

HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft

Fachhochschule Ostschweiz
University of Applied Sciences

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von
Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl, und Hans-Dieter Zimmermann

Arbeitsbereich
Informationswissenschaft

Schrift 30

Bibliotheken und Dokumentationszentren als
Unternehmen:
Antworten von Bibliotheken und
Dokumentationszentren auf die Herausforderungen
der digitalen Gesellschaft

Chur 2009

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl,
und Hans-Dieter Zimmermann

Schrift 30

Bibliotheken und Dokumentationszentren als

Unternehmen:

**Antworten von Bibliotheken und Dokumentationszentren auf
die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft**

Diese Publikation enthält Beiträge aus der Fachtagung vom 28. August 2008 des Verbands
Bibliothek Information Schweiz.

Verlag: Arbeitsbereich Informationswissenschaft

ISSN: 1660-945X

Chur, Mai 2009

Vorwort

Die Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Chur bildet als einzige Fachhochschule in der Deutschschweiz Archivare, Bibliothekare und Dokumentalisten aus. Sie versucht darüber hinaus, in unregelmässigen Abständen auch Beiträge zur Weiterbildung der Berufsangehörigen zu leisten. Diesem Anliegen entsprach die Tagung vom 28. August 2008, welche die HTW Chur zusammen mit den beiden Berufsverbänden *Schweizerische Vereinigung für Dokumentation* und *Verband der Bibliotheken, Bibliothekarinnen und Bibliothekare der Schweiz*¹ durchführte. Sie trug den Titel *Bibliotheken und Dokumentationszentren als Unternehmen: Antworten von Bibliotheken und Informationszentren auf die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft*.

Am Anfang stand ein Überblick über aktuelle Studien und Berichte zum Nutzerverhalten der Kundschaft von Bibliotheken und Informationszentren. Es folgte die Vorstellung verschiedener Ansätze, wie sich Bibliotheken und Informationszentren in diesem Umfeld nach innen und aussen profilieren können. Die Veranstaltung schloss mit einem Podium. Fünf der damals sieben Vorträge sind in diesem Band zusammengestellt.

Urs Naegeli (Hochschule für Technik und Wirtschaft, Chur) fasst die Ergebnisse von Studien zur „Google generation“ zusammen. Diese ist zwar durchaus fit, wenn es um die Kenntnis von technischen Geräten für die Beschaffung von Informationen geht, sie kennt auch eine Anzahl von Suchmaschinen und Informationsquellen, ihre Informationskompetenz, namentlich die Fähigkeiten Suchbegriffe zu definieren, Suchstrategien aufzubauen oder Ergebnissen zu beurteilen, ist aber erstaunlich tief geblieben.

Cornelia Vonhof (Hochschule der Medien, Stuttgart) erläutert ein Pilotprojekt aus der Region Stuttgart. Unter Leitung der dortigen Hochschule der Medien führten öffentliche Bibliotheken Qualitätsmanagement ein und erlangten ein entsprechendes Zertifikat. Der Vorgang schuf nicht nur ein neues Bewusstsein für die Qualität ihrer Leistungen bei den Bibliotheksmitarbeiterinnen selber, sondern erhöhte auch die Kundenzufriedenheit und diente dank Zertifikat als Leistungsausweis nach aussen, namentlich gegenüber den Bibliotheksträgern.

Isabelle Walther (VP Bank, Vaduz) fasst ihre Bachelorarbeit an der HTW Chur zusammen und beschreibt die Reaktion von Londoner Bibliotheken auf den drastischen Rückgang der Benutzung englischer Public Libraries am Ende des 20. Jahrhunderts. Mit der Schaffung der Marke „Idea Store“ kam es zur Trendwende. Öffentliche Bibliotheken wurden hier buchstäblich neu „gedacht“ – mit überwältigendem Erfolg.

¹ Heute sind beide Verbände zusammengefasst in „Bibliothek, Information Schweiz“.

Robert Barth (Hochschule für Technik und Wirtschaft, Chur) führt in die Diskussion um den Mehrwert ein, den Bibliotheken schaffen. Im Vergleich zu Studien etwa bei Opernhäusern und Theatern setzten entsprechende Untersuchungen bei Bibliotheken spät ein – dabei können Bibliotheken aller Typen immer wieder nachweisen, dass ihr Nutzen einem Mehrfachen der Betriebsbeiträge entspricht.

Joe Jax (University of Wisconsin - La Crosse) schliesslich beschreibt in einem weiten Bogen die aktuelle Lage der Universitätsbibliotheken in den USA und geht dann am Beispiel der Universitätsbibliotheken von Wisconsin und besonders derjenigen von La Crosse (WI) auf ihren vielseitigen Kampf um Nutzung und Anerkennung ein. Dazu gehören u. a. die Einführung von Qualitätsmanagement und Redesign der Bibliothek.

Ich danke an dieser Stelle diesen Referentinnen und Referenten, wie auch David Aymonin (Ecole Fédérale Polytechnique de Lausanne) und Rüdiger Buchkremer (Hochschule für Technik und Wirtschaft, Chur), die in mündlicher Form zur Tagung beigetragen haben. Der Dank gilt nicht zuletzt Huber Villard (ehem. Bibliothèque Cantonale et Universitaire Lausanne) für seine konzise Moderation des Podiums am Schluss der Veranstaltung.

Robert Barth, Studienleiter Informationswissenschaft HTW Chur

Inhaltsverzeichnis

Urs Naegeli: "Key findings" aus aktuellen Nutzerstudien zum Informationsverhalten der <i>Google generation</i> oder: Leidet die <i>Google generation</i> an Informationsmangel?	6
Cornelia Vonhof: „Ausgezeichnete Bibliothek“! – Qualitätsmanagement in Bibliotheken ...	21
Isabel Walther: Bibliothek als Marke: Die Neukonzeption von öffentlichen Bibliotheken am Beispiel der Idea Stores in London.....	28
Robert Barth: Kosten, Wert und Mehrwert von Bibliotheken.....	45
John Jax: Buy the ticket, take the ride: the relevance of American university libraries in a carnival of information attractions.....	60

Urs Naegeli: “Key findings” aus aktuellen Nutzerstudien zum Informationsverhalten der *Google generation* oder: Leidet die *Google generation* an Informationsmangel?

Abstract

Dieser Beitrag soll zur Einstimmung anhand eines Überblicks aus aktuellen Studien und Berichte zum Informationsverhalten unserer Gesellschaft aufzeigen, was viele von uns schon beobachtet oder zumindest geahnt haben, dass nämlich die Informationskompetenz vor allem der sog. „Google generation“ bei weitem nicht so entwickelt ist, wie man ursprünglich erwartet hat und wie die z. T. virtuose Nutzung des „social web“ durch diese Generation glauben machen würde. Im Gegenteil, diese Generation scheint Nachholbedarf zu haben, was die effiziente Nutzung von Suchmaschinen und anderen Informationsquellen im Internet anbetrifft. Aus diesen Befunden sollen erste Thesen und Fragestellungen abgeleitet werden, insbesondere dazu, wie wir Informationsfachleute aus Bibliotheken, Dokumentations- und Informationsvermittlungsstellen auf diese Erkenntnisse reagieren sollen und können. - Eine Linkliste zu diversen einschlägigen aktuellen Studien wird auf www.naege.li/googlegeneration.html bereit gestellt.

Einleitung

Dieser kurze Bericht entstand zur Einstimmung in das Thema der Tagung „Bibliotheken und Dokumentationszentren als Unternehmen: Antworten auf die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft“ vom 28. August 2008 und soll eine zusammenfassende Darstellung der wichtigsten Erkenntnisse von neueren Studien geben, die zum Informationsverhalten der sog. *Google generation* in verschiedenen Ländern durchgeführt wurden. Es wird dabei von der neuesten Studie der British Library und des JISC (Joint Information Systems Committee) über das Informationsverhalten der „Google generation“ ausgegangen (CIBER Briefing Paper 2008). Diese Studie bietet den Vorteil, dass sie frühere Studien aus den USA und UK in die Auswertung mitberücksichtigt. Weitere Hinweise zu Studien auch aus der Schweiz runden den Beitrag ab.

Dabei wird zu beobachten sein, dass, was viele in der *information community* schon beobachtet oder zumindest geahnt haben, die Informationskompetenz der sog. „Google generation“ bei weitem nicht so entwickelt ist, wie man ursprünglich erwartet hat und wie die

z. T. virtuose Nutzung des „social web“ durch diese Generation glauben machen würde. Im Gegenteil, diese Generation scheint Nachholbedarf zu haben, was die effiziente Nutzung von Suchmaschinen und anderen Informationsquellen im Internet anbetrifft. Aus diesen Befunden sollen erste Thesen und Fragestellungen abgeleitet werden, insbesondere dazu, wie die Informationsfachleute aus Bibliotheken, Dokumentations- und Informationsvermittlungsstellen auf diese Erkenntnisse reagieren sollen und können.

Eine Linkliste zu den Studien findet sich auch auf www.naege.li/googlegeneration.html.

Der Autor dankt Gabi Schneider und Sonja Hierl herzlich für die Hilfe bei der Zusammenstellung des Materials.

Auftrag und Ziele der BL/JISC Studie

Wie schon erwähnt, sollen die Befunde der kürzlich erfolgten Studien hier vor allem anhand der Studie der British Library (BL) und Joint Information Systems Committee (JISC) mit dem Titel „Information behaviour of the researcher of the future“ dargestellt werden, die im Laufe des Jahres 2007 durchgeführt wurde. Die Zusammenfassung davon ist als sog. „CIBER Briefing Paper“ im Januar 2008 erschienen. Diese Studie bietet sich darum hervorragend an, da sie vorangehende andere Studien zum gleichen Thema in ihre Überlegungen miteinbezieht.

Die Grundüberlegungen zum Auftrag der Studie kann man so umschreiben (vgl. CIBER 2008, S. 5 ff.): Sie soll identifizieren, wie die Studierenden und damit angehende Forschende der Zukunft, die zur Zeit noch die Schulbank drücken, in fünf bis zehn Jahren

mit den digitalen Quellen umgehen, wie sie den Zugang zu den Informationen finden, wie sie nutzen und wie sie mit diesen arbeiten. Dies, um den Bibliotheken und Informationseinrichtungen zu helfen, jede Verhaltensänderung zu antizipieren und darauf wirksam zu reagieren. Es geht in dieser Studie primär um die sogenannte *Google generation*, also Jugendliche, die nach 1993 geboren sind.

Es werden dabei folgende Fragen und Ziele formuliert:

- Suchen die Jungen als Folge der Digitalisierung und des breiten Angebots der neu erstellten digitalen Information, auf andere Art und Weise nach Informationen und recherchieren sie anders nach Inhalten?
- Wird sie dieses eventuell andere Verhalten als Erwachsene dann prägen?
- Unterscheiden sich diese neuen Wege der Informationssuche wirklich so anders von denjenigen, die Studierende und Forschende früherer Generationen beschritten haben?
- Die Diskussion über die Rolle der Bibliotheken im Internet-Zeitalter soll stimuliert werden.

Merkmale der *Google generation*

Zunächst werden einige Merkmale der *Google generation* analysiert und vorgestellt. Die typischen Vertreter der *Google generation*

- sind jünger als der Mikrocomputer (PC, Laptop usw.)
- seien es eher gewohnt, auf einer Tastatur zu schreiben, als handschriftlich in ein Notizbuch
- lesen angeblich leichter von einem Bildschirm als von Papier
- sollen auf die konstante Vernetzung angewiesen sein, d.h. für sie sei von grösster Wichtigkeit, fortwährend und ortsunabhängig in Kontakt mit Familie und Freunden zu sein

Die Autoren der CIBER-Studie verweisen hier schon auf Interessantes, was im OCLC 2006 Report des Online Computer Library Centers über die *Google generation* berichtet wird (CIBER 2008, S.7):

- Demnach verwenden 89% der College Studierenden als Erstes Suchmaschinen, um ein Informationsproblem zu lösen und sind dabei ganz zufrieden (nur 2% benutzen dazu zuerst eine Bibliothekswebseite).

- Sodann passen offenbar Suchmaschinen besser zum "life style" von College Studierenden als Bibliotheken
- Sie nutzen jedoch nach wie vor Bibliotheken, aber seltener (und sie lesen auch weniger)
- Bibliotheken werden immer noch primär mit "Bücher" assoziiert, obwohl sie massiv in digitale Quellen investiert haben, die jedoch die Studierenden schlecht kennen!

Erste Befunde zum Verhalten der *Google generation*

In letzter Zeit werden folgende Beobachtungen über die Generation Google auch hierzulande immer mehr zur Gewissheit:

- Die Informationskompetenz der Jugendlichen hat sich trotz verbreitetem Zugang zur Technologie nicht verbessert; ihre anscheinende Leichtigkeit im Umgang mit Computern ist nur oberflächlich und versteckt offenbar einige ernsthafte Lücken.
- Beobachtungen zeigen, dass die Jungen zwar schnell in der Websuche sind, aber dass sie für die Überprüfung der Information auf Relevanz, Glaubwürdigkeit, Authentizität oder Autorität wenig bis keine Zeit aufwenden. Eine Beobachtung die auch hierzulande immer wieder gemacht wird (siehe auch Zimmermann 2006).
- Jugendliche haben ein geringes Verständnis ihrer eigenen Informationsbedürfnisse und finden es daher schwierig, eigene Suchstrategien zu entwickeln. Daher bevorzugen sie ausgesprochen, sich in ihrer eigenen natürlichen Sprache auszudrücken, anstatt zu analysieren, welche Schlüsselbegriffe sich wirksamer in einer Suche einsetzen liessen.
- Konfrontiert mit einer langen Liste von Treffern, finden sie es schwierig, die Relevanz des Materials zu bewerten und drucken dann seitenweise Treffer aus, ohne sie genauer angeschaut zu haben.

Man kann sich daher hier schon ein erstes Fazit erlauben, wonach die Informationskompetenz offenbar weder besser noch schlechter geworden ist, im Vergleich zu vorherigen Generationen. Folgende Aspekte sind dabei noch zusätzlich zu berücksichtigen:

- Jugendliche haben eine ziemlich unbekümmerte Vorstellung von der Natur des Internets: sie haben oft das Gefühl, es sei eine einzige riesige Datenbank und vergessen dabei, dass es eine Kollektion von vernetzten Quellen verschiedenster Herkunft ist.

- So kommt es, dass sie Suchmaschinen wie Yahoo oder eben Google sozusagen als Sinnbild oder Synonym des Internets betrachten.
- Viele Jugendliche finden die Angebote der Bibliotheken nicht sehr intuitiv zu handhaben und bevorzugen auch darum Yahoo oder Google, da diese eine ihnen bekannte, wenn auch simple Lösung für ihre Bedürfnisse bieten.

Die nachfolgende Graphik illustriert eindrücklich, wie das Verhalten von verschiedenen Generationen in Bezug auf verschiedene Informationstätigkeiten sich unterschiedlich darstellt (CIBER 2008, S. 13):

- Persönlich eine Bibliothek besuchen (braune Linie): Das ist offensichtlich nur bei älteren Generationen noch wirklich aktuell! Bei den 20-jährigen gibt es eine leichte Zunahme, wohl weil dann die Arbeiten für Schule und Studium anstehen.
- GoogleScholar abfragen (schwarze Linie): Sehr beliebt bei den Jungen, sowie auch bei Personen zwischen 36 und 45.
- Persönliche erhaltene Empfehlungen (grüne Linie): Kaum erstaunlich, ist dieser Punkt bei allen Generationen mehr oder weniger beliebt. Empfehlungen von Personen, denen man vertraut, haben immer einen hohen Stellenwert. (Es sind ähnliche Beobachtungen gemacht worden in Firmen bei der Einführung von Knowledge Management Systemen.)
- Besuchen von Webseiten von Zeitschriftenverlagen (dunkelgelbe Linie): Wiederum sehr beliebt bei den Jungen, eher weniger bei den Älteren.
- Nachschlagen von Inhaltsverzeichnissen elektronischer Zeitschriften (blaue Linie): Gleiches Bild wie vorher. Wir jedoch noch sehen, dass das Lesen bzw. Durchblättern (*browsen*) von Inhaltsverzeichnissen klar in allen Generationen an Bedeutung gewinnt.

