breisgau auf dem Weg zur Teaching Library, S. 331.

<sup>123</sup> Vgl. Lux und Sühl-Strohmeier: Teaching Library in Deutschland, S. 61 f.

Entscheidend von Bedeutung für die Theorie des lebenslangen Lernens ist der Bologna-Prozess von 1999, der die Schaffung eines einheitlichen Hochschulraumes vorsieht und einen Anreiz zu lebenslangem Lernen und außerschulischer Bildung geben soll. Es geht dabei um interdisziplinäre Schlüsselqualifikationen, insbesondere um die Informationskompetenz, die im Zentrum der Revisionsarbeit der Europäischen Union standen.

Dezidiert werden Bibliotheken in diesem Zusammenhang nicht genannt, jedoch bietet sich hier Platz für die Einbeziehung dieser: Zum einen bei der außerschulischen Bildung und zum anderen als Integration in den nun modular aufgebauten neu geschaffenen Studiengängen.<sup>124</sup>

In Deutschland legte auch der Wissenschaftsrat in seinen „Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken“ die künftige Kernkompetenz für Hochschulbibliotheken fest. Darin wird festgestellt, dass die Vermittlung von Medien- und Informationskompetenz nicht allein durch Fachwissenschaftler geleistet werden kann. Der Rat sieht es als eine Aufgabe der Bibliotheken an, zur Verbesserung der Information Literacy beizutragen.

Dies soll durch ein aktives Angebot an Benutzerschulungen geschehen. Zudem werden ganz konkret die „Techniken der Informationsgewinnung- und bewertung“ als Teil jeder allgemeinen wissenschaftlichen Ausbildung bezeichnet.<sup>125</sup> Die Teaching Library wird hier also dezidiert als neue Aufgabe für Bibliotheken bezeichnet.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Teaching Library in den letzten Jahren vor allem durch den Bolognaprozess Einzug in den deutschsprachigen Raum gehalten hat und insbesondere auf dem Hochschulsektor die Vermittlung von Informationskompetenz als zentrales Anliegen formuliert wird.

---

<sup>124</sup> Vgl. Lux und Sühl-Strohmeier: Teaching Library in Deutschland, S. 30 f.

<sup>125</sup> Vgl. Wissenschaftsrat: Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken, S. 36.

## **5.2 Rahmenbedingungen, Anforderungen und Bestandteile einer Teaching Library sowie Beispiele für Teaching Libraries**

### **5.2.1 Rahmenbedingungen und Bestandteile einer Teaching Library**

Durch die Entscheidung eine Bibliothek zu einer „lehrenden Bibliothek“, zu einer Teaching Library, hinzuzuführen, werden Schulungsfunktionen übernommen. Ähnlich wie bei der Vermittlung von Bibliothekskompetenz erfordert die Verpflichtung zu solch einer Funktion die Einbettung in ein entsprechendes Konzept sowie in die gesamte Bibliotheksstrategie, um dies durchführen zu können. Hütte sieht die Rollenverteilung als erste gravierende Veränderung einer Bibliothek, die sich hin zu einer Teaching Library entwickeln möchte: Der Bibliotheksnutzer wird zu einem „Kunden“, der mit seinem Anliegen, dem Informationsbedürfnis, die Bibliothek betritt.<sup>126</sup> In Anlehnung daran soll auch nachfolgend der Leser als Kunde bezeichnet werden. Weiters soll den Kunden ein „Lehrangebot“ geboten werden, keine „Schulungen“.

Grundsätzlich können sieben Voraussetzungen für eine Teaching Library festgelegt werden:

- Entwicklung eines Gesamtkonzeptes
- Anwendung schulungsdidaktischer Methoden
- Bereitstellung von Schulungsräumen (Infrastruktur)
- Qualifizierung von Schulungspersonal
- Einbindung der Veranstaltungen in die Curricula von Schülern und Studenten
- Abschließung des Kurses mit einer Leistungserhebung
- Evaluierung der Schulungsveranstaltungen als Maßnahme zur Qualitätsverbesserung.<sup>127</sup>

---

<sup>126</sup> Vgl. Hütte: Zur Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Hochschulbibliotheken - Entwicklung, Status quo und Perspektiven, S. 13.

<sup>127</sup> Vgl. Homann Benno: Das Dynamische Modell der Informationskompetenz (DYMIK) als Grundlage für bibliothekarische Schulungen, in: Knorz Gerhard und Kuhlen Rainer (Hrsg.): Informationskompetenz – Basiskompetenz in der Informationsgesellschaft, Konstanz 2000, S. 197. sowie Hütte: Zur Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Hochschulbibliotheken, S. 13 f.

Es wird ersichtlich, dass einige der genannten Elemente sich mit denen der „Theorie der Benutzerschulung“ decken, etwa die Evaluierung der Schulungsveranstaltungen oder die Bereitstellung von Schulungsräumlichkeiten. Dabei wird nochmals deutlich – wie oben bereits hingewiesen –, dass die Vermittlung von Bibliothekskompetenz durch aktivierende Methoden bereits im Sinne einer Teaching Library ist – jedoch nur im Rahmen der Vermittlung von Bibliothekskompetenz und nicht der umfassenden Informationskompetenz. So ist auch meist der Übergang von einer klassischen Benutzerschulung zu einer Teaching Library fließend.

In den nachfolgenden Erläuterungen soll diesen Aspekten insofern nur Beachtung geschenkt werden, als sie für das Funktionieren einer Teaching Library sehr individuell gedacht werden müssen.

Eine Grundvoraussetzung für das Funktionieren einer Teaching Library ist selbstverständlich die Entwicklung eines Gesamtkonzeptes. In diesem soll laut Hütte vor allem der modular-hierarchische Aufbau, angepasst an die verschiedenen Nutzergruppen der Bibliothek, die formale Integration vom Lernangebot in die Curricula sowie die Orientierung an die jeweiligen Zielgruppen Beachtung finden.<sup>128</sup> Dies sind gleichzeitig auch die konstitutiven Hauptkriterien einer Teaching Library.

Ähnliche Aspekte, die bei der Entwicklung eines Gesamtkonzeptes unbedingt bedacht werden sollen, nennt auch Sühl-Strohmenger: Neben den bibliothekspolitischen Aufgabenbeschreibungen, der Zielgruppenorientierung sowie den Lernzielen beschreibt er noch konkret andere Faktoren, die das Konzept Hüttes ergänzen und im Sinne einer genauen Planung vertiefen:

- Berücksichtigung von Pädagogik, Didaktik
- Einsatz von Medien und Methoden
- Rekrutierung des Lehrpersonals

---

<sup>128</sup> Vgl. Hütte: Zur Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Hochschulbibliotheken - Entwicklung, Status quo und Perspektiven, S. 15.

- Entwicklung eines Kurskonzeptes
- Klärung der Organisation.<sup>129</sup>

Das Veranstaltungsangebot einer Teaching Library sollte auf der grundlegenden Stufe vor allem die Vermittlung der Bibliothekskompetenz beinhalten. Dazu gehören generell „Einführungen in den Katalog, in die Medienkunde, die Buchausleihe, die Präsenzbenutzung“.<sup>130</sup> Die Vertiefungsstufe beinhaltet die zusätzlichen Medienangebote einer Bibliothek, wie Suche nach Aufsätzen in Fachdatenbanken, E-Journals und den Umgang mit Internetsuchmaschinen. Ergänzend könnten hierzu etwa auch Angebote zum richtigen Zitieren kommen.