Significant age-related differences in article discovery methods

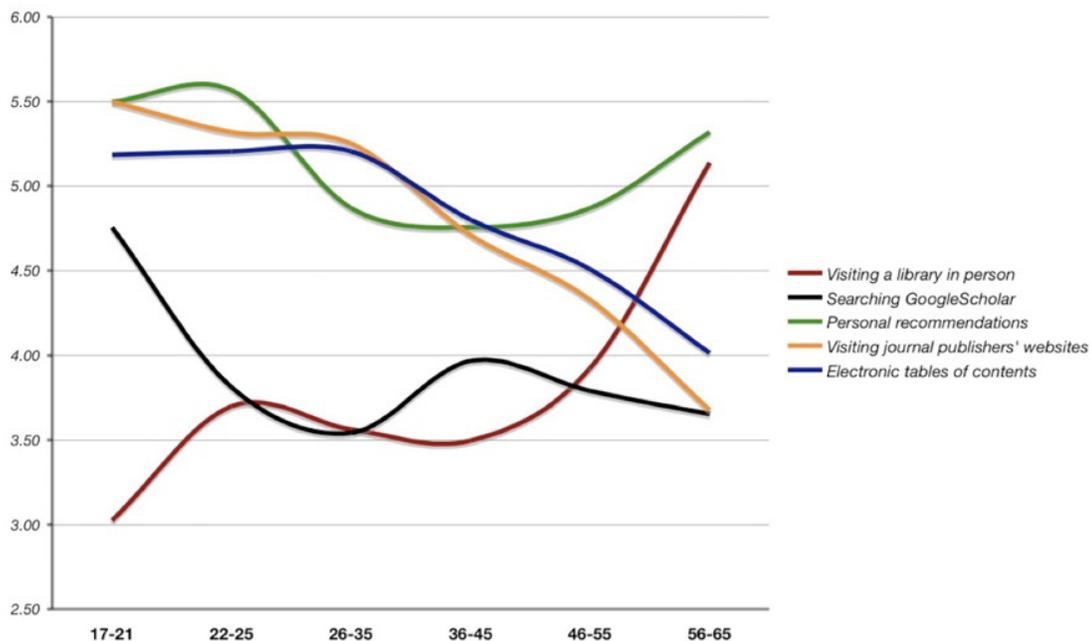


Abbildung 1: Verhalten verschiedener Generationen in Bezug auf Informationstätigkeiten (CIBER 2008, S. 13)

Google generation: Mythos oder Realität?

Viele Behauptungen, die vor allem in den Medien über die *Google generation* kursieren, halten einer genaueren Überprüfung nicht oder nur teilweise stand. Nachfolgend sollen einige Beispiele solcher Behauptungen aufgelistet werden, ergänzt mit der Meinung der Autoren der CIBER-Studie (S. 18 ff.).

- Sie seien Technologie-kompetenter: Das mag schon stimmen, aber die Älteren holen rasch auf; die Jugendlichen benutzen viel häufiger viel einfachere Anwendungen, als man gemeinhin annimmt. Sobald es technisch komplexer wird, wird es auch für sie schwieriger und undurchschaubarer.
- Sie hätten hohe Erwartungen an die IKT (Informations- und Kommunikationstechnologien): das stimmt wahrscheinlich, da wir alle in einer globalisierten Welt mit einigen weltumspannenden *Brands* leben, aber wir alle sind solche Konsumenten, dies kann nicht ein alleiniges Merkmal der *Google generation* sein.
- Sie würden interaktive Systeme bevorzugen und sich vom rein passiven Konsumieren von Informationen usw. abwenden: Auch dies stimmt sicher, hervorgehend aus dem generellen Medienverhalten der Jugendlichen: die Nutzung

passiver Medien wie TV und Zeitungen nimmt ab, die Nutzung interaktiver Medien wie Youtube, Facebook usw. nehmen klar zu (Stichwort *social networking*).

- Sie würden eindeutig digitale Formen der Kommunikation bevorzugen (*texting rather than talking*): das ist für die Autoren nach wie vor offen, auch für den Schreibenden, es sei sehr schwierig, das *messaging* als fundamentalen Trend zu identifizieren, seine Popularität sei sicher auch durch die sehr geringen Kosten zu erklären (der Schreibenden hat subjektiv viel eher das Gefühl, dass unterwegs ebenso viel telefoniert wird wie Kurznachrichten geschrieben werden; das kann sehr wohl an der unterschiedlichen Preisgestaltung der mobilen Telefondienste in den verschiedenen Ländern liegen).
- Sie würden das „Multitasking“ in allen Lebensbereichen beherrschen: Auch dies ist zumindest offen; es gebe keine harten Facts, die dies bestätigen würden; möglich, dass, weil die Jungen den online Medien ausgesetzt sind, sie besonders gute Fähigkeiten in *parallel processing* erwerben; die Frage bleibt jedoch, ob sequentielle Fähigkeiten, wie man sie für das gewöhnliche Lesen braucht, ebenfalls in genügendem Mass erworben werden.
- Sie seien es gewohnt, unterhalten zu werden und erwarten dies auch von der Lernumgebung in Hochschulen usw. (wir nennen es hierzulande gerne „Konsumhaltung“): Auch dieses Argument muss offen bleiben; dass Informationsmedien interessant sein müssen, weil sie sonst nicht genutzt werden, zieht wenig als Argument; dies hat man schon früher mit entsprechenden Radio- und TV-Sendungen beobachten können, das Interesse wurde zwar gesteigert, aber es blieb offenbar weniger „hängen“.
- Sie würden visuelle Information denn Text bevorzugen: Ja, aber Text sei immer noch wichtig. Die Technologien werden besser und günstiger, wir erleben, dass im Social-networking-Kontext Video-Links Text ersetzen; dennoch könnten gerade für Bibliotheken diese Multimedia-Anwendungen schnell ihren Reiz verlieren und sind dann nicht mehr als ein kurzfristige Neuigkeit.
- Sie hätten „null Toleranz“ für Liefertermine und ihre Informationsbedürfnisse müssten sofort („subito“) gestillt werden. Die Autoren meinen, dass dies nicht stimme; dies sei eine generelle Zeiterscheinung, und es gebe keine Hinweise darauf, dass die Jugendlichen ungeduldiger seien als die Älteren; offensichtlich scheint nur eines zu sein: die älteren Generationen haben noch Erinnerungen an das vor-digitale Zeitalter (z.B. Fernleihe einer Kopie eines Zeitschriftenartikels per Post und nicht als pdf-Datei per Email), die Jugendlichen nicht mehr.

- Sie fänden ihre *Peers* glaubwürdiger als sog. Autoritäten: Auch dies wahrscheinlich ein Mythos; entsprechende Forschung soll gezeigt haben, dass Kinder im Sekundarschulalter, die Autorität ihrer Lehrer, Verwandten und von Textbüchern immer über das Internet gestellt haben. Diese Behauptung muss wohl vor allem im Zusammenhang mit der *social networking* Subkultur und mit der üblichen Rebellionsphase gesehen werden, auf das Umfeld des Lernens kann es schlecht übertragen werden.
- Sie haben das Bedürfnis, konstant mit dem Netz verbunden zu sein: Auch dies sei wohl kaum ein spezifisches *Google-generation*-Phänomen (wer den Schreibenden kennt...); eine kürzlich erschienene Studie der Ofcom (2007, S. 267 und 309) zeige, dass die Über-65-jährigen vier Stunden pro Woche länger online sind, als die 18- bis 24-jährigen. Die Autoren der CIBER-Studie vermuten, dass spezifische Faktoren der individuellen Persönlichkeit und Herkunft hier im Vordergrund stehen und nicht das Alter.
- Sie seien die *'cut-and-paste'*-Generation: das stimme leider schon, u.a. der weit verbreitete Plagiarismus zeuge davon.
- Sie erwerben *Computer skills* mit *trial-and-error*: ein kompletter Mythos, auch da zeige die Ofcom-Studie anderes, sprich auch Ältere lesen nur selten eine Bedienungsanleitung!
- Ein weiterer Mythos: sie würden die schnelle Information lieber in kleinen Häppchen als im "Volltext" bevorzugen, frühere *CIBER Deep Log Studies* zeigten aber, dass vom Mittelschüler bis zum Professor viele ein solches Verhalten gerade in digitalen Bibliotheken an den Tag legen. Blättern (*browsing*) und kurz Anschauen scheint die Norm aller zu sein, daher auch die Popularität der Abstracts!
- Sie seien die Suchexperten: ein gefährlicher Mythos! "Digitale" Kompetenzen sind nicht identisch mit Informationskompetenz. Es gebe keine Hinweise in der Literatur der letzten 25 Jahre, dass die Informationskompetenz sich verbessert hätte (vgl. z.B. auch Bauer/Urban 2004)
- Sie glaubten, alles sei auf dem Web - und zwar gratis! Dieser Glaube scheine weit verbreitet zu sein (auch bei vielen Älteren, insbesondere auch bei Managern...), aber es sei noch nicht wirklich genau erforscht worden.

Man sieht aufgrund dieser Auflistung von Verhalten und Kompetenzen doch recht deutlich, dass die meisten Aspekte nicht unbedingt typisch für die *Google generation* sind, sondern sich meistens quer durch alle Generationen hinziehen. Das Verhalten von Personen wird

wahrscheinlich stärker vom individuellen Umfeld denn vom Angehören einer bestimmten Generation geprägt.

Wo sind die Kompetenzlücken?

Als hauptsächliche Kompetenzlücken der *Google generation* identifizieren die Autoren die folgenden (CIBER 2008, S. 22 ff.):

- Grosse Schwierigkeiten, griffige Suchbegriffe zu finden (lieber würde man einen ganzen Satz schreiben, z.B. in Ask.com)
- Keine Evaluation der Quellen auf Glaubwürdigkeit, Autorität usw. (nach dem Motto "Wenn Yahoo es indexiert, wird es schon stimmen" - ein unerschütterlicher Glaube, der auch hierzulande oft festgestellt wird)
- Die Lehrpersonen seien zwar schon informationskompetent, aber der Transfer von Lehrperson zu Schüler/in finde nicht statt (auch dies ist hierzulande schon festgehalten und bemängelt worden, z.B. an der SVD-Arbeitstagung zur Information Literacy vom 12. April 2005)
- Vielen ist nicht bewusst, dass sie ein Informationskompetenz-Problem haben; Ähnliches hat man auch hierzulande schon im Zusammenhang mit der sog. ALL-Studie gehört, wonach viele Personen mit Leseschwäche mit ihrer Situation ganz zufrieden seien (so mitgeteilt an der ersten nationalen Illetrismus-Tagung in Aarau vom 1. Juni 2005)

Die Autoren leiten daraus u.a. die Forderung ab, wonach der Aufbau und Förderung der Informationskompetenz (*Information literacy*) ab den frühesten Schuljahren zu erfolgen habe.

Informationsverhalten der zukünftigen "Forschungsgeneration": Key findings

Die wichtigsten Befunde der gesamten Studie können nun wie folgt zusammengefasst werden (BL/JISC, Work Package III, S. 3):

- Die Jungen würden nach wie vor lieber von Papier den vom Bildschirm lesen, auch wenn das Dokument nur elektronisch vorhanden sei. Personen unter 21 seien jedoch schneller bereit, auch ab dem Bildschirm zu lesen als ältere Personen.
- Die Jungen würden lieber zu Hause lesen, als z.B. in einer Bibliothek.
- Die Jungen würden häufig älteres Material lesen (older library materials), und man darf wohl anfügen, das oft nicht nur älter, sondern auch veraltet ist. Es sei jedoch

noch unklar, ob dies daran liege, dass sie mit dem Umgang mit Fachliteratur noch wenig Erfahrung hätten, oder ob es an mangelnder Informationskompetenz liege.

- Die Jungen würden sich einer ganzen Palette von Methoden zur Auffindung von Zeitschriftenartikeln und Büchern bedienen, aber ihre eigentliche Recherchekompetenz sei eher unterentwickelt.
- Die Jungen würden klar eher elektronische denn gedruckte Informationsquellen benutzen (obwohl sie ja gerne ab Papier lesen...). Elektronischen Quellen werde auch klar eher vertraut denn den gedruckten. Wenn dieser Trend anhalte, werde dies wohl eindeutige Folgen haben auf die Verbreitung von Fachliteratur.
- Die physische Benutzung einer Bibliothek vor Ort gehe zurück.
- Wie schon erwähnt, spielten die persönlichen Empfehlungen von Kollegen usw. für die Entdeckung von Büchern eine wichtige Rolle in allen Generationen; man könne jedoch eine relativ scharfe Grenze ab Alter 35 ziehen: ab diesem Alter spielen diese Empfehlungen nur noch eine untergeordnete Rolle. Ähnlich sei es bei den Zeitschriftenartikeln, nur sei der Bruch ab Alter 35 weniger scharf.
- Für die Auffindung von Fachliteratur spiele auch nach wie vor das Verfolgen von Referenzen (following up the references) eine grosse Rolle; erst mit zunehmendem Alter verlasse man sich weniger auf diese Methode.
- Die Jungen seien Suchmaschinen-fixiert. Dies stimme jedoch auch für ältere Generationen, wenn auch in etwas kleinerem Umfang.
- Und trotzdem: Der (elektronische) Bibliothekskatalog sei nach wie vor ein wichtiges Hilfsmittel, wichtiger als das persönliche Stöbern vor Ort, aber auch wichtiger als die persönlichen Empfehlungen.

Insgesamt ergibt sich also ein etwas widersprüchliches Bild aus diesen Untersuchungen. Es scheint aber so, dass vieles letztlich doch mit mangelnder Informationskompetenz zusammenhängt. Dies müsste eigentlich gerade den Bibliotheken neue Chancen eröffnen, sich da vermehrt zu engagieren.

Die Zukunft: Herausforderungen und Empfehlungen

Was können nun aus diesen Befunden für Herausforderungen und Empfehlungen für die Zukunft abgeleitet werden. Folgende Möglichkeiten und Ideen werden aufgelistet (CIBER 2008; S. 30 ff.):

Befund: Informationskonsumierende jeglichen Alters nutzen heftig und "gierig" die digitalen Medien, aber nicht unbedingt in der Art und Weise, wie Informationsfachleute vermuten würden:

- Empfehlung: die einzig wirksame Strategie könnte vielleicht sein, die Bibliotheksbestände (*library content*) in (kommerzielle) Suchmaschinen zu integrieren!

Mehr Einfachheit! Vor allem jüngere mit Forschung usw. Beschäftigte scheinen nach wie vor nur sehr begrenzte Kenntnis der vielen ihnen von der Bibliothek angebotenen Dienstleistungen zu haben:

- Die Herausforderung liegt darin, sowohl die Wahrnehmung dieser Dienstleistungen zu fördern, wie auch die Nutzung derselben zu vereinfachen und vereinheitlichen

Zurzeit müssen sich Bibliotheksnutzende (und auch BibliothekarInnen) durch sehr viele unterschiedliche Systeme kämpfen (vgl. nur die unterschiedlichen Suchoberflächen der verschiedenen Datenbank-Angebote bspw. im Konsortium der Schweizerischen Hochschulbibliotheken), dies belastet:

- Studierende nutzen daher lieber die globalen Suchmöglichkeiten, die ihnen Google usw. bietet, als die ausgefeilteren aber dafür mehr Zeit kostenden Suchmöglichkeiten der von den Bibliotheken usw. angebotenen online Dienstleistungen (ein weiteres Plädoyer für die Integration der Bibliotheksbestände in Suchmaschinen).

Die Zukunft ist jetzt, nicht in 10 Jahren!

- Das heisst, wir müssen jetzt Systeme entwerfen, die dem jetzigen Verhalten der zukünftigen virtuellen Studierenden und Forschenden Rechnung tragen

Das Bild, das die Internet-Forschung ergibt, zeige, dass die meisten Besucher von wissenschaftlichen (*scholarly*) Webseiten nur ein paar Seiten anschauen, die oft nicht einmal echte Inhalte aufweisen, und dass sie oft nicht genügend lange dort verweilen, um wirklich lesen zu können:

- Vielleicht ist dies auch eine völlig neue Form des online Leseverhaltens, das langsam zum Vorschein kommt: Titel, Inhaltsverzeichnisse und Abstracts werden gezielt überflogen; sie nennen es neu power browsing.
- Dies würde u.a. für die wissenschaftlichen Bibliotheken bedeuten, dass sie ihre Webseiten und teilweise auch die Inhalte sichtbar machen sollten, sodass sie in Suchmaschinen integriert werden können.

Es werden mehr Studien und Untersuchungen in diesen Bereichen gefordert, vgl. die Marktforschung im wirtschaftlichen Bereich:

- Grössere und Nationalbibliotheken sollten alle eine eigene “Marktforschungsabteilung” haben. Ohne die Erkenntnisse dieser Umfeldanalysen usw. (intelligence), bestehe die Gefahr des Realitätsverlustes.
- Auf nationaler Ebene sollte dringend und gut dotiert die Informationskompetenz unserer Jungen untersucht werden (vgl. PISA, ALL). Diese Schlüsselkompetenz ist wichtiger denn je, wenn die Menschen wirklich von der Informationsgesellschaft auch ihren persönlichen Nutzen ziehen wollen. Dies erfordere auch eine engere Zusammenarbeit zwischen Bibliotheken, Schulen und Eltern!

Neuere Untersuchungen in den USA zeigen darauf hin, dass diese Kompetenzen bereit früh in der Kindheit eingepägt werden sollen (...*during the formative years of childhood*):

- An der Universität bzw. schon in der Mittelschule ist es eigentlich zu spät, um bereits eingeschliffene Gewohnheiten wieder umzupolen, vor allem eben auch das unkritische Vertrauen, dass die grossen Suchmaschinen, die grossen “Marken”, alles sofort und richtig liefern würden.

Eine weitere Forderung gilt der Umkehr des Disintermediations-Prozesses, d.h. die inzwischen weit verbreitete Ausschaltung des Informationen vermittelnde Intermediums, eben der Bibliothek, der Dokumentationsstelle oder der Informationsvermittlungsstelle soll rückgängig gemacht werden (zur Disintermediation siehe auch Naegeli 2002):

- Die Bibliotheken als Brand installieren!
- Mehr e-consumer-friendly werden!
- Mechanismen einführen, die auch das Verhalten der virtuellen Bibliotheksnutzenden genau beobachten, analysieren und evaluieren können, um daraus geeignete Massnahmen ableiten zu können (wiederum analog der Marktforschung)
- Die Förderung der IKO gehöre auf die Agenda aller, da die Kundschaft eindeutig Probleme habe, im Bildungsumfeld zu recherchieren und sich zurechtzufinden.

Fragen und Thesen

Die hier vorgestellten Studien stammen vorwiegend aus UK und den USA. Die Frage stellt sich daher, ob deren Ergebnisse 1:1 auf die Schweiz übertragbar sind. Zurzeit ist dem Schreibenden eine Studie aus der Schweiz bekannt (siehe Zimmermann 2006), die an sich alles bestätigt, was hier vorgestellt wurde. Gleichwohl wäre es sinnvoll, weitere solche

Untersuchungen durchzuführen, um Hinweise auf mögliche Handlungen zu erhalten, die Bibliotheken und Informationseinrichtungen unternehmen können, um dieser letztlich immer noch mangelnden Informationskompetenz auch der jungen, heranwachsenden Generation etwas entgegen zu setzen.

Eine vielleicht etwas polemische Bemerkung am Rande: Haben vor allem Entscheidungsträger in Politik und Wirtschaft möglicherweise das offensichtlich falsche Bild der informationskompetenten *Google generation* nur zu gerne verinnerlicht und gepflegt, weil sich damit Einsparungen rechtfertigen und tätigen lassen?

Die Studie fordert auch eine engere Zusammenarbeit zwischen Bibliotheken, Schulen und Eltern ein: Informationskompetenz muss früh erworben, aufgebaut und gefördert werden. Auf Hochschulebene oder beim Eintritt in die Arbeitswelt (Unternehmen, Verwaltung) sollte dieser Aufbau eigentlich schon abgeschlossen sein. Zur Erinnerung: „Alle sollten es lehren, niemand fühlt sich zuständig, und es gibt weder einen Lehrplan noch Fachlehrpersonen“, so Martin Ludwig an der SVD-Tagung zur Information Literacy von 2005). So der immer noch aktuelle Stand der Dinge auf Schulstufe (Berufsschulen, Gymnasien), aber Zeichen des Aufbruchs sind in Sicht, auch die schon erwähnte Zürcher Studie ist Zeugnis davon. Auch werden jetzt Bestrebungen sichtbar, dieses Thema in den Pädagogischen Hochschulen intensiver zu bearbeiten.

Auch wenn möglicherweise in Bälde noch intelligentere Informationssysteme uns erlauben werden, ohne irgendwelche besonders dafür benötigten Kompetenzen bequem mittels natürlicher Sprache zu unseren Informationen zu kommen, wird die wichtigste Frage nach der Authentizität der Quellen immer aktuell bleiben. Ohne das kritische Bewusstsein, das durch mit der Informationskompetenz erworben wird, wird man mit dieser immer wiederkehrenden Frage nicht schlüssig umgehen können, gerade auch im Fall, wo sie nicht definitiv beantwortet werden kann. Denn auch wenn Informationssysteme immer raffinierter und einfacher zu bedienen sein werden, wird doch das Beschaffen und vor allem das Bewerten und Hinterfragen von im Alltag benötigten Informationen, seien sie privater oder beruflicher Natur, immer ein bestimmtes, „stufengerechtes“ Mass an Informationskompetenz abverlangen. Und dieses Mass muss in irgendeiner Form so früh wie möglich angeeignet werden.

Persönliches Fazit

Aus den hier vorgestellten Studien zieht der Schreibende vor allem folgende Punkte als besonders erwähnens- und verfolgenswert heraus:

- Die Forderung nach mehr Einfachheit der Suchsysteme: die aktuellen Bibliothekskataloge und die Suchoberflächen der online Datenbanken sind zwar für

trainierte Informationsfachleute relativ einfach zu bedienen, für die Nichtfachleute jedoch oft zu komplex und schrecken damit ab.

- Installieren der Bibliotheken und Informationseinrichtungen als „Brand“: sie sollen attraktiv ihre Angebote anbieten und so zur häufigen Benutzung einladen.
- Die Förderung der Informationskompetenz ab Einschulung: Denn der bis anhin gewählte „Top-Down“-Ansatz ist eigentlich wenig geeignet, sondern eher schon fast „Symptombekämpfung“ auf der Stufe der Hochschulen, anstatt direkt auf der Lesekompetenz-Förderungsphase aufzubauen.
- Vermehrt betreiben von „Marktforschung“, um die Bedürfnisse der Nutzenden besser kennen zu lernen und begegnen zu können.

Es gibt also viel Interessantes und Erfolgversprechendes zu tun: Packen wir's an!

Abkürzungsverzeichnis

IKO	Informationskompetenz
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
JISC	Joint Information Systems Committee
OCLC	Online Computer Library Center

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verhalten verschiedener Generationen in Bezug auf Informationstätigkeiten 11

Literatur- und Quellenverzeichnis

Bauer, Daniel / Urben, Simone (2004): Print-Medien oder Neue Medien: Was wollen jugendliche BIZ-Benutzer/innen. Diplomarbeit Nachdiplomstudium Information und Dokumentation, Chur: HTW Chur

British Library BL; Joint Information Systems Committee JISC (2007): Information Behaviour of the researcher of the Future. A British Library / JISC Study. London.
www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/resourcediscovery/googlegen.aspx oder
www.ucl.ac.uk/slais/research/ciber/downloads/ (zuletzt besucht am 5. Jan. 2009)

Work Package I: Trends in Scholarly Information Behaviour

Work Package II: The Literature on Young People and their Information Behaviour

Work Package III: Age-Related Information Behaviour

Work Package IV: Student Information-Seeking Behaviour in Context

Work Package V: Technology Trends

CIBER (2008): Information Behaviour of the researcher of the Future – Executive Summary: A CIBER Briefing Paper (Zusammenfassung und Fazit der Studie BL/JISC 2007; Links siehe dort)

Illetrismus-Tagung vom 1. Juni 2005 in Aarau: weitere Informationen siehe http://www.lesenlireleggere.ch/tagung_berichterstattung_01.cfm (zuletzt besucht am 5. Jan. 2009)

Ludwig, Martin (2005): Ludwig, Martin / Meyer-Denzler, Silvia (2005): www.digithek.ch - Eine Recherchierwebsite für Mittel- und Berufsschulen. Vortrag an der SVD-Arbeitstagung über Information Literacy, Zürich, 12. April 2005.

Naegeli, Urs (2002): Information Professionals im Spannungsfeld zwischen Disintermediation und zentraler Informationsvermittlung - ein Erfahrungsbericht zur Neupositionierung einer zentralen IVS als First Level Supportstelle für Endnutzer. in: Schmidt, Ralph: Content in Context - Perspektiven der Informationsdienstleistungen. Proceedings: 24. Online-Tagung der DGI, Frankfurt am Main, 3. bis 5. Juni 2002. Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis (DGI), Frankfurt 2002, S. 19 ff.

Ofcom (2007): Communications Market Report: Converging Communications Markets. August 2007. www.ofcom.org.uk/research/cm/cmr07/ (zuletzt besucht am 5. Jan. 2009)

Online Computer Library Center OCLC (2006): College Students' Perceptions of the Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership. Dublin, OH. www.oclc.org/reports/default.htm (zuletzt besucht am 5. Jan. 2009)

Online Computer Library Center OCLC (2007): Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World: A Report to the OCLC Membership. Dublin, OH. www.oclc.org/reports/default.htm (zuletzt besucht am 5. Jan. 2009)

Zimmermann, Tobias; Kappes, Viviane; Michel, Paul (2006): Informationsbeurteilungsfähigkeit – Eine Pilotstudie an Zürcher Gymnasien. In: Medienpädagogik 7.7.2006, www.medienpaed.com/05-2/zimmermann_michel05-2.pdf (zuletzt besucht am 5. Jan. 2009)

Cornelia Vonhof: „Ausgezeichnete Bibliothek“! – Qualitätsmanagement in Bibliotheken

Abstract

Die Motivation für öffentliche und wissenschaftliche Bibliotheken, sich mit Qualitätsmanagement zu befassen, ist vielschichtig: Zum einen besteht der Anspruch, die eigene Arbeit kritisch zu hinterfragen, um sie weiter zu verbessern und so Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu steigern. Zum anderen geht es aber auch darum, dem Bibliotheksträger und der Politik durch ein Zertifikat nachzuweisen, dass die Bibliothek gute Arbeit leistet.

In einem im Februar 2008 gestarteten Pilotprojekt hat sich eine Gruppe von Bibliotheken aus dem Regierungsbezirk Stuttgart auf den Weg gemacht, die kontinuierliche Verbesserung der eigenen Arbeit mit einem öffentlichkeitswirksam einsetzbaren Qualitätszertifikat zu verbinden.

Um diese Ziele zu erreichen, wurden EFQM (European Foundation for Quality Management) und Common Assessment Framework als internationale, in Wirtschaft und Verwaltung angewandte Qualitätsmanagementmodelle als Grundlage gewählt. Der Beitrag stellt die Qualitätsmodelle sowie das Vorgehenskonzept im Projekt vor.

„Ausgezeichnete Bibliothek!“ – Ein Qualitätszertifikat für Bibliotheken

Qualitätsmanagement ist in Bibliotheken längst kein Fremdwort mehr. Qualität und Qualitätsmanagement haben in den vergangenen Jahren auch hier zunehmend an Bedeutung gewonnen. Das zeigen beispielhaft die Zertifizierungen der Stadtbibliothek Freiberg am Neckar nach ISO 9001:2000 aus dem Jahr 2001, der Stadtbücherei Walldorf 2002 oder von sieben öffentlichen Bibliotheken aus Nordrhein-Westfalen 2006. Das Amt für Bibliotheken und Lesen der Autonomen Provinz Bozen in Südtirol entwickelte in seinem Projekt „Qualität in Bibliotheken“ Qualitätsstandards, deren Erfüllung in kollegialen Audits überprüft wird. Im Bereich der wissenschaftlichen Bibliotheken sind in Deutschland unter anderem die ISO-Zertifizierung der Bibliothek der Technischen Universität München, die Auszeichnung „Committed to Excellence“ nach EFQM der Bibliothek der Friedrich-Ebert-Stiftung oder die Qualitätsstandards der Kunst- und Museumsbibliotheken zu nennen. Auch für eine Gruppe von Bibliotheken aus dem Regierungsbezirk Stuttgart² in Baden-Württemberg, die in einem von der Fachstelle Stuttgart initiierten und koordinierten Projekt „Betriebliche Steuerungsinstrumente an öffentlichen Bibliotheken“ an ihren Arbeitsabläufen und ihrem Ressourceneinsatz, an Methoden zur Leistungsmessung sowie an Profilen und Zielen gearbeitet hatten, stellte sich die Frage, wie nach dem ausgiebigen Blick nach innen, nun die Konzentration auf die Kundinnen und Kunden sowie den Träger erfolgen kann.

Der Forschungsschwerpunkt Bibliotheksmanagement, Evaluation und Organisationsentwicklung (BEO) an der Hochschule der Medien Stuttgart (HdM) wurde mit einem Forschungs- und Entwicklungsprojekt beauftragt, in dem mit „Ausgezeichnete Bibliothek!“ ein Zertifizierungsverfahren entwickelt und die Einführung des Qualitätsmanagementkonzeptes in den Pilotbibliotheken begleitet wird.

Qualitätsmanagement = Wegweiser + Aushängeschild

Die Anforderungen der Bibliotheken lassen sich in der Formel zusammenfassen: Qualitätsmanagement soll als Wegweiser nach innen und Aushängeschild nach außen dienen. Die Etablierung eines professionellen Qualitätsmanagements wurde als Lösung identifiziert, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, langfristige Kundenbindung zu erreichen und die Qualität der Bibliotheks-Dienstleistungen dauerhaft zu gewährleisten. Darüber hinaus soll über die erreichte Qualität aber auch Rechenschaft abgelegt werden. Der Nachweis über die erbrachte Qualität wird deshalb in Form des Zertifikats „Ausgezeichnete Bibliothek!“ sowohl gegenüber den eigenen Kunden als auch gegenüber

² Pilotbibliotheken sind die Stadtbibliotheken in Backnang, Geislingen, Möckmühl, Neckarsulm, Nürtingen, Öhringen, Winnenden

dem Träger in Gestalt von Kommunalverwaltung und Kommunalpolitik dokumentiert werden.

Bei den Überlegungen, wie diese Ziele zu erreichen seien, wurde rasch deutlich, dass – vor allem bezogen auf die Wirkung des Zertifikats im politischen Raum – Standards, die von den Bibliotheken selbst entwickelt wurden, nur in beschränktem Umfang dafür geeignet wären. Eine Orientierung an internationalen und auch in der Wirtschaft und Verwaltung angewandten und anerkannten Modellen wird den Anforderungen besser gerecht. Die Pilotbibliotheken folgten daher der Empfehlung, sich zur ganzheitlichen Analyse und zur Zertifizierung ihrer Organisationen auf das Qualitätsmanagementmodell der EFQM³ und das Common Assessment Framework (CAF-Modell)⁴ zu stützen.