Neben diesen Basics wird das Angebot einer Teaching Library durch die bereits angesprochenen Online-Tutorials, wie etwa LOTSE oder Module zum E-Learning, ergänzt.<sup>131</sup> Hühne definiert Online-Tutorials als „Lernprogramme im Bereich des E-Learnings, in denen der Lernstoff mithilfe des Computers unter Einbeziehung des Internets vermittelt wird.“<sup>132</sup> Kennzeichen von Online-Tutorials sind der Aufbau in Lernmodule sowie die Interaktivität. Der Lernende kann mittels des Lernprogrammes Übungen durchführen und somit seinen Lernerfolg überprüfen. Weiters ist durch die Möglichkeit von Chat und E-Mail eine virtuelle Kommunikation möglich. Im deutschsprachigen Raum kann als bekanntes Beispiel LOTSE<sup>133</sup> genannt werden.

---

<sup>129</sup> Vgl. Sühl-Strohmeier: Die Universitätsbibliothek Freiburg im Breisgau auf dem Weg zu einer Teaching Library, S. 331 f.

<sup>130</sup> Vgl. <http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/themen/bibliothek-und-bildung/teaching-library/>, letzter Zugriff: 9.4.2010.

<sup>131</sup> Vgl. <http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/themen/bibliothek-und-bildung/teaching-library/>, letzter Zugriff: 9.4.2010.

<sup>132</sup> Vgl. Hühne Birgit: Ausgewählte deutsche, skandinavische, US-amerikanische und australische bibliothekarische Online-Tutorials im Vergleich, in: B.I.T. online Heft 3/2005, S. 225.

<sup>133</sup> Vgl. [http://lotse.uni-muenster.de/ueber\\_uns](http://lotse.uni-muenster.de/ueber_uns), letzter Zugriff: 9.4.2010.

### **5.2.2 Beispiele für Teaching Libraries im deutschsprachigen Raum**

Anschließend sollen einige Beispiele für Teaching Libraries im deutschsprachigen Raum besprochen werden:

Sehr deutlich zeigt uns die ULB Münster den modular-hierarchischen Aufbau einer Teaching Library. An dieser Bibliothek wurde eine so genannte „Schulungspyramide“ kreiert: Dabei wird in einer ersten Stufe durch verschiedene Lehrangebote Bibliothekskompetenz vermittelt. In einem nächsten Schritt werden die zwei Module Allgemeine Medien- und Informationskompetenz und fachliche Informationskompetenz angeboten, auch diese werden wieder im Sinne der Pyramide aufgesplittert. Auch wenn sich das Angebot vorwiegend an Studenten richtet, die vom Beginn ihres Studiums bis zum Abschluss begleitet werden können, ist es für andere Interessenten möglich, spezielle Angebote, die sich wieder aus Teilen der Pyramide zusammensetzen, zu besuchen.<sup>134</sup> Dadurch wird in dieser Teaching Library deutlich ihre Zielgruppenorientierung aufgezeigt. Allerdings lässt sich keine direkte Einbindung in das Curriculum der Studiengänge feststellen. Die Module sind fachspezifisch und für die jeweilige Zielgruppe zugeschnitten, weiters wird auch von den Dozenten auf diese hingewiesen; eine konkrete Pflicht, diese zu besuchen, besteht allerdings nicht. An der Universitätsbibliothek Münster wurde zudem das Online-Tutorial LOTSE für die Fachwissenschaftler entwickelt. Dieses soll beim Finden, Benutzen und Bewerten von Informationsressourcen zum einzelnen Fach unterstützen.

Ebenso werden an der UB Freiburg im Breisgau die Lehrveranstaltungen der Teaching Library durch ein umfangreiches E-Learning-Angebot unterstützt. Dieses reicht von E-Learning-Tutorials bis hin zur E-Learning-Häppchen. Dies sind Minitutorials, die kurz über Fragen, die beim Benutzen der Bibliothek auftreten

---

<sup>134</sup> Vgl. Scholle: Benutzerschulungen, S. 16.

können, Auskunft geben. Daneben gibt auch noch UB-Tutor Benutzungshilfen.<sup>135</sup>

Wenn auch die UB Freiburg im Breisgau keine deutlich gestufte Modularisierung wie die ULB Münster bietet, so können auch hier die Zielgruppen für das Lehrangebot sowie die unterschiedlichen Lernniveaus erkannt werden.<sup>136</sup>

Ein alternatives Konzept für eine Teaching Library, das nicht speziell für den Hochschulbereich konstruiert wurde, bietet das von Dannenberg und Haase. Es wurde für die Lernenden und Lehrenden von drei Berufsfachschulen und zwei Lehranstalten entwickelt. Die Lehrveranstaltungen der Teaching Library umfassen die Module A - C:

A: Grundmodul: Einführung in die Bibliothek

B: Aufbaumodul I: Unterricht in der Bibliothek - Umgang mit Fachlexika und Nachschlagewerken

C: Aufbaumodul II: Recherchetraining - Literaturbeschaffung, Sichtung, Auswertung

Begonnen wurde beim Aufbau des Lehrangebotes mit einer Veranstaltung; danach wurde dieses Angebot auf andere Gruppen und andere Lernzusammenhänge übertragen und zu einem vollständigen Curriculum zur Förderung von Informationskompetenz ausgebaut.<sup>137</sup>

Ergänzt wird auch dieses Modell durch ein Online-Tutorial, und zwar das oben bereits angesprochene mit der Bezeichnung „Der schlaue DET“.<sup>138</sup>

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass in allen untersuchten Bibliotheken deutlich erkennbar ist, für welche Zielgruppen sowie für welches Lernniveau die Lehrveranstaltungen konzipiert werden.

---

<sup>135</sup> Vgl. <http://www.ub.uni-freiburg.de/index.php?id=1211>, letzter Zugriff: 9.4.2010 sowie <http://www.ub.uni-freiburg.de/index.php?id=3116>, letzter Zugriff: 9.4.2010.

<sup>136</sup> Vgl. Sühl-Strohmeier: Die Universitätsbibliothek Freiburg im Breisgau auf dem Weg zur Teaching Library, S. 335 ff und S. 337 f.

<sup>137</sup> Vgl. dazu den Aufsatz von Dannenberg Detlev und Haase Jana: In 10 Schritten zur Teaching Library, in: Krauß-Leichert Ute (Hrsg.): Teaching Library – eine Kernaufgabe für Bibliotheken, Frankfurt am Main 2007, S. 101-135.

<sup>138</sup> Vgl. <http://det.informationskompetenz.net/tutorial/index.html>, letzter Zugriff: 28.2.2010.

Die ULB Münster weist darüber hinausgehend eine deutliche Modularisierung in Form einer Schulungspyramide auf.

### ***5.3 Einbindung des Lehrangebotes in die Lehrveranstaltungen der Universität***

Ein wesentliches Merkmal für eine Teaching Library ist die Einbindung des Lehrangebotes in die Curricula der neu geschaffenen Bachelor- und Masterstudiengänge und in Verbindung damit eine mögliche Leistungserhebung beim Abschließen des Kurses. Daher soll auch dieses Element einer Teaching Library im Rahmen dieser Arbeit näher erläutert werden.