International anerkannte Qualitätsmodelle als Basis

Ende der 1980er-Jahre hatten sich zunächst 14 führende europäische Unternehmen in der European Foundation for Quality Management (EFQM, Europäische Stiftung für Qualität) zusammengeschlossen, um durch den Einsatz von umfassendem Qualitätsmanagement Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Inzwischen hat die EFQM über 700 Mitgliedsunternehmen und Organisation aus den meisten europäischen Ländern und aus nahezu allen Wirtschaftszweigen sowie dem öffentlichen Sektor. Nach Schätzungen arbeiten europaweit über 10.000 Organisationen mit diesem Modell.

Das Common Assessment Framework, das „Gemeinsame Europäische Qualitätsbewertungssystem“ für Organisationen des öffentlichen Sektors baut auf dem Grundkonzept der EFQM auf. Es übernimmt die wesentlichen Inhalte, ist jedoch schlanker und damit einfacher zu handhaben.

EFQM und CAF ist gemeinsam, dass sie nicht punktuell Maßnahmen zur Sicherung und Steigerung der Qualität in einzelnen Bereichen (z.B. in Bezug auf die Optimierung der Geschäftsprozesse) angehen, sondern ein umfassendes und ganzheitliches Leitkonzept für das Management der Organisation darstellen.

Wie das EFQM-Modell basiert das Common Assessment Framework auf neun Themenfeldern, die eine Organisation umfassend abbilden. Diese neun Themenfelder müssen bei jeder Organisationsanalyse durchleuchtet werden und liefern die Ansatzpunkte zur Beurteilung des aktuellen Leistungs- und Qualitätsniveaus sowie die Ausgangspunkte für Verbesserungen:

³ European Foundation for Quality Management. Weitere Informationen: <http://www.efqm.org> und <http://www.tqm-forum.ch/>

⁴ Common Assessment Framework. Weitere Informationen: <http://www.caf-netzwerk.de/>

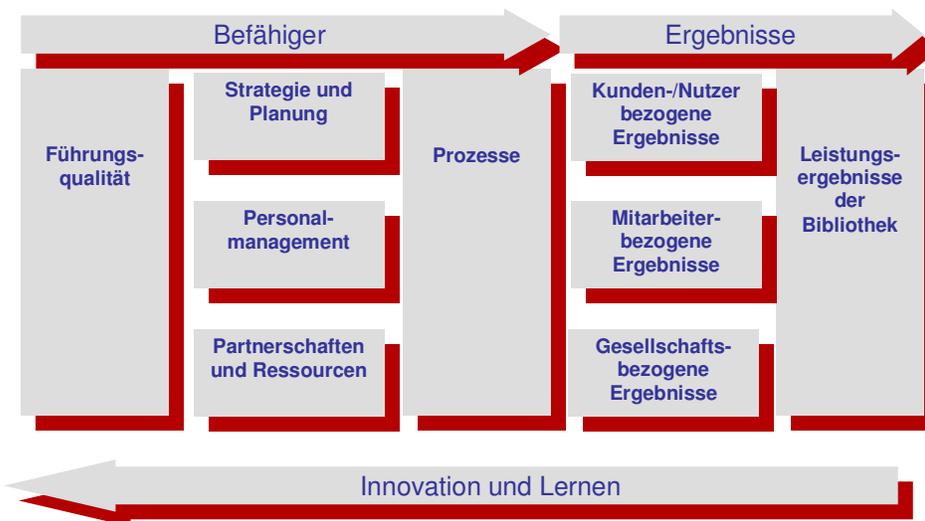


Abbildung 1: Neun Themenfelder der QM-Modelle

Gegliedert sind diese neun Themenfelder in so genannte Ergebnis-Themenfelder, z.B. „Kundenbezogene Ergebnisse“ oder „Leistungsergebnisse der Organisation“ und Befähiger-Themenfelder, z.B. „Führungsqualität“ oder „Personalmanagement“, die als Potenzialfaktoren verstanden werden. Jedes Themenfeld ist durch Kriterien und Indikatoren näher beschrieben.

Dabei geht das Modell von folgender Grundüberlegung aus: Hervorragende Ergebnisse im Hinblick auf die Leistungen der Bibliothek, Kunden, Mitarbeiter und Gesellschaft werden durch eine Führung erzielt, die ihre Politik und Strategie mit Hilfe der Mitarbeiter, Partnerschaften, Ressourcen und Prozesse umsetzt.

Übertragbarkeit der Qualitätsmodelle auf Bibliotheken

Der Katalog der Themenfelder, Kriterien und Indikatoren benennt die wesentlichen Leistungsmerkmale, die bei der Bewertung jeder Organisation (und damit auch einer Bibliothek) zu berücksichtigen sind. Die Bewertungskriterien, die für das Konzept „*Ausgezeichnete Bibliothek!*“ eingesetzt werden, orientieren sich bei den Befähiger-Themenfeldern eng an denen des Basismodells. Damit wird signalisiert, dass sich die grundlegenden Potenziale, die bei Bibliotheken vorhanden sein müssen, um gute Leistungsergebnisse zu erbringen, weder von denen anderer öffentlicher Einrichtungen noch von denen, die für Industrieunternehmen relevant sind, unterscheiden. So wird z.B. im Bereich von „Strategie und Planung“ gefragt: „Was tut die Organisation, bzw. die Bibliothek, um systematisch Informationen über Interessengruppen und Zielgruppen, ihre Bedürfnisse und Erwartungen zu beschaffen?“ oder im Bereich „Personalmanagement“: „Was tut die Organisation, bzw. die Bibliothek, um gezielt soziale Kompetenzen und Fähigkeiten im Umgang mit Kunden zu entwickeln und zu fördern?“. In den Ergebnis-Themenfeldern werden zusätzlich auch bibliotheksspezifische Kenngrößen eingesetzt,

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 30

um die Leistungsdaten zu erfassen, die aus dem BIX⁵ oder der DBS⁶ bekannt sind. Alle Anforderungen der Befähiger- wie der Ergebnis-Themenfelder sind in einem umfangreichen Fragebogen – dem Selbstbewertungsbogen – erfasst.

Der Blick auf die eigene Organisation – Selbstbewertung im Projekt „Ausgezeichnete Bibliothek!“

Das zentrale Element und Ausgangspunkt für Qualitätsverbesserungen stellt die Selbstbewertung (Self Assessment) dar. Dies ist eine umfassende und systematische Beurteilung (Assessment) von Prozessen, Leistungen und Ergebnissen der eigenen Bibliothek durch die eigenen MitarbeiterInnen und Führungskräfte.

In der Selbstbewertung wird nicht das Erreichen von zuvor festgelegten Standards „abgehakt“, sondern es wird, entlang der genannten Themenfelder, Kriterien und Indikatoren bewertet, wie fortgeschritten bzw. „reif“ der Umgang mit der jeweiligen Anforderung vor Ort ist. Diese Fortschrittsbewertung orientiert sich am „PDCA-Zyklus“⁷, der die steuernde Grundlage für jeden kontinuierlichen Verbesserungsprozess bildet.

Es wird bewertet,

- ob ein Plan mit entsprechenden Aktivitäten (wie auch immer diese in der einzelnen Bibliotheken aussehen mögen) besteht
- ob diese geplanten Aktivitäten konsequent umgesetzt werden
- ob laufend überprüft wird, ob die Aktivitäten in geeigneter Weise geplant und umgesetzt wurden
- ob aufgrund der vorherigen Schritte Veränderungen notwendig sind, die dann eingeführt werden

Dieses komplexe Vorgehen stellt zum einen sicher, dass alle Aspekte, die die Qualität bestimmen, systematisch und kontinuierlich erfasst werden und dass zum anderen das Wissen der MitarbeiterInnen und der Bibliotheksleitung über die Stärken und Schwächen ihrer Organisation in die Bewertung einfließt. Dabei berücksichtigt dieses Konzept, dass keine Bibliothek wie die andere ist. Die grundlegenden Anforderungen sind zwar von allen zu erfüllen: z.B. muss etwas getan werden, um gezielt soziale Kompetenzen und

⁵ Der Bibliotheksindex BIX bietet Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken die Möglichkeit, ihre Leistungen auf nationaler Ebene zu messen und zu vergleichen. Weitere Informationen unter: <http://www.bix-bibliotheksindex.de>

⁶ Die Deutsche Bibliotheksstatistik (DBS) ist eine umfassende jährliche Statistik, die alle wichtigen Kennzahlen in den Bereichen Ausstattung, Bestand, Entleihungen, Ausgaben, Finanzen und Personal der Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken Deutschlands enthält. Weitere Informationen: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>

⁷ PDCA ist das Akronym für Plan, Do, Check, Act

Fähigkeiten der MitarbeiterInnen im Umgang mit Kunden zu entwickeln und zu fördern. Was aber genau vor Ort getan wird und wie es getan wird, hängt von vielen Faktoren ab und kann nur begrenzt vorgegeben und abgefragt werden. Den Weg zur Zielerreichung bestimmt die einzelne Bibliothek. Die Schlüssigkeit und Nachhaltigkeit des Weges wird anhand des PDCA-Zyklus bewertet.

Aus der Selbstbewertung entsteht – im Sinne einer Diagnose – ein umfassendes Bild der Bibliothek, das zeigt, welche Bereiche bereits hohen Qualitätsansprüchen genügen und wo Verbesserungsbedarf besteht. Die Diagnose allein führt jedoch noch nicht zu Veränderungen, aber, aufbauend auf einer gründlichen und in der Bibliothek von den Mitarbeitenden breit getragenen Diagnose, kann der entscheidende und für die Steigerung der Qualität zentrale Schritt eingeleitet werden: Verbesserungsmaßnahmen werden geplant und deren Umsetzung überprüft.

Projektstand „Ausgezeichnete Bibliothek!“

Die Kriterien und Indikatoren in den neun Themenfeldern, die im Rahmen der Selbstbewertung bearbeitet werden müssen, wurden an der Hochschule der Medien Stuttgart in Abstimmung mit der Fachstelle Stuttgart aus den Basismodellen entwickelt. Die Fachstelle Stuttgart unterstützt bei der Koordinierung des Pilotprojekts und bietet den teilnehmenden Bibliotheken den Rahmen für kollegialen Austausch durch regelmäßige Treffen der Qualitätsbeauftragten der Bibliotheken und durch eine virtuelle Austauschplattform. Jeder Projektabschnitt wird durch Workshops begleitet, die auf die nächsten Schritte vorbereiten und das bisherige Vorgehen reflektieren. Die inhaltliche und fachliche Konzeption erfolgt durch den Forschungsschwerpunkt BEO an der HdM. Die sieben Pilotbibliotheken, die sich im Februar 2008 auf den Weg gemacht haben, mit dem Qualitätsmanagementkonzept „*Ausgezeichnete Bibliothek!*“ zu arbeiten, konnten bis Ende 2008 die Selbstbewertung abschließen.

Ab 2009 folgt die Projektphase, in der die einzelnen Bibliotheken an den Verbesserungsmaßnahmen und Veränderungsprozessen arbeiten werden, die sie bei der Selbstbewertung identifiziert haben. Diese Phase ist offen geplant, damit die Bibliotheken die Möglichkeit haben, sich in individuellem Tempo auf den abschliessenden Schritt, nämlich die externe Zertifizierung, vorzubereiten. Gemeinsame Workshops zu Themenbereichen, in denen für viele der Bibliotheken Verbesserungsbedarf besteht, begleiten auch diese Projektphase.

Die Zertifizierung wird durch den Forschungsschwerpunkt BEO an der Hochschule der Medien durchgeführt. Sie erfolgt auf Antrag der Bibliothek und nach Prüfung der eingereichten Unterlagen sowie einem Vor-Ort-Besuch der Assessoren der HdM, in dem

die Angaben aus der Selbstbewertung hinterfragt werden und belegt werden müssen. Das Zertifikat „*Ausgezeichnete Bibliothek!*“ verleiht die Hochschule der Medien.

Ab Herbst 2009, wenn die Pilotbibliotheken die ersten Schritte in die Phase der individuellen Verbesserungsprozesse gegangen sein werden, wird das Projekt für weitere interessierte Bibliotheken geöffnet. Das Projekt ist so konzipiert, dass je nach Interesse und Bedarf der interessierten Bibliotheken Gruppen gebildet werden, die einen kollegialen Austausch ermöglichen, aber auch individuelle Projektverläufe möglich sind.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Neun Themenfelder der QM-Modelle.....24

Quellenverzeichnis

BIX: Der Bibliotheksindex (o.J.): <http://www.bix-bibliotheksindex.de/> (zuletzt besucht am 15. Feb. 2009)

Bundesverwaltungsamt: Common Assessment Framework (o.J.): <http://www.caf-netzwerk.de/> (zuletzt besucht am 15. Feb. 2009)

EFQM (o.J.): <http://www.efqm.org/> (zuletzt besucht am 15. Feb. 2009)

HBZ: Wissen, Information, Innovation: DBS - Deutsche Bibliotheksstatistik (o.J.): <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/> (zuletzt besucht am 15. Feb. 2009)

TQM Forum Schweiz: Kompetenzzentrum für Business Excellence (o.J.): <http://www.tqm-forum.ch/> (zuletzt besucht am 15. Feb. 2009)

Isabel Walther: Bibliothek als Marke: Die Neukonzeption von öffentlichen Bibliotheken am Beispiel der Idea Stores in London

Abstract

Der Benutzerschwund wird immer mehr zum Problem bei den Allgemeinen Öffentlichen Bibliotheken. Ausserdem wurden wichtige Trends im Bibliothekswesen in der Vergangenheit meist nicht rechtzeitig erkannt.

Auch die britischen Public Libraries verzeichneten in den letzten zwei Jahrzehnten zum Teil einen beunruhigenden Rückgang bei der Benutzung. Mit der Einführung des „Idea Stores“ Konzept gelang es allerdings, diesen negativen Trend zu brechen und die Besucherzahlen zu verdoppeln.

In diesem Beitrag wird das Konzept aus England bezüglich Charakteristika, Zielsetzungen und Realisierung beschrieben sowie mögliche Erfolgsfaktoren identifiziert.

Einleitung

Grossbritannien verfügt über eines der erfolgreichsten Bibliothekssysteme der Welt. Mit dem Public Libraries Act von 1850 gelang es erstmals, eine gesetzliche Grundlage für die freie Zugänglichkeit zu öffentlichen Bibliotheken, zu schaffen. (Bertelsmann Stiftung / Bundesvereinigung Deutscher Bibliothekare e.V., 2004, S. 11 ff.) Der Erfolg des britischen Bibliothekswesens ist auf folgende Faktoren zurückzuführen (ebd., 11):

- „gesetzliche Festschreibung
- Nebeneinander von zentralen und lokalen Gestaltungselementen
- Finanzielles Engagement von Regierung und lokalen Behörden
- Tradition der bibliothekarischen Zusammenarbeit“

Dennoch verzeichneten die britischen Public Libraries in den letzten zwei Jahrzehnten zum Teil einen beunruhigenden Rückgang bei der Benutzung. Mit der Einführung der „Idea Stores“ gelang es allerdings, diesen negativen Trend zu brechen. Denn durch diesen neuen Bibliothekstyp konnten die Besucherzahlen nahezu verdoppelt werden. Dieser Erfolg weist darauf hin, dass das neue Bibliothekskonzept den Bedürfnissen der Bevölkerung entgegenkommt. Der Benutzerschwund wird auch in der Schweiz immer mehr zum Problem bei den Allgemeinen Öffentlichen Bibliotheken. Zudem ergab eine Publikumsbefragung, dass die überwiegende Mehrheit der Schweizer Bevölkerung Bibliotheken nicht nutzt. Das Konzept der Idea Stores könnte eine Chance für die Allgemeinen Öffentlichen Bibliotheken sein, neue Zielgruppen zu erreichen und ihr Image zu korrigieren.