Es gilt festzuhalten, dass aufgrund der neuen modular aufgebauten Studien und der dadurch ziemlich strukturierten Studienpläne weniger Spielraum für zusätzliche Angebote besteht. Die Bibliothek sollte daher versuchen, ihr Lehrangebot über den Optionalbereich einzubringen, da dieser im Besonderen für die Vermittlung von Schlüsselqualifikationen, wie eben Informationskompetenz, gedacht ist.<sup>139</sup>

Wie könnte also eine Bibliothek vorgehen, um ihr Angebot in die Curricula der Bachelor- und Masterstudiengänge zu integrieren?

Generell kann festgehalten werden, dass die Hochschulbibliotheken unterschiedliche Methoden und Modelle zur Integration des Lehrangebotes anwenden. Im Folgenden sollen unterschiedliche Zugänge dazu vorgestellt werden:

Jochum schlägt drei verschiedene Modelle vor, die alle drei das Bibliotheksangebot institutionell an die Universität binden, allerdings auch Spielraum für die jeweiligen Fächer bieten:

Das erste, sehr flexible Modell sieht nur eine stundenweise Integration des bibliothekarischen Schulungsangebotes vor. Daraus resultiert, dass der Fachreferent der Bibliothek rein für den Abschnitt über die Informationskompetenz ver-

---

<sup>139</sup> Vgl. Lux und Sühl-Strohmeier: Teaching Library in Deutschland, S. 63.

antwortlich ist. Alles andere Inhaltliche obliegt dem Kursleiter. Über welches Ausmaß dieser Teil verfügt ist Entscheidung des Kursleiters.

Das zweite Modell gleicht dem ersten. Der einzige Unterschied besteht darin, dass es für mehrere Fächer gleichzeitig angeboten wird und im Vorlesungsverzeichnis als eigenständige Veranstaltung angezeigt wird.

Die geringste Flexibilität besteht im dritten Modell, bei dem für ein Fach eine ganze Lehrveranstaltung vom Fachreferenten organisiert und gehalten wird.<sup>140</sup>

Der Vorteil bei Angebot aller drei Modelle an der Universität ist die Flexibilität, die den Studierenden geboten werden kann. Je nach Interessenlage kann man sich für ein mehr oder weniger intensives Modell entscheiden.

Zudem besteht von Studienrichtung zu Studienrichtung ein anderer Bedarf an Lehrangebot. So wird etwa ein Naturwissenschaftler sich mit Datenbanken auseinandersetzen müssen, während sich hingegen ein Geisteswissenschaftler für seine Recherchen nach wie vor vorwiegend mit Monographien und Zeitschriften beschäftigen kann. Eine Schwerpunktlegung ist somit möglich.

An der Universitätsbibliothek Freiburg im Breisgau ist das bibliothekarische Schulungsangebot Teil der Prüfungsordnung der Bachelor-Studiengänge.

Dort werden bereits Kursangebote zur Informations- und Medienkompetenz im Rahmen der Bachelor-Studiengänge angeboten und zwar im Rahmen der oben bereits erwähnten Veranstaltungen zur berufsfeldorientierten Kompetenz. Diese werden mit 4 ECTS-Punkten bewertet. Daneben wird auch für einen internationalen Master-Studiengang „Global Studies Programme“ von einem Fachreferenten ein verpflichtender vierstündiger Kurs in englischer Sprache angeboten.<sup>141</sup> Jochum beleuchtet diesen Ansatz kritisch, indem er das Freiburger Konzept als Versuch einer institutionellen Anbindung sieht und nicht der gewünschten inhaltlichen Anbindung an die Studienrichtung.<sup>142</sup>

---

<sup>140</sup> Vgl. Jochum Uwe: Informationskompetenz, Bibliothekspädagogik und Fachreferate, in: Bibliotheksdienst, 37. Jg. (2003), H. 11., S. 1457 f.

<sup>141</sup> Vgl. Sühl-Strohmenger: Die Universitätsbibliothek Freiburg im Breisgau auf dem Weg zur Teaching Library, S. 341.

<sup>142</sup> Vgl. Jochum: Informationskompetenz, Bibliothekspädagogik und Fachreferate, S. 1452 f.

Auch in Würzburg wird versucht, das Lehrangebot der Bibliothek in die Curricula der Bachelor-Studiengänge einzubinden. Dabei müssen etwa die Studierenden in diversen Studienfächern an einem zweistündigen Kurs über die Benutzung der Universitätsbibliothek, den Online-Katalog und über fachspezifische Datenbanken im Rahmen einer Einführungsveranstaltung teilgenommen haben. Für das erfolgreiche Absolvieren wird die erforderliche Teilnahmebestätigung ausgestellt.<sup>143</sup> Durch diese Regelung mussten keine Studien- und Prüfungsordnungen geändert werden.

Hier wird also versucht, eine inhaltliche Anbindung zu schaffen.

Die Universitätsbibliothek Konstanz geht noch einen Schritt weiter und bietet, neben in Einführungsveranstaltungen eingebundene bibliothekarische Kurseinheiten für die jeweiligen Fachrichtungen, eigenständige Kurse in Informationskompetenz im Ausmaß von ein bis zwei Semesterwochenstunden an. Diese werden mit ECTS-Punkten bewertet und sind deshalb auch in die Prüfungsordnungen eingebettet. Da diese Kurse für die Studienrichtungen unterschiedlich bewertet werden, kann man neben der institutionellen Verankerung auch von einer inhaltlichen sprechen.<sup>144</sup>

Gleich ist all diesen Modellen, dass sie - jedes auf seine Weise - versuchen, das Lehrangebot der Bibliothek in die Universitätsstudien zu integrieren. Je nach Bibliothek erfolgt dies nur institutionell, inhaltlich oder sowohl auf der einen als auch der anderen Ebene. Besonders die inhaltliche Ebene scheint von großer Relevanz zu sein. Da jede Studienrichtung andere Mittel zur Informationsbeschaffung benötigt, muss darauf spezifisch eingegangen werden, um den größtmöglichen Erfolg zu erreichen.

---

<sup>143</sup> Vgl. Franke Fabian und Sticht Oliver: Integration von Kursen der Universitätsbibliothek in die Studiengänge an der Universität Würzburg, in: Bibliotheksdienst, 38. Jg. (2004), H. 4, S. 508.

<sup>144</sup> Vgl. Kohl-Frey Oliver: Beyond the Bachelor. Informationskompetenz für Anfänger und Fortgeschrittene an der Universität Konstanz, in: Krauß-Leichert Ute (Hrsg.): Teaching Library – eine Kernaufgabe für Bibliotheken, Frankfurt am Main 2007, S. 150 f.

#### **5.4 Ergänzende Anmerkungen zu schulungsdidaktischen Methoden, infrastrukturelle und personelle Überlegungen**

Sowohl die schulungsdidaktischen Methoden als auch die infrastrukturellen und personellen Überlegungen zur Realisierung einer Teaching Library wurden bereits im Kapitel über die Vermittlung von Bibliothekskompetenz abgehandelt und vorgestellt. Eine genauere Vertiefung würde zudem den Rahmen dieses Überblicks über die Teaching Library sprengen. Nachfolgend sollen daher nur einige kurze Anmerkungen dazu gegeben werden.