Was sind Idea Stores?

„Idea Stores combine the best of traditional library and information services with first class lifelong learning opportunities in comfortable and friendly surroundings“ (Tower Hamlets Borough Council, 2007a).

Mit diesem Satz werden die Idea Stores auf ihrer Homepage angepriesen. Sie verstehen sich demnach als Bibliotheken mit zusätzlichen Angeboten und Leistungen, denn sie bieten neben den traditionellen Bibliotheksservices auch diverse Möglichkeiten des lebenslangen Lernens in einer attraktiven Umgebung an.⁸ Im Idea Store Strategiepapier des Tower Hamlets Borough Council (2002, S. 29) werden „modern library facilities“ und

⁸ Begriff *Lifelong Learning* bzw. lebenslanges Lernen gibt es keine einheitliche Definition. Im Allgemeinen werden damit sämtliche Bildungsaktivitäten im Verlaufe eines Lebens verstanden. (vgl. dazu Bernier / Lüthi / Quiquerez, 2007, S. 7)

„adult and further education“ als die zwei Hauptelemente des Konzepts vorgestellt⁹. Die Idea Stores vereinen aber keineswegs nur Bibliotheken und *Lifelong Learning* Angebote unter einem Dach. Was sie ausserdem noch ausmacht, verdeutlicht folgende Beschreibung:

„The primary objective of Idea Stores [is] to empower individuals to help themselves, whether it be learning to read, pursuing hobbies, becoming more employable, learning about healthy living or seeking a job. They [...] also act as feeders to existing colleges and vocational training schemes and act as a base for outreach skills and training work. Just as importantly, they [...] also be places where people go to have fun, participate in cultural activities, meet friends and relax. [...] They will become an essential and integral part of everyone's lives.“ (Tower Hamlets Borough Council, 2002, S. 29 f.)

Die Idea Stores sollen sich wenn möglich in direkter Nähe zu einem Shoppingcenter befinden, dies ist ein weiterer wichtiger Aspekt des Konzepts (ebd., S. 2). Ebenso erfolgreich wie der Detailhandel, insbesondere der Buchhandel, möchten die Idea Stores den Bedürfnissen der heutigen Bevölkerung entsprechen. Dies schlägt sich auch im Namen, respektive in der Marke „Idea Store“ nieder. Der Name „Idea Store“ wird abgeleitet von „Department Store“. Er wurde bewusst gewählt, um das Image aufzupolieren und den neuen Denkansatz hinter dem Konzept zu verdeutlichen. (Stadelmann, 2006, S. 19). Als Vorbild für die Architektur und das Interieur dienten dementsprechend der Detailhandel und die Freizeitindustrie. Von diesem Standpunkt aus gesehen, wird deutlich, dass Marketing ein wichtiger Bestandteil des Konzepts ist. Die Marke und die damit verbundene Imagewerbung sollen den Bruch mit den alten Institutionen Bibliothek und Volkshochschule verdeutlichen, damit neue Zielgruppen angesprochen werden können¹⁰. Trotzdem bleiben Bücher das Hauptelement der Idea Stores. Als so genannte „street corner universities“ dienen sie zudem als Anlaufstelle für sämtliche Informationsbedürfnisse.

(Tower Hamlets Borough Council, 2002, S. 29 ff.) Das Idea Stores Konzept verfolgt zwei Hauptziele: die Bibliotheksbesuche und auch die Kurseinschreibungen sollen verdoppelt werden. Um diese Ziele zu erreichen, muss einerseits die Anzahl der Bibliotheksbesuche auf ca. zwei Mio. jährlich gesteigert werden und andererseits müssen sich ca. 12'000 Personen für Kurse einschreiben. (Ebd., S. 38).

⁹ Die Begriffe Erwachsenenbildung und Weiterbildung werden in der Literatur oft synonym verwendet (vgl. dazu Mayer, 2004, S. 105). Dementsprechend sind in diesem Beitrag beide Begriffe gleichbedeutend zu verstehen.

¹⁰ Der Begriff Volkshochschule bzw. *Adult Education Center* wird in dieser Arbeit synonym mit dem Begriff Erwachsenenbildungseinrichtung verwendet. Definition nach Oxford English Dictionary (2007); „**adult education**, the further education of those over ordinary school age (as in the universities), but commonly used of that provided by local educational authorities, etc.; **adult training centre**, a training centre at which (esp. young mentally handicapped) adults learn practical and other skills.“

Standorte

Die Idea Stores gibt es allerdings nicht überall in England, sondern ausschliesslich im Londoner Stadtbezirk Tower Hamlets, indem ca. 210'000 Personen leben (Dogliani, 2006, S.3). Tower Hamlets hat den zweifelhaften Ruf, „one of the most deprived boroughs in the UK“ zu sein (ebd.). Bis jetzt sind vier Idea Stores in verschiedenen Stadtteilen von Tower Hamlets entstanden. Der erste wurde im Jahr 2002 in Bow eröffnet. Zwei Jahre später folgte der Idea Store beim Chrisp Street Market in Poplar und in Whitechapel entstand 2005 mit dem *Flagship* der dritte und grösste Idea Store. Vergangenes Jahr nahm schliesslich der vorerst letzte Idea Store seinen Betrieb im Geschäftsviertel Canary Wharf auf. (Ebd., S. 10)



Abbildung 1: Standorte und voraussichtliche Standorte der Idea Stores (Abidin, 2006, S. 9).

Tower Hamlets befindet sich im Osten Londons und ist geprägt von Gegensätzen (Abb. 2). Im Süden des Bezirks wurden die Docklands umgebaut und damit erfolgte ein sichtbarer Aufschwung. Hier kann man die interessantesten Galerien der Stadt erkunden und die Künstlerdichte ist so hoch wie nirgends sonst in der Metropole. In den 1980er Jahren entstanden viele Bürokomplexe, darunter auch der berühmte Canary Wharf. Wie bereits erwähnt, zählt Tower Hamlets aber zu den sozial benachteiligten Stadtbezirken Londons und sogar Europas. Das Bildungsniveau der lokalen Bevölkerung liegt weit unter dem Landesdurchschnitt, die Arbeitslosenquote ist mit 13,6 Prozent sehr hoch und die Analphabetenrate zählt darüber hinaus zu den höchsten des Landes. Die vielen ethnischen Minderheiten, wobei die Bangladeshi den grössten Anteil ausmachen, prägen das Bild des Stadtbezirks. Leben auf engstem Raum sowie Armut gehören zum Alltag für viele von ihnen. (Stadelmann, 2006, S. 18 und Rockenbach, 2004, S. 6)

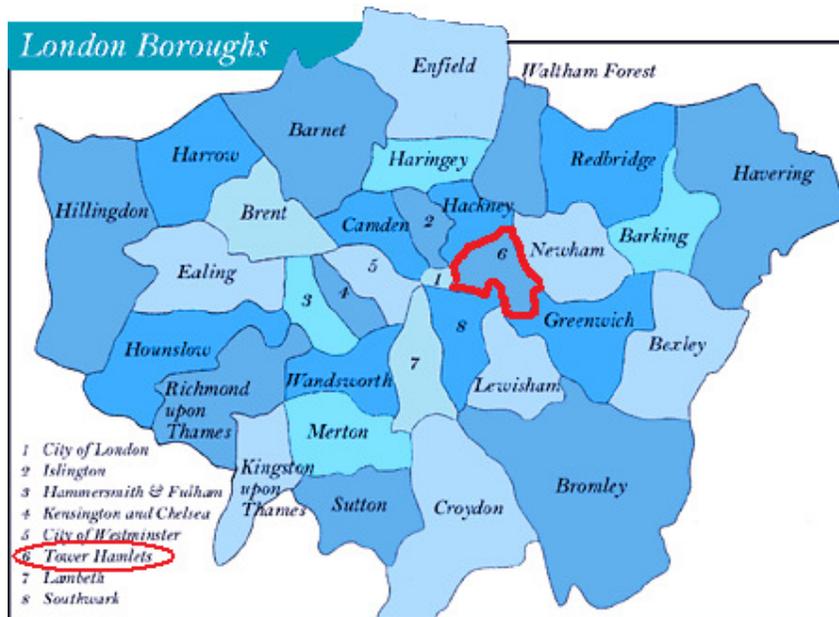


Abbildung 2: Der Stadtbezirk Tower Hamlets (in Anlehnung an Making Music London).

Bevor die Idee eines neuen Bibliothekskonzepts geboren war, gab es in Tower Hamlets seit 100 Jahren ein unverändertes Bibliotheksnetz, bestehend aus sieben „full-time libraries“ und fünf „part-time libraries“. Ein Bibliotheksbus und ein Heimlieferservice ergänzen auch heute noch das Angebot. Die zwölf Bibliotheken waren zumeist in viktorianischen Gebäuden untergebracht. Viele von ihnen in einem schlechten und renovierungsbedürftigen Zustand und nicht behindertengerecht. Seit dem „Disability Discrimination Act“ von 1995 müssen jedoch alle öffentlichen Gebäude rollstuhlgängig sein. Darüber hinaus ergab eine Untersuchung, dass bis 2004 3,4 Mio. Pfund beschafft werden müssten, um alle Gebäude in Stand zu halten und drohende Schliessungen abzuwenden. (Tower Hamlets Borough Council, 2002, S. 15 ff.)

Die *Adult Education Centers* befanden sich in einem ähnlich schlechten Zustand, und zudem waren sie nicht selten in ehemaligen Schulhäusern untergebracht. Neue Benutzer anzulocken, stellte sich daher als schwierig heraus, denn viele der potentiellen Kursteilnehmer hatten schlechte Erinnerungen an ihre Schulzeit. (Ebd., S. 3)

All diese Faktoren offenbarten einen dringenden Handlungsbedarf, der von den lokalen Behörden von Tower Hamlets erkannt und in Angriff genommen wurde.

Bürgerbefragung als Konzeptionsgrundlage

Um herauszufinden, weshalb die Bewohner von Tower Hamlets ihre Bibliotheken wenig oder gar nicht nutzen und was sie dazu bewegen könnte, das Angebot in Anspruch zu nehmen, wurde im Jahr 1998 eine umfassende Bürgerbefragung des Bezirks durchgeführt. Jeder zehnte Haushalt wurde zur Institution Bibliothek befragt. Darüber hinaus fanden

Strasseninterviews, Zielgruppen Interviews und unabhängige Marktforschungen statt. In einigen Punkten fielen die Ergebnisse der Umfrage erwartungsgemäss aus. Zum Beispiel geniesst die Bibliothek bei Nutzern und Nichtnutzern ein hohes Ansehen. Andere Punkte dagegen überraschten die Behörden. (Stadelmann, 2006, S. 18 und Rockenbach, 2004, S. 7) Als Nichtnutzer gefragt wurden, weshalb sie nicht in eine Bibliothek gehen, wurden nach Tower Hamlets Borough Council (2002, S. 20 f.) folgende fünf Antworten am meisten genannt:

- Fehlende Zeit (50%)
- Öffnungszeiten (31%)
- Wenig Interesse (30%)
- Schlechtes Bücherangebot (30%)
- Schlechte Atmosphäre (12%)

Als man die Nichtnutzer fragte, was sie in eine Bibliothek locken könnte, gaben sie nachstehende sieben Antworten am häufigsten an (ebd., S. 21):

- Längere Öffnungszeiten (63%)
- Einkaufsmöglichkeiten in der Nähe (59%)
- Informationsangebote des Stadtbezirks und der Verwaltung (58%)
- Sonntagsöffnung (56%)
- Kunstveranstaltungen und Ausstellungen (56%)
- Videoverleih (54%)
- Besserer Buchbestand (51%)

Als die Bibliotheken in Tower Hamlets gebaut wurden, befanden sie sich im Zentrum der Gemeinschaft. Doch in der Zwischenzeit haben sich das Stadtbild und der Lebensstil der Bevölkerung völlig verändert. Dass sich die Bibliothek in der Nähe des Wohnortes befindet, ist heute für das Publikum nicht mehr gleich ausschlaggebend wie früher. Es ist ihnen viel wichtiger, alltägliche Besorgungen miteinander verbinden zu können. (Ebd., S. 18 und Middleton, 2000) Dies wird von Anne Cunningham, Leiterin der Public Libraries in Tower Hamlets (zitiert in Middleton, 2000) bestätigt: *„It's often more important where libraries are than how long it takes to get to them.“*

Die Umfrage verdeutlichte gemäss Tower Hamlets Borough Council (2002, S. 21), dass Nutzer wie auch Nichtnutzer den Besuch einer Bibliothek gerne mit anderen Tätigkeiten

verbinden würden. Wobei mit 61 Prozent grösstenteils das Einkaufen als Tätigkeit genannt wurde (vgl. Abb. 3).



Abbildung 3: Tätigkeiten verbunden mit einem Bibliotheksbesuch (Dogliani, 2006, S. 6).

Des Weiteren konnten fünf Prioritäten identifiziert werden, die gemäss den Befragten eine ideale Bibliothek umsetzen sollte (Tower Hamlets Borough Council, 2002, S. 21 f.):

1. Neue Bücher anschaffen und den Bestand erhöhen
2. In IT investieren
3. Bequemere (längere) Öffnungszeiten
4. Bildungsunterstützung mit Kursangeboten
5. Besserer Ausleihservice

Diese Verbesserungswünsche ergaben sich aus der geäusserten Kritik der Befragten, denn die Mehrheit bezeichnete den Service als schlecht und altmodisch. Darüber hinaus waren die Befragten ohne weiteres bereit, auf die traditionsreichen Räume zugunsten einer besseren Lage zu verzichten. Dass die Erhaltung der historischen Gebäude, in denen sich die Bibliotheken befanden, den Befragten weitaus weniger als angenommen am Herzen lag, überraschte die Stadtverwaltung. Diese Tatsache und das Anliegen der Bevölkerung, einen Bibliotheksbesuch mit dem Einkauf zu verbinden, wurden aber ernst genommen. Daraus ergab sich die Konsequenz, die bestehenden Gebäude zu verlassen und in neue umzuziehen. (Rockenbach, 2004, S. 8) Idea Store Program Director, Heather Wills (2004, S. 105) bemerkt ausserdem, dass der ideale Standort für Bibliotheken in der Nähe von Einkaufszentren liegt, weil dort die Menschen ihre Freizeit verbringen und weil sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen sind (40 Prozent der Haushalte in Tower Hamlets besitzen kein Auto). Ebenfalls weist sie darauf hin, dass Bibliotheken und

Erwachsenbildungseinrichtungen ähnlichen Problemen gegenüber stehen. Es liegt demnach auf der Hand miteinander zu kooperieren, um Synergien zu nutzen und voneinander zu profitieren (ebd.) Darauf wird auch im Strategiepapier hingewiesen (Tower Hamlets Borough Council, 2002, S. 27):

“Libraries and lifelong learning have to fight for people’s attention in today’s society. There is a need to develop new ways of delivering and presenting services that maximise their attractiveness to the local community and which are capable of successfully competing for people’s time on equal terms.”

Angesichts dieser Argumente war eine Kurskorrektur der öffentlichen Bibliotheken nicht mehr zu umgehen. Infolgedessen kamen Anne Cunningham und Eric Bohl, der Direktor der Idea Stores, zum Schluss, alle zwölf bestehenden Bibliotheken und ebenso alle Erwachsenenbildungseinrichtungen zugunsten von sieben neuen Idea Stores zu schliessen. (Rockenbach, 2004, S. 9)

Somit sind die Idea Stores aus einem dringenden Handlungsbedarf heraus entstanden und ihre Gestaltung orientierte sich stark an den Ergebnissen der erwähnten Umfrage.

Die Marke Idea Stores

Um die Öffentlichkeit auf die Idea Stores aufmerksam zu machen, brauchte es eine Marketingstrategie. Das Unternehmen Bisset Adams wurde für das Design der Marke Idea Store beauftragt. Die Bevölkerung konnte ihre Vorstellungen wiederum einbringen, indem repräsentative Fokusgruppen bei der Konzeption mitbeteiligt waren. (Wills, 2004, S. 107f.) Auf die Frage, weshalb der Name Idea Store ausgewählt wurde, antwortete Jasinski (zitiert in Buzinkay, 2007, S. 43) wie folgt: *„The name ‚Idea Store‘ addresses the fact that Idea Stores offer more services than a traditional library“* Durch einen neuen Namen und ein neues Aussehen wollte man vom alten Bibliotheksimage loskommen. Daher wird auch auf ein einheitliches Erscheinungsbild der Idea Stores grossen Wert gelegt.



Abbildung 4: Kaffeetasse im Cooperate Design

Jedes Detail, vom Logo bis hin zu den Möbeln, ist durchdacht und festgelegt. (Rockenbach 2004, S. 14) Unter anderem werden dabei folgende Aspekte berücksichtigt (ebd.):

- Gesamtstil der Innenraumgestaltung
- Bodenbelag
- Gestaltung des Leitsystems im Gebäude
- Möbel: Kursraummöblierung, Vortragsmöbel, Stühle und Tische für Nutzer, Cafétresen, Cafétische und -stühle, Sessel und Sofas, Regale für unterschiedliche Medien
- Becher und Tüten des Cafébereiches (Abb. 4)
- Beschilderung und Wiedererkennungsmerkmale an der Aussenfassade (Abb. 5)
- Gestaltung der Mitgliedsausweise
- Logo für unterschiedliche Aufgaben
- Offizielles Briefpapier und Memovordruck



Abbildung 5: Idea Store Chrisp Street

Personalkonzept

Aus der Publikumsbefragung ging hervor, dass neue und bessere Dienstleistungen erbracht werden müssen, damit auch Nichtnutzer der beiden Institutionen Bibliothek und Erwachsenenbildungseinrichtung in Zukunft gewonnen werden können. Der aus dem Dienstleistungssektor bekannte Satz „der Kunde ist König“, wurde deshalb für die Idea Stores übernommen (Wills, 2004, S. 111). Das ehemalige Bibliothekspersonal und die ehemaligen Erwachsenenbildner waren es aber nicht gewohnt, auf die Kunden zuzugehen, wie es beispielsweise im Verkauf üblich ist. Dieser Umstand führte dazu, dass das Idea Stores Personal unter anderen Gesichtspunkten rekrutiert wurde. Kandidaten, die gut mit Kunden umgehen und auf diese eingehen konnten, wurden bevorzugt. Weniger gefragt waren fachliche Kompetenzen. Das Rekrutierungsverfahren der Fastfood-Kette *Pret A Manger* diente als Vorbild. Dieses Unternehmen sucht sein Personal in erster Linie nach dem Lächeln aus, das erforderliche berufliche Wissen wird dann „on the job“ vermittelt. (Ebd., S. 111f.) Auf *Soft Skills* wird grossen Wert gelegt, weil sich diese nicht leicht verändern lassen, *Hard Skills* dagegen sind erlernbar (Dogliani zitiert in Rockenbach, 2004, S. 25). Ein Teil der Mitarbeiter konnte trotzdem übernommen werden. Allerdings erfüllen diese in ihrer jetzigen Funktion meist Managementaufgaben. Wie John Jasinski, der zuvor Bibliothekar war und jetzt als Information Manager der Idea Stores angestellt ist. Des Weiteren wird bei der Auswahl des Personals auf ihre Landes- und Sprachenzugehörigkeit geachtet. Erste Kontakte zu den Idea Store Besuchern können

folglich in der jeweiligen Muttersprache aufgenommen werden. Dies wirkt allfälligen Sprachbarrieren entgegen und trägt zur Senkung der Hemmschwellen bei. (Rockenbach, 2004, S. 24) Damit die Mitarbeiter sofort erkannt werden, tragen alle Namensschilder und schwarze TShirts oder Pullover, die mit dem Idea Store Logo bestickt sind.

Damit die Idea Stores ihren Betrieb aufnehmen konnten, musste mehr Personal eingestellt werden als bisher vorhanden war. Jasinski (2007) erklärt, dass sie durch diese Personalaufstockung gezwungen waren, „agency staff“ anzustellen. Dieses Fremdpersonal ist bei einer Agentur angestellt und bringt gewisse Grundanforderungen mit. Die meisten von ihnen sind Büroangestellte und haben keine bibliothekarische Ausbildung. Weil ihre Verträge nach einigen Monaten auslaufen, lohnt es sich für die Idea Stores nicht, sie extra auszubilden. Das Problem wurde erkannt und die künftige Personalstrategie sieht vor, dass mehr eigenes Personal mit bibliothekarischer Ausbildung und mit unbefristeten Arbeitsverträgen eingestellt wird. Dieses Personal wird dann in den Idea Stores noch zusätzlich ausgebildet.

Aufgaben der Idea Store Mitarbeiter

Für die Idea Store Mitarbeiter gibt es verschiedene Arbeitsbereiche. Dazu gehören Ausleihe, Auskunft, Bücher zurückstellen und diverse Hintergrundarbeiten. Alle anderen Arbeiten, wie z.B. das Katalogisieren und Ausrüsten, übernimmt eine zentrale Stelle. Die Hauptaufgabe der Mitarbeiter ist das *Floorwalking*. Dabei geht das Personal durch alle Bereiche des Idea Stores und spricht gezielt Besucher an. Sie fragen, ob sie helfen können oder sie machen die Besucher auf Kursangebote aufmerksam. Die *Floorwalkers* sollen den Besuchern da helfen, wo es gerade nötig ist. Sei es bei Schwierigkeiten mit der Selbstverbuchungsanlage oder bei Problemen mit dem Computer. (Wills, 2004, S.111f.) Ein Ausschnitt der Arbeitanweisungen für *Floorwalkers* findet sich bei Rockenbach (2004, S. 23):

„Your main purpose: to increase book issues and course enrolments! You can do this by making it easy for people to find what they want, but you’ll get even more by talking to customers. What it means (...) It does not mean just walking up and down the floor! Our job is to interact with people, smile, show willingness to help and assist when needed, tell people about courses. We need people to enrol – so give out leaflets etc., sit down and help them fill them in at café tables. (...) Don’t miss an opportunity to interact – be nosy:

a: if you overhear two friends talking about a book as they return it, chip in and say how much you’ve enjoyed it too

b: if you notice someone borrowing „Spanish for Beginners“ ask them if they know about our Spanish course starting in autumn (...)

e: ask them if they've taken part in any courses at the Store. Ask them what interests them and try to find something relevant on the programme."

Es ist nötig, dass alle Mitarbeiter, Bibliothekare wie Erwachsenenbildner mit Kundenanfragen umgehen können, ob diese ihren Bereich betreffen oder nicht. Ein Bibliothekar muss auch Auskunft über Kurse geben können und ein Erwachsenenbildner muss sich auch mit dem Buch- und Medienangebot auskennen. Damit wird sichergestellt, dass den Kunden so schnell wie möglich geholfen werden kann. (Wills, 2004, S. 112) Dennoch sind die Aufgabenbereiche der Bibliothekare und Lehrer getrennt, erklärt Jasinski (2007) und hält fest, dass Bibliothekare nicht unterrichten und Lehrer keine bibliothekarischen Arbeiten erledigen.

Charakteristika der Idea Stores

Für andere öffentliche Bibliotheken, die dem Benutzerschwund entgegenwirken wollen, kann das Idea Stores Konzept richtungweisend sein. Was aber macht das Konzept einzigartig und was unterscheidet die Idea Stores von anderen erfolgreichen Bibliothekskonzepten? Nachstehende Aufzählung fasst die wichtigsten Aspekte des Konzepts zusammen:

- Die Einwohner von Tower Hamlets wurden bei der Konzeption miteinbezogen
- Die Gebäude sind Behinderten gerecht
- Die neuen oder neu gestalteten Gebäude der Idea Stores bezwecken auch die Aufwertung der Umgebung (Aufwertung des Stadtbildes)
- Die Finanzierung erfolgt neben der Öffentlichen Hand auch aus der Privatwirtschaft
- Die Architektur und der Innenausbau sind modern und transparent
- Der Standort befindet sich in direkter Nähe eines Einkaufszentrums
- Die Idea Stores sind mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar
- Die Idea Stores bilden zusammen mit anderen Bibliotheken ein Netzwerk
- Bibliotheks- und Erwachsenenbildungsangebote sind im selben Gebäude untergebracht
- Die Idea Stores verfügen über ein Café oder andere Verpflegungsmöglichkeiten (Getränke- und Snackautomaten)
- Es stehen weitere Angebote wie Kinderkrippen usw. zur Verfügung
- Ein Teil der Räumlichkeiten sind speziell auf die Bedürfnisse von Kinder und Jugendlichen eingerichtet

- Es gibt keine Verbotsschilder
- Die Ausleihe funktioniert mittels Selbstverbuchungsanlagen (RFID)
- Auf das Leitsystem wird grossen Wert gelegt
- Die Learning Labs werden auch an Externe Organisationen vermietet
- Die Mitarbeiter sind einheitlich gekleidet und tragen Namensschilder
- Die Idea Stores sind sehr kundenorientiert (z.B. durch die Tätigkeit Floorwalking)
- Mitgliedschaft, Buchausleihe und Internetzugang sind kostenlos
- Das Erscheinungsbild der verschiedenen Stores ist einheitlich
- Die Imagebildung mittels Marketing hat einen hohen Stellenwert
- Der Bestand jedes Idea Stores ist dem jeweiligen kulturellen Umfeld angepasst
- Um die ausländischen Bevölkerung besser zu integrieren, ist eine grosse Anzahl an Fremdsprachiger Literatur vorhanden
- Alle Idea Stores sind an sieben Tagen insgesamt 71 Stunden geöffnet

Viele dieser Eigenschaften wurden bereits in anderen öffentlichen Bibliotheken umgesetzt, bevor es die Idea Stores gab. Die Stratford Library im Londoner Stadtbezirk Newham diente dem Idea Stores Konzept beispielsweise als Vorbild für eine erfolgreiche Bibliothek, die sich in der Nähe eines Shoppingcenters befindet (Tower Hamlets Borough Council, 2002, S. 4 f.). Gemäss Jasinski (2007) wurde das Konzept aber neu entwickelt, obgleich Ähnlichkeiten zu anderen Konzepten bestehen. Zu einem ähnlichen Schluss kommt auch Rockenbach (2004, S. 5): „Die Idee ist nicht neu. Doch wie sie in London verwirklicht ist, trifft sie den Bedarf der Menschen.“ Jasinski (2007) weist ausserdem darauf hin, dass die Kombination von Bibliothek und *Lifelong Learning* Angeboten nicht ausschliesslich in Tower Hamlets zu finden ist, sondern überall in Grossbritannien. Diese Übereinstimmungen beschränken sich jedoch immer auf ein allein stehendes Gebäude. Einmalig hingegen ist ein Netzwerk, wie es die vier Idea Stores sind, welches alle bisher genannten Aspekte vereinigt.

Erfolgsfaktoren in der Realisierung

Die relevanten Faktoren, die vorwiegend für ein neues Gestaltungskonzept sprachen, waren nach Wills (2004, S. 105) und Kaden (2004):

- **Vermittlung:** Die Sprache und Gestaltung der Bibliotheken ist für die meisten Bewohner des Stadtviertels fremdartig, da sie in einem anderen kulturellen Kontext sozialisiert wurden und mit Bibliotheken eher selten in Berührung kamen
- **Psychologie:** Die meisten Erwachsenenbildungseinrichtungen befinden sich in Schulgebäuden, was für Schulabbrecher generell abschreckend ist
- **Transparenz:** Die meisten Bibliotheksgebäude sind von aussen nicht einsehbar. Im Dienstleistungssektor ist man sich schon längst bewusst, dass die Menschen lieber zuerst in ein Gebäude hineinsehen, bevor sie es zum ersten Mal betreten

Dem Principal Information Manager der Idea Stores, Sergio Dogliani (2006, S. 7), zufolge hat sich gezeigt, dass mehrere Erkenntnisse aus der Umfrage zum Erfolg des neuen Bibliothekstyp beitragen:

- Die Lage bzw. der Standort
- Lernbarrieren wurden angegangen bzw. ausgeräumt
- Dienstleistungen wurden dem heutigem Lebensstil angepasst
- Das Image half entscheidend neue und vor allem junge Leute anzusprechen
- Die Buchausleihe blieb zentral, aber es wurde mehr in IT investiert
- Andere Services, wie Lifelong Learning Kurse, wurden nahtlos ins Angebot integriert

Fazit und Ausblick

Nachdem der erste Idea Store in Bow eröffnet war und in der Öffentlichkeit positiv aufgenommen wurde stand für die Verantwortlichen eines fest: „[...] *We are confident that our strategy is the right one, and we will continue along the same lines as we move for the next Store*“ (Wills, 2004, S. 113). Gemäss Strategie wurde festgelegt, dass nach fünf Jahren sieben Idea Stores die bisherigen Bibliotheken und Fortbildungszentren ersetzen. Dieser ehrgeizige Vorsatz liess sich jedoch nicht realisieren. Dessen ungeachtet erregte das Projekt in der Fachwelt und in den Medien Aufsehen. Während die Idea Stores aus der Perspektive anderer Länder positiv beurteilt wurden, gab es in Grossbritannien auch kritische Stimmen. Dennoch lassen die Besucherzahlen vermuten, dass die Nutzer mit ihren Idea Stores zufrieden sind.

Die vier bisher entstandenen Idea Stores werden voraussichtlich durch drei weitere an den Orten Bethnal Green, Watney Market und Isle of Dogs ergänzt (Tower Hamlets Borough Council, 2002, S. 33). Ursprünglich war vorgesehen, das ganze Projekt in zwei Etappen zu bauen. In einer ersten Etappe sollten Bow im Jahr 2002 sowie Chrisp Street und

Whitechapel im Jahr 2003 eröffnet werden. Während der zweiten Etappe sollten die anderen vier Idea Stores bis 2007 implementiert werden. Darüber hinaus wurde die Umsetzung der Stores Canary Wharf und Watney Market abhängig von lokalen und nationalen Initiativen und der Idea Store Bethnal Green, abhängig von einer geeigneten Lokalität geplant. (Ebd., S. 43)

Aufgrund finanzieller Probleme wird gemäss Jasinski (2007) möglicherweise nur noch der Idea Store in Bethnal Green verwirklicht. Die zur Verfügung gestellten finanziellen Mittel wurden längst aufgebraucht und neue sind nicht in Sicht, da ein Grossteil der öffentlichen Gelder für die Olympischen Spiele, die 2012 in London stattfinden, benötigt wird. Des Weiteren wurde im Jahr 2007 das Budget der Idea Stores bereits überschritten. Dazu beigetragen haben vor allem die hohen Gebäudekosten. Der vermutlich letzte Idea Store wird sich gegebenenfalls an der Bethnal Green Road, hinter dem Supermarkt Tesco, befinden. Dort soll einer der grössten Stores entstehen und infolge der geografischen Nähe zu Whitechapel wird er weniger Bibliotheksdienstleistungen, aber dafür mehr Kurse als alle anderen anbieten. (Tower Hamlets Borough Council, 2002, S. 45)

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
ca.	circa
ebd.	eben da
et al.	et alii (und andere)
etc.	et cetera
e.V.	eingetragener Verein
f., ff.	folgende, fortfolgende
H.	Heft
Hg.	Herausgeber
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IT	Information Technology
S.	Seite
URL	Uniform Resource Locator
usw.	und so weiter
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Standorte und voraussichtliche Standorte der Idea Stores	31
Abbildung 2: Der Stadtbezirk Tower Hamlets	32
Abbildung 3: Tätigkeiten verbunden mit einem Bibliotheksbesuch	34
Abbildung 4: Kaffeetasse im Cooperate Design	36
Abbildung 5: Idea Store Chrisp Street	37

Literatur- und Quellenverzeichnis

Abidin, Zoinul (2006): Idea Stores. Community Empowerment. Idea Store – Chrisp Street.