Ergänzende schulungsdidaktische Methoden, die besonders im Zeichen der Teaching Library stehen, da sie am besten in periodisch wiederkehrenden (also öfters als einmal stattfindenden) Veranstaltungen angeboten werden, haben Detlev Dannenberg und Jana Haase in ihren „10 Schritten zur Teaching Library“ ausgearbeitet.<sup>145</sup>

Auch für das Funktionieren einer Teaching Library ist es nicht von Nöten, spezielle Schulungsräumlichkeiten zu haben; Behelfe in den Benutzungsbereichen der Bibliothek sind möglich und ausreichend.<sup>146</sup> Als Beispiel für eine besonders ideale Infrastruktur kann die UB Freiburg im Breisgau genannt werden, die ein eigenes „Kompetenz- und Lernzentrum“ hat, das auch zu 100 % von Diplomkräften betreut wird, die den Kunden Hilfestellung wie etwa zu E-Learning bietet. In diesem Lernzentrum sind selbstverständlich auch eine Vielzahl von Lern- und Arbeitsplätzen beinhaltet, die mit PCs ausgestattet sind.<sup>147</sup>

Insbesondere personelle Überlegungen sind bei der Entscheidung zu einer Teaching Library von großer Bedeutung. Wie bereits angemerkt, ist ein entscheidender Schritt einer Bibliothek in Richtung Teaching Library eine Einbettung in die Curricula der Studienrichtungen. Falls dies erfolgen sollte, ist neben

---

<sup>145</sup> Zur näheren Erläuterung siehe: Dannenberg und Haase: In 10 Schritten zur Teaching Library, S. 112 ff.

<sup>146</sup> Vgl. Lux und Sühl-Strohmenger: Teaching Library in Deutschland, S. 183 f.

<sup>147</sup> Vgl. Sühl-Strohmenger: Die Universitätsbibliothek Freiburg im Breisgau auf dem Weg zur Teaching Library, S. 340.

pädagogisch-didaktischem Grundwissen vor allem auch Fachwissen zu der jeweiligen Studienrichtung gefragt. Wie die Beispiele der anderen Bibliotheken gezeigt haben, wird ein curriculares Angebot meist von Fachreferenten durchgeführt.

Zusammenfassend kann angemerkt werden, dass mit einem modern ausgebauten System zur Vermittlung von Bibliothekskompetenz bereits ein großer Schritt in Richtung Teaching Library geschehen ist. Insbesondere die Eigenschaften einer Teaching Library, die sich mit Infrastruktur, Schulungsmethoden, personellen Voraussetzungen und auch Evaluierung beschäftigen, können größtenteils übernommen werden.

### ***5.5 Implementierung von Elementen der Teaching Library an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität?***

Nachfolgend soll abgeklärt werden, ob und – wenn ja - inwieweit ein Weg in Richtung Teaching Library für die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität eine Option darstellen könnte. Dabei sollen die Kernelemente der Teaching Library in Bezug zu den eventuellen Möglichkeiten der Bibliothek gesetzt werden.

Gleich am Beginn soll darauf hingewiesen werden, dass es in dieser Arbeit nicht möglich sein wird, ein konkretes Konzept für eine Teaching Library auszuarbeiten. Es sollen jedoch Argumente für/wider eine „Zukunftsperspektive Teaching Library an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität“ angeführt werden beziehungsweise ein grober Rahmen für ein Konzept abgesteckt werden.

Fest steht, dass mit der Verwirklichung der Schritte zur Vermittlung von Bibliothekskompetenz, sprich Benutzerschulungen, bereits einige Entwicklungen in Richtung Teaching Library gesetzt wurden, wenn auch natürlich in dem besagten Rahmen:

- So konnten bereits konkret die *infrastrukturellen Optionen* für bibliothekspädagogische Veranstaltungen abgeklärt werden.<sup>148</sup> Auch wurden bereits Optionen für die *Qualifizierung des Schulungspersonals* diskutiert. Da durch die knappen personellen Ressourcen einer kleinen Bibliothek, wie bereits oben angeführt, vermutlich eine bis maximal zwei Personen mit der Teaching Library beschäftigt sein werden, kann der Aufwand für eine Schulung relativ gering gehalten werden.

- Ebenso wurden bereits *Evaluierungsmethoden* im Rahmen dieser Arbeit besprochen. Beim Aufbau einer Teaching Library spielt die Evaluation eine umso größere Rolle, da jede Veranstaltung in ein Gesamtkonzept und in einen modularen Aufbau eingegliedert ist. Dannenberg schlägt daher zum einen die Selbstkontrolle des Lehrpersonals als auch die der Studierenden vor. Die eigene Kontrolle des Lehrpersonals kann ganz einfach durch ein Protokoll erfolgen, in dem die Eindrücke zur Veranstaltung notiert werden. Die Lernenden können neben der bereits erwähnten schriftlichen Befragung auch mündlich direkt am Ende der Veranstaltung befragt werden.<sup>149</sup>

Dannenberg beschreibt die Methode der „Punktabfrage“ in diesem Zusammenhang näher. Dabei können die Studenten auf einer quadratischen Matrix, die auf einer Flipchart befestigt wird, festlegen, wie sie von der Veranstaltung profitieren konnten - von „ich habe viel gelernt“ bis „ich habe nichts gelernt“. Diese Möglichkeit ist nicht besonders zeitintensiv (wie etwa das Auswerten von Fragebögen) und ist daher besonders für kleinere Bibliotheken, wie eben auch die der Anton Bruckner Privatuniversität, geeignet.<sup>150</sup>

Im Rahmen einer Teaching Library sollte auch an der Bibliothek der Bruckneruniversität eine Evaluation sowohl für das Lehrpersonal als auch für die Ler-

---

<sup>148</sup> Siehe dazu: Kapitel 4.4.

<sup>149</sup> Vgl. Dannenberg und Haase: In 10 Schritten zur Teaching Library – erfolgreiche Planung bibliothekspädagogischer Veranstaltungen und ihre Einbindung in Curricula, S. 120 ff.

<sup>150</sup> Vgl. Dannenberg und Haase: In 10 Schritten zur Teaching Library – erfolgreiche Planung bibliothekspädagogischer Veranstaltungen und ihre Einbindung in Curricula, S. 122.

nenden erfolgen. Aufgrund der knappen Ressourcen kann dabei auf Optionen wie die gerade dargestellte „Punktabfrage“ ausgewichen werden.

- Die Entwicklung eines *Gesamtkonzeptes* mag gerade für eine kleinere Bibliothek wie die der Anton Bruckner Privatuniversität aufgrund der knappen Ressourcen, sei es finanziell, infrastrukturell oder personell, schwieriger sein als für eine große Universitätsbibliothek. Detlev Dannenbergs Modell zur Planung einer Teaching Library ist insbesondere für kleinere Bibliotheken geeignet und kann auch für die Bibliothek der Bruckneruniversität einige Anhaltspunkte bieten:

So schlägt er etwa vor, nach ausgearbeitetem Gesamtkonzept die Planung einzelner Veranstaltungen in einem konkreten Zusammenhang vorzunehmen, und nach erfolgreicher Durchführung dieser eine zusätzliche Veranstaltung in das Angebot aufzunehmen.<sup>151</sup>

Ein Gesamtkonzept für eine Teaching Library an der Bruckneruniversität müsste in seinem modularen Aufbau vor allem die drei großen Fachrichtungen an der Universität - Musik, Tanz und Schauspiel – beinhalten und auch auf den jeweiligen Studienabschnitt eingehen. Weiters wäre es im Sinne der Öffnung nach außen wünschenswert, einzelne Lehrveranstaltungen für Externe und Studenten gleichzeitig anbieten zu können. Dies könnten spezielle Module wie zum Beispiel zu Fachdatenbanken sein.