<http://www.uel.ac.uk/ypconference/speakers/documents/ZoinulAbidinPresentation.ppt>

(zuletzt besucht am 16. Dez. 2008)

Bernier, Gaetan; Lüthi, Doris; Quiquerez, Brice (2007): Teilnahme an Weiterbildung in der Schweiz. Erste Ergebnisse des Moduls „Weiterbildung“ der Schweizerischen Arbeitskräfteerhebung 2006. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique.

Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V. (Hg.)

(2004): Bibliothek 2007. Strategiekonzept.

http://www.bideutschland.de/download/file/bibliothek_2007/strategiekonzept_langfassung.pdf (zuletzt besucht am 16. Dez. 08)

Buzinkay, Mark (2007): Ratgeber für Bibliotheksmarketing. Praxis 2007.

<http://www.buzinkay.net/bib-marketing.html> (zuletzt besucht am 04. Sept. 2007)

Dogliani, Sergio (2006): Idea Stores. Library, learning and information in the 21st Century.

http://www.ncaonline.org.uk/materials/idea_store.pdf (zuletzt besucht am 04. Sept. 2007)

Jasinski, John (2007): Interview über die Idea Stores. Am 24.07.2007 im Idea Store Whitechapel London.

Kaden, Ben (2004): Bibliotheksarchitekturtheorie.

<http://weblog.ib.hu-berlin.de/?p=857> (zuletzt besucht am 04. Sept. 2007)

Making Music London (2007): London Boroughs.

<http://www.makingmusiclondon.com> (zuletzt besucht am 24. Nov. 2008)

Mayer, Beat (2004): Lebenslanges Lernen in der Wissensgesellschaft – Voraussetzungen und Rahmenbedingungen in der Schweiz. In: Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft

und Kultur (Österreich); Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung (Deutschland); Schweizerische Konferenz der kantonalen Erziehungsdirektoren (Schweiz) (Hg.) Lebenslanges Lernen in der Wissensgesellschaft. Voraussetzungen und Rahmenbedingungen. Beiträge des OECD/CERI-Regionalseminars für deutschsprachige Länder in Wien vom 29. September bis 2. Oktober 2003. S. 89-111.

Middleton, Rachel (2000): Idea Stores. Full of eastern promise.

<http://www.la-hq.org.uk/directory/record/r200009/article2.html> (zuletzt besucht am 04. Sept. 2007)

Oxford English Dictionary (2007): Eintrag zum Begriff adult education.

<http://dictionary.oed.com> (zuletzt besucht am 04. Sept. 2007)

[Zugang kostenpflichtig]

Rockenbach, Susanne (2004): Verführung zu Leben und Lernen in der Bibliothek. Die Idea Stores in London und die UB - LMB Kassel.

http://www.bertelsmannstiftung.de/cps/rde/xbcr/SID0A000F0ADA4CBCD4/bst/Biblioteksstipendium_Rockenbach.pdf (zuletzt besucht am 04. Sept. 2007)

Stadelmann, Eva (2006): Tarnfarbe Retail. Die Idea Stores im Londoner East End. In: Bauwelt, H. 8, S. 18–25.

Tower Hamlets Borough Council (2002): A Library and Lifelong Learning Development Strategy for Tower Hamlets.

http://www.ideastore.co.uk/public/documents/PDF/A_Library_and_Lifelong_Learning_Development_Strategy_for_Tower_Hamlets.pdf (zuletzt besucht am 04. Sept. 2007)

Tower Hamlets Borough Council (2007a): What's the big idea?

<http://www.ideastore.co.uk/> (zuletzt besucht am 24. Nov. 2008)

Wills, Heather (2004): An innovative approach to reaching the non-learning public. The new Idea Stores in London. In: Bisbrouck, Marie-Françoise et al. (Hg.): Libraries as Places. Buildings for the 21st century. Proceeding of the Thirteenth Seminar of IFLA's Library Buildings and Equipment Section together with IFLA's Public Libraries Section. München: Sauer (IFLA publications; 109). S. 103-116.

Robert Barth: Kosten, Wert und Mehrwert von Bibliotheken

Abstract

Vor dem Hintergrund der Ökonomisierung der Kultur, von Beitragskürzungen, ja Schliessungen legten Kulturinstitutionen Zahlen vor, die belegten, dass den Kosten bei den Finanzträgern ein Mehrwert gegenübersteht. Dieser beträgt ein Mehrfaches der Betriebsbeiträge. Was seinen Anfang bei Opernhäusern und Theatern nahm, griff vor rund zehn Jahren auch auf die Bibliotheken über. Waren es anfangs wissenschaftliche und Nationalbibliotheken, so argumentieren heute auch öffentliche Bibliotheken immer mehr mit dem gesellschaftlichen und ökonomischen Mehrwert, den sie schaffen.

Der Aufsatz erläutert die Begriffe und Methoden bei Bibliotheken und fasst zwei Fallbeispiele (British Library und Bibliotheken in Berlin Mitte) zusammen. Überblickt man die verschiedenen Studien, die in unterschiedlichen Ländern und mit verschiedenen Bibliothekstypen durchgeführt wurden, so liegt die Umwegrentabilität im Vergleich zur Investition meist etwa im Verhältnis von 4 : 1. Die Studie schliesst ab mit Überlegungen zum „wahren“ Wert des historischen Kulturguts in Bibliotheken.

Einleitung

Ein Mitglied eines Stiftungsrats der damaligen Stadt- und Universitätsbibliothek Bern äusserte um 1990 nach der Präsentation der Jahresrechnung folgenden Gedanken: Die Bibliothek bezieht 12 Mio. Franken Subventionen; sie weist 300'000 Erstausleihen nach. Eigentlich könnten wir doch ebenso gut die Bibliothek schliessen und jedem Benutzer, der ein Buch benötigt, 40 Franken schenken, damit er sich sein Werk selber kauft. – Das war gleichsam ein frühes Beispiel einer „Produktkostenrechnung“ aus Laienmund.

Rückblickend erscheint dieser Ausspruch als ein noch ironisch gemeintes Vorspiel zu dem was wenige Jahre später folgte: Mit der „Ökonomisierung“ von Kultur und Bildung waren auch die Bibliotheken veranlasst, in immer neuen Formen ihre Wirtschaftlichkeit und Nützlichkeit nachzuweisen. Dieser Legitimationsdruck ist übrigens keineswegs nur ein schweizerisches Phänomen (Blanck 2006, 18).

Es genügte also nicht mehr, was Bibliotheken über Generationen hinweg mit Hingabe getan haben: gewissenhaft in den Jahresberichten ihren Output aufzulisten: Ausleihen, Fernleihen, Eintritte, Öffnungszeiten, Anzahl Schulungen, Anzahl Besuche in Ausstellungen. Dankbar haben sie auch die meist rasant ansteigenden Klicks auf ihren Webseiten addiert. Allerdings sind sie auch an Grenzen gestossen, so verzeichneten etwa die britischen öffentlichen Bibliotheken massive Rückgänge bei der Mediennutzung. Und auch in der Schweiz gibt es Institutionen, die zwar noch eine leicht ansteigende Nutzung allerdings bei einem gleichzeitigen Besucherschwund feststellen müssen.

Ebenso traditionell haben sich Bibliotheken durch Benutzerbefragungen immer wieder bestätigen lassen, dass sie gute, ja sehr gute Arbeit leisten und diese Resultate dann auch ihren Auftraggebern nahegebracht. Ja, die Bibliotheken fanden immer keckere Vergleiche; z. B. dass sie die besucherstärkste Kulturinstitution ihrer Stadt oder ihres Kantons waren oder dass sie – wie die öffentlichen Bibliotheken von Basel - viel mehr Eintritte verzeichneten als der gefeierte lokale Fussballklub in seinen besten Jahren!

Schliesslich suchten sie – freiwillig oder veranlasst – mit betriebswirtschaftlichen Methoden nach neuen Beweismitteln ihrer Effizienz und Nützlichkeit, z. B. mittels Produktkostenrechnung, Benchmarking, Balanced Score Card etc. - Oft erinnerten diese immer neuen Anstrengungen an einen Buchtitel von Peter Härtling: „Nachgetragene Liebe“.

Dies alles hat den Bibliotheken oft zu neuem Respekt verholfen, in anderen Fällen haben alle Anstrengungen nichts gefruchtet und nicht einmal die lautstarke Unterstützung aus der Bevölkerung konnte die Schliessung der Institution verhindern. Die entsprechenden

Resultate sind auf der Webseite Bibliothekssterben.de) einzusehen (<http://www.bib-info.de/bibliothekssterben/>).

Bei alledem war es eigentlich nicht so sehr die Konkurrenz durch andere Unternehmen (Videotheken, Datenbankanbieter, Information Brookers), die zu diesen Übungen reizten, sondern primär die knappen Kassen und ein anderes Denken, das die radikale Hinterfragung aller Leistungen der öffentlichen Hand beinhaltete.

Bibliotheken stehen damit keineswegs alleine. Andere Kulturinstitutionen leiden unter mindestens dem gleichen Druck: Theaterintendanten, die zu wenig Besucher ins Haus locken, werden wie erfolglose Fussballtrainer entlassen; historische und andere Museen werden primär nach den Besucherzahlen gemessen – was sie dahinter an Erschliessungsarbeit an ihren Sammlungsgegenständen leisten, interessiert kaum.

Selbst unsere amerikanischen Kolleginnen und Kollegen, von denen wir noch eher annehmen, dass sie gewohnt sind, ökonomisch zu denken und zu sprechen, müssen sich immer wieder um neue Argumentationsfelder bemühen: Imholz/Arns schreiben in ihrer Studie über den Nutzen von Bibliotheken: *“Worth Their Weight was prompted by the recognition that new approaches to library advocacy are needed and that these approaches must involve ‘making the case’ for the public library in quantitative terms. Government officials generally expect library directors to be conversant with the language used in the business world, without realizing that library valuation is only beginning to use these sophisticated calculations and toolsets.”* (Imholz/Arns 2007, 5)

Kurz: wir müssen uns immer neu der Frage stellen: Welchen Nutzen generieren wir mit unseren Bibliotheken? Oder, wenn wir uns ins Gegenüber unserer Geldgeber versetzen:

- „Lohnt es sich, Bibliotheken zu finanzieren?
- Gibt es konkreten, nachweisbaren Nutzen durch Inanspruchnahme von Bibliotheksleistungen?
- Dient dieser Nutzen den Zielen der finanzierenden Institution? (...)
- Liesse sich der gleiche Nutzen in anderer Weise – ohne die betreffende Bibliothek – erzielen?“ (Poll 2006, 60.)

Die entsprechende Wirkungsforschung hat in der Schweiz noch kaum Niederschlag gefunden. Sie wird hier zusammenfassend vorgestellt. Im Rahmen dieses Tagungsbeitrags handelt es sich freilich lediglich um einen ersten Überblick. Ausgeklammert bleiben vor allem die methodischen Fragen.¹¹

¹¹ Gerne verweise ich auf den ausführlichen Artikel von Gudrun Witzler der tiefer in die Materie hineinführt (Witzler 2008).

Umwegrentabilität von kulturellen Institutionen allgemein

Im Bibliotheksbereich stellen wir einen Boom an entsprechender Literatur vor allem seit Ende der 1990er Jahre fest. Museen, Theater und Opernhäuser haben diese Thematik früher aufgegriffen und sie fand ihren Niederschlag nicht nur in der Fachliteratur, sondern auch in der Tagespresse. Allein schon eine flüchtige Google-Suche mit den Begriffen „Umwegrentabilität Oper“ ergibt Beispiele von entsprechenden Überlegungen aus Berlin, Basel, Köln, Linz, Salzburg, Wien, Verona usw.¹² Offenbar war das Rentabilitätsdenken in dieser Branche schon so weit gediehen, dass frühere der Bayerische Staatsminister für Wissenschaft, Forschung und Kunst, Hans Zehetmair, 2003 mahnte: "Ich warne davor, unser Denken nur noch an Kosten-Nutzen-Analysen, an wirtschaftlichen Parametern wie Rentabilität und Profit zu orientieren', (...) Teil des verfassungsrechtlich verankerten Kulturauftrags des Staates sei die Verantwortung für die Operhäuser.“ Um dann allerdings gleich hinzuzufügen: „Hinzu komme neben dem künstlerischen auch ein wirtschaftlicher Nutzen: Von jedem für Kultur ausgegebenen Euro kommen im Schnitt 1,4 Euro im Wege der so genannten ‚Umwegrentabilität‘ wieder in die öffentlichen Kassen.“

Ein aktuelles Beispiel einer Studie über das Kosten-Nutzenverhältnis im Kulturbereich ist die Studie über 16 grosse österreichische Institutionen (Museen, Festspiele, Theater, Nationalbibliothek). Sie hat nachgewiesen, dass 91% der Subventionen aus der öffentlichen Hand direkt zurückflossen. Die 139 Mio. Euro, die der Staat investiert hatte, führten darüber hinaus zu einer Wertschöpfung von 640 Mio. Euro (Jandl 2008).

In Deutschland haben namentlich drei Publikationen aus den Jahren 2007 – 2009 die Diskussion um die Kulturwirtschaft neu belebt. (Friedrich-Naumann-Stiftung 2007; Söndermann 2008; Zimmermann/Schulz 2009, s. auch zusammenfassend: Kobel 2009).

Der Trend, Nutzwerte zu berechnen, greift im Übrigen auf immer neue Bereiche über, so soll der Wert eines Vogels in der Schweiz durchschnittlich 301 Fr. entsprechen – zusammengesetzt aus seiner Leistung, Insekten zu vertilgen, Samen zu verbreiten, als Bioindikator für Umweltbelastung zu wirken und - zu singen und damit einen Erholungswert für den Menschen zu schaffen... (Waldner 2008, 33)

Begriffe und Methoden

Es gibt keinen eindeutigen Begriff für unsere Thematik. Sie wird auf Deutsch umschrieben mit Umwegrentabilität; Nutzen, Wert, Wirkung von Bibliotheken; Wirkungsmessung, Wirkungsforschung. Oft werden die Begriffe synonym verwendet.

¹² Als aktuelles Beispiel zu den Kulturinstitutionen in Wien: Felderer 2008.

Und im Englischen finden wir Ausdrücke, wie Impact of Library, Return on Investment, Return from Investment, Valuing Libraries, Economic Impact, Economic Value, Financial Value, Outcome.

Blanck (2006, 29) differenziert die Begriffe folgendermassen (s. auch ausführlicher Fett 2004, 14-25):



Abbildung 1: Begriffsdifferenzierung

Fett hat in einer ausführlichen Literaturliteraturarbeit die angloamerikanische Forschung in Bezug auf wissenschaftliche Bibliotheken aufgearbeitet. Ausgehend von einem wachsenden Legitimationsdruck an deutschen Hochschulen und deren Verschiebung der Aufmerksamkeit vom Lehr- zum Lernbetrieb, also zum Beispiel zu Fragen nach dem Studienerfolg (Fett 2004, 9f), stellt er Beispiele zusammen, wie Bibliotheken ihrerseits ihren Beitrag bei der Schaffung von „Outcome“ zur Geltung bringen können. Fett streicht dabei namentlich auch den Wechsel von der Leistungs- zur Wirkungsmessung heraus.