Die Hauptzielgruppe, an die sich ein Gesamtkonzept für eine Teaching Library orientieren würde, ist die der Studenten. Für diese müsste ein modulares Angebot je nach Hauptstudienrichtung - Musik, Tanz, Theater - sowie Lernniveau, etwa Bachelor- oder Masterstudium, geboten werden können.

- *Schulungsdidaktische Methoden* müssen neben den vorgestellten Angeboten zur Bibliothekskompetenz auch das E-Learning mehr einbinden. Dabei ist die Anbindung an ein bereits bestehendes Online-Tutorial, wie etwa LOTSE, eine

---

<sup>151</sup> Vgl. Dannenberg und Haase: In 10 Schritten zur Teaching Library – erfolgreiche Planung bibliothekspädagogischer Veranstaltungen und ihre Einbindung in Curricula, S. 107.

Möglichkeit. Darüber hinausgehend wären, ähnlich wie an der UB Freiburg im Breisgau, ein UB-Tutor oder kurze audiovisuelle Anleitungen zu möglichen Fragen bei der UB-Benützung wünschenswert. Dies würde allerdings viel Zeitaufwand bedeuten, weshalb eine Einführung von solchen Maßnahmen zu bezweifeln ist.

•Ein besonderes Charakteristikum für eine Teaching Library ist die *Einbindung in das Curriculum der Bachelor- und Masterstudiengänge*. Die Problematik vieler Universitäten, derzeit parallel sowohl Diplomstudiengänge als auch die neu strukturierten Bachelor- und Masterstudiengänge anzubieten, ist an der jungen Bruckneruniversität nicht vorhanden.

Wie könnten nun Lehrangebote der Bibliothek in die Studiengänge integriert werden?

Allgemein wäre eine Regelung, ähnlich wie an der Universitätsbibliothek Würzburg, bei der keine Studien- und Prüfungsordnungen geändert werden müssen, am einfachsten realisierbar.<sup>152</sup> Die Studenten könnten für das erfolgreiche Absolvieren einer Veranstaltung der Bibliothek eine Bestätigung erhalten, um den Kurs an der Universität abzuschließen. Somit wäre auch eine Voraussetzung für eine Teaching Library, ein Leistungsnachweis, erfüllt. Dies würde in etwa dem Modell 1 bei Jochum entsprechen.<sup>153</sup>

In einem ersten Schritt könnte etwa bei den Bachelor-Studiengängen im Rahmen der Proseminare, die in den ersten Semestern besucht werden sollen, wie per exemplum „Bibliothekskunde und Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten“, ein bibliothekarisches Schulungsangebot gemacht werden. Diese Lehrveranstaltung wird meist von Musikern besucht und kann hier auch eine inhaltliche Eingliederung anbieten. Ebenso kann die „Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten (Schwerpunktmäßig für Tänzer)“ eine inhaltliche Schwerpunktsetzung bieten.

---

<sup>152</sup> Vgl. Franke und Sticht: Integration von Kursen der Universitätsbibliothek in die Studiengänge an der Universität Würzburg, S. 508.

<sup>153</sup> Vgl. Jochum: Informationskompetenz, Bibliothekspädagogik und Fachreferate, S. 1457.

Für die Schauspieler steht am Beginn ihres Studiums das Seminar „Angewandte Dramaturgie 1“, im Rahmen dessen die Studenten auch bisher die Bibliothek besucht haben. Auch hier wäre eine Eingliederung in ein Bibliothekslehrrangebot möglich. Wichtig erscheint somit neben der institutionellen Eingliederung in das Curriculum die inhaltliche, die bei diesen Lehrveranstaltungen sehr gut geboten werden kann. Zudem sind bei diesen Lehrveranstaltungen bereits jetzt durchaus Kooperationen mit den Lehrenden vorhanden.

Darauf aufbauend könnten in der Folge bei Masterstudiengängen, etwa Masterseminaren, verpflichtende Veranstaltungen zur speziellen Informationssuche stehen.

Zusammenfassend kann also festgehalten werden, dass die Eingliederung in das Curriculum sowohl institutionell wie auch inhaltlich erfolgen sollte. Dazu ist es notwendig, genau auf die jeweilige Fachrichtung und Lehrveranstaltung einzugehen. Im Sinne Dannenbergs erscheint es also sinnvoll, zuerst mit wenigen Angeboten zu beginnen, um sich danach langsam zu steigern.

Die Einbindung von Elementen der Teaching Library an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität ist insofern denkbar, als durch das Konzept zur Vermittlung von Bibliothekskompetenz, sprich Benutzerschulungen, bereits ein Schritt in Richtung Teaching Library gegangen werden könnte. Es erscheint besonders von Bedeutung, dass dieses Projekt organisatorisch langsam entwickelt wird - ähnlich dem Modell, das Dannenberg vorschlägt.

## 6 Zusammenfassende Bemerkungen

Es kann festgehalten werden, dass in der Arbeit ein breites Spektrum an Optionen zur Verbesserung von Benutzerservice und Bibliothekskompetenz vorgestellt wurde und diese auch im Rahmen der Möglichkeiten auf die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität übertragen wurden. Ein Schwerpunkt wurde dabei auf die Vermittlung von Bibliothekskompetenz und darüber hinausgehend auf die Zukunftsperspektive zur Etablierung einer Teaching Library an der untersuchten Bibliothek gelegt.

Generell widmete sich die Arbeit daher den Fachbereichen des Bibliotheksmanagements sowie zu einem etwas größeren Teil der Informationsvermittlung.

Zur Verbesserung des Benutzerservices wurde der Grundstein durch die Bildung eines Leitbildes gesetzt. In einem Leitbild werden die Ziele und (künftigen) Aufgaben einer Organisation der Öffentlichkeit sowie den Mitarbeitern selbst dargestellt. Weiters dient ein Leitbild zur Identifikation des Teams mit dem Unternehmen.

Es wurden die Begrifflichkeit des Leitbildes definiert sowie die Leitbildgenese näher erläutert. Weiters wurden Leitbilder und deren Erstellungsprozesse an anderen Bibliotheken im deutschsprachigen Raum vorgestellt. Davon ausgehend wurden für die Bibliothek der Bruckneruniversität erste Schritte für eine mögliche Leitbildgenese gesetzt: So wurden etwa Zielgruppen festgelegt. Die Bildung von Zielgruppen bildet insofern einen wichtigen Schritt, als dadurch eine künftige Schwerpunktsetzung der Bibliothek näher definiert wird und (mögliche) Zielgruppen angesprochen werden können.

Ausgehend davon konnten die bibliothekarische Kommunikationspolitik und deren Kommunikationsinstrumente vorgestellt werden. Durch eine Konkretisierung der Problemfelder der Kommunikationspolitik in der Bibliothek wurden folgende Ziele festgelegt:

- Die bessere Präsentation der einzelnen Angebote der Bibliothek sowie
- das Gewinnen von neuen (externen) Benutzern sowie
- das Bewusstmachen um die Existenz der Bibliothek.

Unter Zuhilfenahme der besprochenen Kommunikationsinstrumente konnte ein breites Spektrum an möglichen Maßnahmen zur Verbesserung des Marketing und dadurch des Benutzerservice festgelegt werden.

In dem zweiten großen Bereich dieser Arbeit, der sich mit der Informationsvermittlung, im Speziellen mit der Vermittlung von Bibliothekskompetenz beschäftigte, wurden detailliert die relevanten Aspekte zum Aufbau und zur Durchführung von Benutzerschulungen - Formen von Benutzerschulungen, Konzepte, Personal, Zielgruppen, Dauer einer Benutzerschulung, Infrastruktur, Lernziele, Lernmethoden, Evaluation, Öffentlichkeitsarbeit - dargestellt. In diesem Zusammenhang wurde auch der Diskurs über die Verwendung des Begriffes Benutzerschulung thematisiert.

Ausgehend davon wurden für die drei gewünschten Hauptzielgruppen (Studierende, Lehrende und Mitarbeiter, Externe) der Bibliothek konzeptionelle Überlegungen zum möglichen Aufbau und zur Durchführung von Benutzerschulungen dargelegt.

Eine logische Zukunftsperspektive für die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität wäre nach einer Etablierung der Schulungen zur Vermittlung von Bibliothekskompetenz ein Schritt in Richtung Teaching Library. Wie aufgezeigt worden ist, umfasst das Veranstaltungsangebot einer Teaching Library auf der grundlegenden Stufe die Vermittlung von Bibliothekskompetenz. Durch die Entwicklung eines Konzeptes für Benutzerschulungen könnte dieses bereits in ein Gesamtkonzept zur Teaching Library integriert werden. Zudem beinhaltet eine Teaching Library auch den Aspekt von Benutzerservice, da durch eine Definition zur Teaching Library das Profil einer Bibliothek klar darlegt und beworben wird sowie die Kundschaft in die Lage versetzt wird, das Angebot der Bibliothek optimal zu nutzen.

Die Etablierung einer Teaching Library würde also sowohl die Verbesserung des Benutzerservices als auch der Bibliothekskompetenz vereinen.

Die Arbeit hat einen kurzen Überblick über den Aufbau und die Durchführung einer Teaching Library geschaffen und in der Folge auch Überlegungen für die Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität angeführt. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass durch die Ausführungen zur möglichen Etablierung von Benutzerschulungen bereits erste Schritte in Richtung Teaching Library getroffen worden sind. Diese könnten langsam zur Integration in die Curricula der Studiengänge ausgebaut werden. Ob der knappen Ressourcen der kleinen Bibliothek ist es sinnvoll, langsam in Richtung Teaching Library zu gehen.

Es konnte also ein vielfältiges Angebot zur Verbesserung von Benutzerservice und Bibliothekskompetenz dargestellt werden. Die Durchführung der besprochenen Maßnahmen bedeutet für die Bibliothek zugleich den ersten Schritt zur Etablierung einer Teaching Library.

Abschließend bleibt nur noch hinzuzufügen, dass die Darstellungen ein Konzept für die Entwicklung der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität im Bereich Management sowie vor allem Informationsvermittlung sind. Dabei wurde versucht, auf die Bedingungen der Bibliothek einzugehen, sodass die dargestellten Maßnahmen auch tatsächlich durchführbar sind.

Inwieweit diese tatsächlich auch ausgeführt werden, bildet nicht den Inhalt dieser Arbeit.

## 7 Bibliographie

### 7.1 Literaturverzeichnis

Anton Bruckner Privatuniversität/Bibliothek: Anton Bruckner Privatuniversität-Bibliotheksentwicklung 2003 – 2008, 2008.

Anton Bruckner Privatuniversität/Bibliothek: Evaluation 2007, S.29.

Badelt Christoph (Hrsg.): Handbuch der Nonprofit Organisationen. Strukturen und Management, Stuttgart 2002.

Bleicher Knut: Leitbilder. Orientierungsrahmen für eine integrative Managementphilosophie (Entwicklungstendenzen im Management 1), Stuttgart 1994.

Bruhn, Manfred : Kommunikationspolitik : systematischer Einsatz der Kommunikation für Unternehmen (Vahlens Handbücher der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften ), 4. Aufl., 2007.

Buber Renate und Fasching Harald: Konzeptionelle Basis der Leitbild-Arbeit, in: Buber Renate und Fasching Harald (Hrsg.): Leitbilder in Nonprofit Organisationen. Entwicklung und Umsetzung, Wien 1999, S. 19-65.

Bunke Christa: Konzept und Erfahrungen an der Zentral- und Landesbibliothek Berlin, in: Bibliotheksdienst, 34. Jg. (2000), H. 9, S. 1432-1436. Online im Internet: URL: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2000/2000\\_09\\_Benutzung02.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2000/2000_09_Benutzung02.pdf), letzter Zugriff: 21.4.2010.

Burkart Roland: Kommunikationswissenschaft, Wien 2002.

Buzinkay Mark: Ratgeber für Bibliotheksmarketing. Praxis 2007, Dornbirn 2007.

Dannenberg Detlev: Der schlaue Det. Ein Library-skills-online-tutorial. „Recherchefähigkeit als Zielvorgabe: Das pädagogisch-didaktische Konzept, in: Bub. Buch und Bibliothek, 51/1999, S. 44-48.

Dannenberg Detlev und Haase Jana: In 10 Schritten zur Teaching Library, in: Krauß-Leichert Ute (Hrsg.): Teaching Library – eine Kernaufgabe für Bibliotheken, Frankfurt am Main 2007, S. 101-135.

Franke Fabian und Sticht Oliver: Integration von Kursen der Universitätsbibliothek in die Studiengänge an der Universität Würzburg, in: Bibliotheksdienst, 38. Jg. (2004), H. 4, S. 504-516. Online im Internet: URL: [http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd\\_neu/heftinhalte/InfVermittl0404.pdf](http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte/InfVermittl0404.pdf), letzter Zugriff: 5.2.1010.

Franke Fabian: „Lernen lassen statt lehren“. Bibliothekseinführungen mit informationsdidaktischen Methoden an der Universitätsbibliothek Würzburg, in: Bibliotheksdienst, 35. Jg. (2001), H. 12, S. 1597-1610. Online im Internet: URL: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2001/01\\_12\\_01.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2001/01_12_01.pdf), letzter Zugriff: 12.7.2009.

Franken, Klaus: Kann ein Leitbild etwas bewirken? Erfahrungen an der Bibliothek der Universität Konstanz, in: BuB. Buch und Bibliothek, 2/1999, S. 110-113.

Herrmann Christian: Aktive Präsenz und effektive Recherchekompetenz. Konzeptionelle Überlegungen zu fachspezifischen Schulungen durch Bibliotheken aufgrund der Erfahrungen im SSG Theologie, in: Bibliotheksdienst, 35. Jg. (2001), H. 4, S. 415-426. Online im Internet: URL: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2001/01\\_04\\_02.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2001/01_04_02.pdf), letzter Zugriff: 20.1.2010.

Hoepfner Iris: Zielorientiert ans Werk. Das neue Schulungsangebot der Universitätsbibliothek Dortmund, in: Bibliotheksdienst, 27.Jg. (2003), H. 4, S. 429-436. Online im Internet: URL: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2003/03\\_04\\_02.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2003/03_04_02.pdf), letzter Zugriff: 12.7.2009.

Homann Benno: Das Dynamische Modell der Informationskompetenz (DYMIK) als Grundlage für bibliothekarische Schulungen, in: Knorz Gerhard und Kuhlen Rainer (Hrsg.): Informationskompetenz – Basiskompetenz in der Informationsgesellschaft. Proceedings des 7. Internationalen Symposiums für Informationswissenschaft (ISI 2000), Darmstadt, 8.-10.November 2000, Konstanz, 2000, S. 195-206. Online im Internet: URL: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/de>, letzter Zugriff: 2.4.2010.

Homann Benno: Informationskompetenz als Grundlage für bibliothekarische Schulungskonzepte, in: Bibliotheksdienst, 34. Jg. (2000), H. 6., S. 968-978. Online im Internet: URL: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2000/2000\\_06\\_Benutzung01.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2000/2000_06_Benutzung01.pdf), letzter Zugriff: 12.7.2009.

Hühne Birgit: Ausgewählte deutsche, skandinavische, US-amerikanische und australische bibliothekarische Online-Tutorials im Vergleich, in: B.I.T. online Heft 3/2005, S. 225-232.

Hütte Mario: Zur Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Hochschulbibliotheken – Entwicklung, Status quo und Perspektiven, in: Mitteilungen der VÖB 60 (2007), S. 9-28. Online im Internet: URL: <http://www.univie.ac.at/voeb/php/downloads/vm6020071.pdf>, letzter Zugriff: 10.1.2010.

Jansen Heiko: Der Einsatz kommunikationspolitischer Instrumente an Bibliotheken (Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 16), S. 2-58. Online im Internet: URL: <http://www.fbi.fhkoeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band016.pdf>, letzter Zugriff: 3.1.2010.

Jochum Uwe: Informationskompetenz, Bibliothekspädagogik und Fachreferate, in: Bibliotheksdienst, 37. Jg. (2003), H. 11., S.1450-1462. Online im Internet: URL: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2003/03\\_11\\_07.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2003/03_11_07.pdf), letzter Zugriff: 20.1.2010.

Jochum Uwe: Informationskompetenz, Bibliothekspädagogik und Fachreferate, in: Bibliotheksdienst, 37. Jg. (2003), H. 11., S. 1450-1462. Online im Internet: URL: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2003/03\\_11\\_07.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2003/03_11_07.pdf), letzter Zugriff: 4.4.2010.

Kohl-Frey Oliver: Beyond the Bachelor. Informationskompetenz für Anfänger und Fortgeschrittene an der Universität Konstanz, in: Krauß-Leichert Ute (Hrsg.): Teaching Library – eine Kernaufgabe für Bibliotheken, Frankfurt am Main 2007, S. 149-164.

Krauß-Leichert, Ute: Teaching Library – eine Einführung, in: Krauß-Leichert Ute (Hrsg.): Teaching Library – eine Kernaufgabe für Bibliotheken, Frankfurt am Main 2007.

Löffler Maria: Leitbilder in Bibliotheken- eine erste Zwischenbilanz, in: Bibliotheksforum Bayern 2/2008, S. 236-239. Online im Internet: URL: [http://www.bsb-muenchen.de/fileadmin/imageswww/pdf-dateien/bibliotheksforum/2008-4/BFB\\_0408\\_07%20Loeffler%20V05.pdf](http://www.bsb-muenchen.de/fileadmin/imageswww/pdf-dateien/bibliotheksforum/2008-4/BFB_0408_07%20Loeffler%20V05.pdf), letzter Zugriff: 7.7.2009.

Lux Claudia und Sühl-Strohmenger Wilfried: Teaching Library in Deutschland. Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz als Kernaufgabe für Öffentliche und Wissenschaftliche Bibliotheken, Wiesbaden 2004.

Meffert Heribert und Bruhn Manfred: Dienstleistungsmarketing, Wiesbaden 2003.

Olensky Günter: „Tempora mutantur et nos mutamur in illis“. Benutzerschulung im Wandel der Zeit – unter besonderer Berücksichtigung der Situation an der Veterinärmedizinischen Universität Wien (VUW), in: Hrusa Hans (Hrsg.): Bibliothek, Technik, Recht. Festschrift für Peter Kubalek zum 60. Geburtstag, Wien 2005, S. 133-141.

Rockenbach Susanne: Teaching Library in der Praxis- Bedingungen und Chancen, in: Bibliotheksdienst, 37. Jg. (2003), H. 1., S. 33-40. Online im Internet: URL: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/2003/03\\_01\\_03.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/2003/03_01_03.pdf), letzter Zugriff: 19.4.2010.

Sauppe Eberhard, Müller Hartmut und Westermann Rolf (Hrsg.): Benutzerschulung in Hochschulbibliotheken. Ergebnisse einer von der Deutschen Forschungsgemeinschaft geförderten Grundlagenuntersuchung (Informationsmanagement 2), München 1980.

Schmidt Marion: „Wir wollen ein Leitbild“ - was tun? Leitbild- Entwicklung als organisatorischer Selbsterfahrungskurs, in: BuB. Buch und Bibliothek, 2/1999, S. 106-109.

Scholle Ulrike: Benutzerschulungen. Bisherige Konzepte und neue Wege an der ULB Münster, in: Medizin-Bibliothek-Information, 2/1 (2002), S. 15-19, Online im Internet: URL: [http://www.meduniwien.ac.at/agmb/mbi/2002\\_1/15-19.pdf](http://www.meduniwien.ac.at/agmb/mbi/2002_1/15-19.pdf), letzter Zugriff: 8.3.2010.

Schultka Holger: Benutzerschulung an der Universitäts- und Forschungsbibliothek Erfurt/Gotha: Konzept, Konzeptumsetzung und gesammelte Erfahrungen, in: 7. Thüringer Bibliothekstag in Schmalkalden am 27. Oktober 2001. „Bibliotheken – Partner lebenslangen Lernens“, Erfurt 2001, S. 49-81. Online im Internet: URL: [http://www.db-thueringen.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-6845/Btag\\_%207008.pdf](http://www.db-thueringen.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-6845/Btag_%207008.pdf), letzter Zugriff: 18.7.2009.

Schultka Holger: Benutzerschulung: ein Serviceangebot an Universitätsbibliotheken, in: Bibliotheksdienst, 33.Jg. (1999), H. 12, S. 2063-2073. Online im Internet: URL: [http://bibliotheksdienst.zlb.de/1999/1999\\_12\\_Benutzung01.pdf](http://bibliotheksdienst.zlb.de/1999/1999_12_Benutzung01.pdf), letzter Zugriff: 12.7.2009.

Schultka Holger: Gedanken zur (Bibliotheks-)Pädagogik, in: Krauß-Leichert Ute (Hrsg.): Teaching Library- eine Kernaufgabe für Bibliotheken, Frankfurt/Main 2007, S. 165-186.

Schwarz Peter: Management in Nonprofit Organisationen. Eine Führungs-, Organisations- und Planungslehre für Verbände, Sozialwerke, Vereine, Kirchen, Parteien usw., Bern 1996.

Sühl-Strohmenger Wilfried: Die Universitätsbibliothek Freiburg im Breisgau auf dem Weg zur Teaching Library, in: Bibliotheksdienst, 41. Jg. (2007), H. 3, S. 331-346, Online im Internet: URL:

[http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd\\_neu/heftinhalte2007/BD0307\\_Information\\_1.pdf](http://www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu/heftinhalte2007/BD0307_Information_1.pdf),

letzter Zugriff: 1.4.2010.

Sühl-Strohmenger Wilfried: Hochschulbibliothek. Informationskompetenz und pädagogisch-didaktische Qualifizierung. Lehren und Lernen in der Bibliothek – neue Aufgaben für Bibliothekare, in: B.I.T. online Heft 4/2003, Online im Internet: URL: <http://www.b-i-t-online.de/heft/2007-03/fach1.htm>, letzter Zugriff: 28.4.2010.

Umlauf Konrad: Leitbilder als Instrument der Profilierung und kommunalpolitischen Verankerung öffentlicher Bibliotheken. Inhalt, Funktion, Zielgruppen, Entwicklung, Anforderungen, Motive, Umsetzung (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft und Bibliothekerausbildung 55/1999), Berlin 1999.

Wissenschaftsrat: Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken, Online im Internet: URL: <http://www.wissenschaftsrat.de/texte/4935-01.pdf>, letzter Zugriff 2.4.2010.

## **7.2 Internetquellen**

Anton Bruckner Privatuniversität: Logo:

<http://www.bruckneruni.at>, letzter Zugriff: 10.5.2010.

Bibliothek der Universität Konstanz: Leitbild der Bibliothek der Universität Konstanz:

<http://www.ub.uni-konstanz.de/bibliothek/wir-ueber-uns/leitbild.html>,

letzter Zugriff: 29.11.2009.

Bibliothek der Universität Konstanz: Leitfaden:

<http://www.ub.uni-konstanz.de/fileadmin/Dateien/Informationsblaetter/Leitfaden.pdf>,

letzter Zugriff: 13.1.2010.

Bibliotheksportal: Bedeutung des Begriffs „Teaching Library“:

<http://www.bibliotheksportal.de/hauptmenue/themen/bibliothek-und-bildung/teaching-library/>, letzter Zugriff: 9.4.2010.

Dannenberg Detlev: Der schlaue Det:

<http://det.informationskompetenz.net/tutorial/index.html>, letzter Zugriff: 28.2.2010.

Fachhochschule Vorarlberg: Leitbild:

<http://www.fhv.at/bibliothek/leitbild>, letzter Zugriff: 29.11.2009.

Landesbibliothek Coburg: Aufgaben zur eigenständigen Schulung in der Informationsrecherche in der Landesbibliothek Coburg:

<http://www.landesbibliothek-coburg.de/a1.htm>, letzter Zugriff: 4.1.2010.

Landesbibliothek Coburg: Bibliothekskompetenz:

<http://www.landesbibliothek-coburg.de/bibliothekskompetenz.htm>,

letzter Zugriff: 13.1.2010.

LOTSE:

[http://lotse.uni-muenster.de/ueber\\_uns](http://lotse.uni-muenster.de/ueber_uns), letzter Zugriff: 9.4.2010.

Online-Lernplattform Moodle:

<http://www.moodle.de>, letzter Zugriff: 9.1.2010.

Technische Universität Dortmund/Universitätsbibliothek: Führungen und Kurse:

<http://www.ub.tu-dortmund.de/kurse/index.html>, letzter Zugriff: 3.3.2010.

Universitäts- und Landesbibliothek Tirol: Bibliotheksprofil:

[http://www.uibk.ac.at/ulb/ueber\\_uns/bibliotheksprofil.html](http://www.uibk.ac.at/ulb/ueber_uns/bibliotheksprofil.html), letzter Zugriff: 29.11.2009.

Universitätsbibliothek Freiburg: E-Learning & Software:

<http://www.ub.uni-freiburg.de/index.php?id=1211>, letzter Zugriff: 9.4.2010.

Universitätsbibliothek Freiburg: E-Learning Häppchen:

<http://www.ub.uni-freiburg.de/index.php?id=3116>, letzter Zugriff: 9.4.2010.

Universitätsbibliothek Graz: Leitbild:

<http://www.uni-graz.at/ubwww/ueberuns/leitbild.htm>, letzter Zugriff: 28.11.2009.

Universitätsbibliothek Wien: Aufgaben:

<http://bibliothek.univie.ac.at/aufgaben.html>, letzter Zugriff: 26.11.2009.

Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare /Kommission für Bibliothek und Öffentlichkeit:

[http://www.univie.ac.at/voeb/fileadmin/Dateien/Kommissionen/Bibliothek\\_und\\_Offentlichkeit/leitfadeneinfuehrungseinfuehrungsveranstaltungen.pdf](http://www.univie.ac.at/voeb/fileadmin/Dateien/Kommissionen/Bibliothek_und_Offentlichkeit/leitfadeneinfuehrungseinfuehrungsveranstaltungen.pdf), letzter Zugriff: 20.1.2010.

Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare: Bibliothek und Öffentlichkeit:

<http://www.univie.ac.at/voeb/kommissionen/bibliothek-und-oeffentlichkeit>,

letzter Zugriff: 12.5.2010.

Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken:

<http://www.informationskompetenz.de>, letzter Zugriff 1.4.2010.

Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken: Definition Informationskompetenz:

<http://www.informationskompetenz.de/glossar/?term=344>, letzter Zugriff: 1.4.2010.

Vermittlung von Informationskompetenz an deutschen Bibliotheken: Materialiendatenbank:

<http://www.informationskompetenz.de/materialiendatenbank>, letzter Zugriff: 17.3.2010.

Württembergische Landesbibliothek Stuttgart: Selbstlernmaterialien:

<http://www.wlb-stuttgart.de/die-wlb/schulungsprogramm/selbstlernmaterialien>, letzter Zugriff: 13.1.2010.

Zürcher Hochschule der Künste/Medien- und Informationszentrum: Recherchetipps:  
<http://miz.zhdk.ch/recherchetipps>, letzter Zugriff: 13.1.2010.

## **Eidesstattliche Erklärung**

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Masterthesis selbst und selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Darüber hinaus erkläre ich, dass ich diese Masterthesis bisher weder im In- noch im Ausland in wie auch immer gearteter Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

---

Ort, Datum

Unterschrift

# Curriculum Vitae

## ***Persönliche Daten***

Name: Drucker Agnes

Geburtsdatum: 12.04.1984 (Steyr)

## **Bisherige Ausbildung**

- Seit 2009      Aufbaulehrgang des MSc in Library and Information Studies an der Österreichischen Nationalbibliothek
- 2003 - 2009    Studium der Geschichte an der Universität Wien (Mag.phil.)
- 2007 - 2008    Grundlehrgang des MSc in Library and Information Studies an der Österreichischen Nationalbibliothek (Akademische Bibliotheks- und Informationsexpertin)
- 2003            Matura
- 1998 - 2003    Oberstufenrealgymnasium für Studierende der Musik/Musikgymnasium in Linz
- 1994 - 1998    Gymnasium der Abtei Schlierbach
- 1990 - 1994    Volksschule in Neuhofen an der Krems

## **Beruflicher Werdegang**

Seit Juli 2009: Musikbibliothekarin an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität, Vollzeit

Oktober 2008 – April 2009: Beschäftigung an der Österreichischen Nationalbibliothek als Bibliothekarin; Umstellung von der konventionellen auf die elektronische Entlehnverbuchung

Juli 2006 - 31.8.2008: Geringfügig Beschäftigte im Buchhandel (Morawa) Linz

September 2007: Praktikum am Landesmuseum Linz/Abteilung Marketing, PR und Öffentlichkeitsarbeit

30.1.- 15.5.2007: Freier Dienstvertrag (20h/Wo) an der Wienbibliothek im Rathaus/Benützung, Entlehnung

Sommer 2006 und Sommer 2007: Beschäftigung an der Bibliothek der Anton Bruckner Privatuniversität