Grundsätzlich kann man unterscheiden zwischen der Schaffung von einem sozialen und von einem ökonomischen Wert (Blank 2006, 30).

Zum sozialen Wert gehören die folgenden Qualitäten:

- verbesserte Kompetenzen (namentlich im Sinne von Information Literacy)
- bessere und schnellere Studienabschlüsse
- höhere Lebensqualität
- höhere berufliche Stellung und damit ein verbesserter Status
- soziale Integration (v.a. bei öffentlichen Bibliotheken)

Die amerikanische Forschung verzeichnet gegenwärtig eine wachsende Aufmerksamkeit für die Wirkung von Bibliotheken in den Bereichen Soziales, Lernen, Kultur (Imholz/Arns 2007, 5). Hier wird also versucht, durch geeignete Messmethoden eine möglichst direkte Verbindung zwischen der Bibliotheksnutzung und der Wirkung bei den Bibliotheksbesuchern herzustellen (Blank 2006, 31).

Nebst diesen mehr langfristigen, umfassenden Wertgewinnen gibt es durch einen einzelnen Bibliotheksbesuch auch kleine, kurzfristige Erfolge, wie z. B. die Aneignung von Faktenwissen, deren Wert schwierig zu quantifizieren ist (s. dazu auch Poll, 2006, 62).

Die Erfassung des Mehrwerts ist nur durch Befragung und allenfalls Beobachtung der Nutzer selbst möglich – dies im Gegensatz zu den einleitend genannten betriebswirtschaftlichen Massnahmen wie Produktkostenrechnung oder Benchmarking bei denen die Bibliothek mit ihrem eigenen Datenmaterial arbeiten kann. Die Ergebnisse sind also in dem Sinne „weich“, als es sich meist um den „gefühlten Nutzen“, um Selbsteinschätzungen handelt (Poll 2006, 63).

Am komplexesten ist wohl die Erfassung der sozialen Wirkung. Ein bekanntes und frühes Beispiel dafür ist die Untersuchung in der Grafschaft Somerset und der Stadt Newcastle. „Einbezogen wurden lokale Politiker, das Bibliothekspersonal und Stichprobengruppen von Nutzern und Nichtnutzern. Methoden waren Einzelinterviews, Fokusgruppen und ein Workshop. Untersucht wurde der Einfluss der Bibliotheken auf Erziehung, Leseförderung, Informationskompetenz, kommunale Identität, soziale Einbeziehung und die wirtschaftliche Entwicklung.“ (Poll 2006, 66, Usherwood/Linley 1998).

Ich möchte mich im Folgenden auf die finanzielle Bewertung von Bibliotheksleistungen konzentrieren, also auf die Frage, welchen finanziell messbaren Mehrwert generieren Bibliotheken über die investierten Mittel hinaus? Das erscheint auf den ersten Blick ebenso verwegen wie die Frage nach der sozialen Wirkung – und ist doch einfacher. Mir scheint dieser Weg auch der geeignetste und adäquateste zu sein, um dem eingangs konstatierten „ökonomisierten“ Verständnis von Kultur und Bildung zu begegnen. – Es handelt sich also um den Versuch, die gleiche Sprache wie unsere Geldgeber zu sprechen.

Auch hier sind wir auf die Mitwirkung der Benutzerschaft angewiesen, aus dem einfachen Grund, weil die meisten unserer Dienstleistungen keinen Marktpreis haben. Am ehesten ist dies noch bei der Dokumentenlieferung der Fall, wo Bibliotheken privatwirtschaftliche Konkurrenten haben. Wir können zwar aufgrund einer Produktkostenrechnung sagen, wie viel die Ausleihe eines Mediums oder die Verweilstunde eines Nutzers im Lesesaal kostet; dabei handelt es sich aber lediglich um die Produktionskosten. Den potentiellen Marktwert, also das, was ein Kunde bereit wäre, dafür zu bezahlen kennen wir damit noch nicht.

Wie können wir also den Marktwert unserer Dienstleistungen feststellen?

- a) Handelt es sich bei der Benutzerschaft um eine geschlossene Gruppe, z.B. eine Firmen-, Parlaments- oder Lehrerbibliothek, so ist der Weg relativ einfach: Hier können die Nutzer die Zeit (inkl. Wegzeit) angeben, die sie für die Bibliotheksnutzung aufwenden. Die Zeit wird mit Durchschnittsgehältern

multipliziert und den Bibliothekskosten („Produktionskosten“) gegenübergestellt. Am Beispiel der neuseeländischen Parlamentsbibliothek wurde festgestellt, dass der Nutzungswert 5 – 20 Mal grösser war als die Betriebskosten der Institution (Poll 2006, 66).

- b) Bei einer heterogenen Benutzerschaft kommen wir mit der Contingent Valuation Method zum Ziel, die im kulturellen Bereich angewandt wird. Sie „schafft“ einen Markt, um Dienstleistungen untersuchen zu können, für die keine Marktpreise verlangt werden.

Man unterscheidet folgende Fragetypen:

6. „Willingness to pay (WTP)

„Wie viel wären Sie zu zahlen bereit, damit dieser Service weiter besteht?“

7. Willingness to accept compensation (WTA)

„Für wie viel € könnte man Ihnen Ihren Bibliotheksausweis abkaufen, wenn Sie ihn nie wieder bekommen könnten?“

8. Investment in access

„Wie viel Zeit und Geld investieren Sie, um die Bibliothek überhaupt nutzen zu können?“

9. Price elasticity of demand

„Inwiefern würde sich Ihre Bibliotheksnutzung ändern, wenn sich der Preis um 50 % erhöhen würde?“

10. Cost of alternatives

„In welcher Höhe würden Ihnen jährliche Kosten entstehen, wenn sie die Bibliothek nicht nutzen könnten und auf Alternativen angewiesen wären?“, (Witzler 2008, 283; vgl. auch Hobohm 2007, 636)

Eine weiteres Fragebündel zielt auf die Zeit, die im Umgang mit der Bibliothek verwendet wurde, z. B. für Katalogabfrage, online-Angebote, Aufenthalt in der Institution, Nutzung der von der Bibliothek aufbereiteten Materialien. Der Zeitaufwand wird mit dem Stundenlohn des Bibliotheksnutzers multipliziert (Witzler 2008, 285).

Beispiele

Im deutschsprachigen Raum haben unter anderen Hans-Christoph Hobohm und Roswitha Poll auf unsere Thematik aufmerksam gemacht. Die Hochschule der Medien, Stuttgart hat eine eigene Web-Seite dazu eröffnet und lädt zur Mitarbeit ein (<http://www.wert-und->

wirkung-von-bibliotheken.de/). Eine zentrale Publikation ist diejenige von Imholz/Weil von 2007, die einen Überblick über 17 aktuelle Studien im Bereich der Public Libraries seit 1998 verschafft. Die Literatur der angelsächsischen und skandinavischen Länder ist fast unüberschaubar. Eine gute Einführung bietet **Markless/Streatfield 2006**. Fallstudien von akademischen Bibliotheken liefert Fett 2004, 26-46. Beispiele von Ergebnissen aus öffentlichen Bibliotheken bieten z. B. Griffiths 2004 aus Florida oder Value for Money 2006 aus Ohio. **Eine ganze Reihe von amerikanischen Bibliotheken laden ihr Publikum auf ihren Webseiten ein, einen "Library Use Value Calculators" zu nutzen, so z. B. die Main State Library oder die Mitglieder der Vermont Library Association** (s. Literaturverzeichnis).

British Library

(Pung, Elwes, Marks 2004; Pung, Clarke, Patten 2004)

Die Britische Nationalbibliothek kannte bis 2003 nur ihre Input- und Output-Werte, aber nicht das eigentliche Outcome. Bekannt waren beispielsweise fürs Berichtsjahr 2003/04 (Pung, Clarke, Patten 2004, 81f):

Jahreskosten	83 Mio. £
Zuwachs	2.5 Mio. Objekte
Mitarbeiter	2246
Ausleihen an Forschende	5 Mio.
Treffer im Web-Katalog	9 Mio.

83% der 100 führenden Forschungs- und Entwicklungsunternehmen nutzten die Institution.

63% der Benutzer waren Akademiker (Pung, Elwes, Marks 2004)

Die Bibliothek stellte drei grundlegende Fragen:

- Welchen finanziellen Wert trägt sie zur britischen Wirtschaft bei?
- Welchen Mehrwert im Vergleich zu den Kosten erarbeitet die Bibliothek?
- Welche ökonomische Auswirkung hätte ein Verzicht auf ihre Dienstleistungen?

Im Zentrum stand die Nutzung der folgenden Angebote:

- Lesesaalbestände (10'000 Nutzungen pro Tag)
- Dokumentenlieferung nach auswärts und bibliografische Dienstleistungen
- öffentliche Ausstellungen und Veranstaltungen
- indirekter Nutzen für die weitere Gesellschaft (Pung, Elwes, Marks 2004).

Eine Reihe von Faktoren wurden noch gar nicht untersucht, z.B.

- die Rolle der Bibliothek im Bildungswesen
- den Wert der Online-Dienste und der digitalen Inhalte
- den Vorteil, eine gut informierte Bevölkerung zu haben
- die Wertschöpfung ausserhalb von Grossbritannien.

Den Auftrag für die Untersuchung übergab die Bibliothek einer externen Firma, die sie 2003 über drei Monate hinweg begleitete.

Die Voraussetzungen haben wir bereits oben erwähnt:

- die Definition von hypothetischen Marktwerten der Dienstleistungen
- Interviews mit Benutzern, die den Wert der beanspruchten Dienstleistungen wiedergeben mussten.

Die fünf ebenfalls schon genannten Fragetypen (Willingness to pay, Willingness to accept, Investment in access, Price elasticity of demand, Cost of alternatives kamen zur Anwendung (Pung, Clarke, Patten 2004, 86).

Befragt wurden:

- 229 Benutzer der Lesesäle
- 100 Benutzer des Document Supply Centers und des bibliografischen Dienstes
- 2030 Benutzer des allgemeinen Publikums aus ganz Grossbritannien. (Pung, Clarke, Patten 2004, 87)

Fazit: Im Gesamtergebnis überstieg die Wertschöpfung die von der öffentlichen Hand geleisteten Investitionen um das 4.4fache.

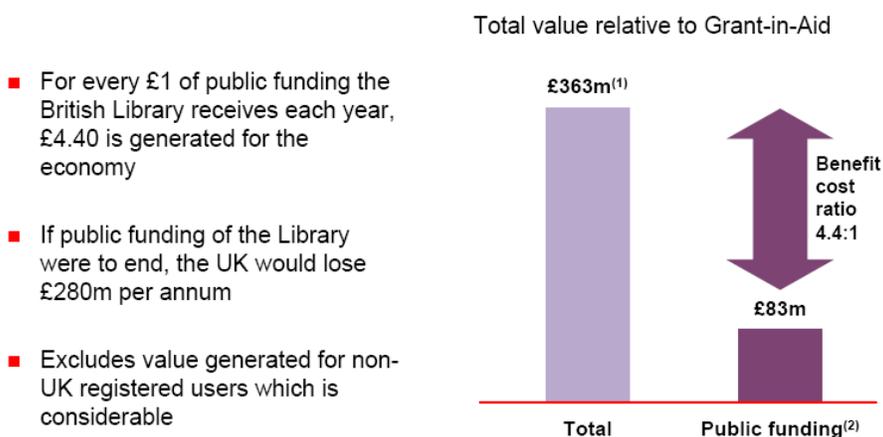


Abbildung 2: Gesamtergebnis der Wertschöpfung (Pung, Clarke, Patten 2004, 89)

Bibliotheken in Berlin Mitte

Die erste Studie am Beispiel einer öffentlichen Bibliothek in Deutschland erfolgte an den elf Bibliotheken des Bezirks Berlin Mitte, wo die Büchereien mit drastischen Mittelkürzungen und Schliessungen konfrontiert waren (Blank 2006). Die Arbeit besticht durch ihre einleitenden sehr ausführlichen theoretischen Überlegungen.

Zielgruppe waren die Nutzer ab 16 Jahren. Die Erfassung erfolgte mit Fragebogen, online-Befragungen und Einzelinterviews aufgrund von Zufallsstichproben in drei Bibliotheken. 931 Personen beteiligten sich.

Die Ergebnisse wurden folgendermassen zusammengefasst:

„Die befragten Personen gaben an, dass die Nutzung der öffentlichen Bibliotheken ihnen geholfen hat...

...bei der Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch	13.1 %
...bei der Suche nach einem Job	15.4 %
...produktiver in ihrer derzeitigen Tätigkeit zu sein	54.6 %
...beim Umgang mit ihren persönlichen Finanzen	12.7 %
...zur Entwicklung bzw. Umsetzung einer Geschäftsidee	11.4 %
...ihre Gewerbetätigkeit zu verbessern	11.3 %

Die befragten Personen haben die folgenden Leih-vs-Kauf-Gründe in den aufgeführten Anteilen bestätigt:

wegen des Preisvorteils	81.5 %
einmaliger Gebrauch	80.0 %
zum „Testen“ für einen möglichen Kauf	44.8%
nicht mehr im Handel erhältliche Ausgaben	43.3 %
kein Platz zum Unterbringen	41.5 %
bei Büchern: wenn (anfangs) nur Hardcover-Ausgaben ... erhältlich	14.6 %“

(Blank 2006,78)

Die ökonomische Seite erfasste die Studie durch die Multiplikation einer Produktnutzung mit einem angenommenen Marktpreis:

Umsatz	Produkt	Marktpreis	(Alternative)	Ökonomischer Wert
--------	---------	------------	---------------	-------------------

Also z.B.

455'765 Ausleihen	Sachliteratur	20 €	(Buchhandel, Einzelhandel)	9'114'300 €
120'029	Zeitschriften	2 €	(Buchhandel, Einzelhandel)	240'058 €
50'614	Teilnehmer an Veranstaltungen Leseförderung	50 €	(Nachhilfestunden 5 h à 10 €)	2'530'700

Abbildung 3: Produktnutzung und Marktpreis

Im Total kam die Untersuchung auf einen Gesamtumsatz von gut 26 Mio €. Der Aufwand der Kommune betrug dagegen nur 4,6 Mio. €. Die Kosten-Nutzenrelation verhält sich damit **1 : 5.6**. (Blank 2006, 81).

„Darüber hinaus wurden die befragten Personen gebeten, ausgehend von der theoretischen Annahme, sie könnten die öffentlichen Bibliotheken für ein Jahr nicht nutzen und müssten sich Informationen auf alternativen Wegen beschaffen, die ihnen dazu entstehenden Kosten zu benennen. Erwartungsgemäss schätzten die Vielnutzerinnen die Aufwendungen auch entsprechen höher ein. Durchschnittlich konnten die Kosten für Alternativen auf 202,57 EUR je NutzerIn beziffert werden.“ So berechnet, läge der Jahresumsatz bei 59'331 aktiven NutzerInnen bei gut 12 Mio € und das Kosten-Nutzen-Verhältnis bei **1 : 2.59** (Blanck 2006, 82).

Die dritte Erhebungsmethode bestand darin, den Zeitaufwand in Geldwert umzurechnen. Die durchschnittliche Verweildauer in der Bibliothek lag bei 68 Minuten. Bei 1,1 Mio. Bibliotheksbesuchen und einem theoretischen Stundenlohn von 5.5 € (ungelernte Hilfskraft), kommt man auf einen Zeitwert von 6,85 Mio. € und ein Kosten-Nutzen-Verhältnis von **1 : 1.48**.

Fazit: Die Kombination aller drei Ansätze ergab ein Wertverhältnis von **1 : 3.2**.(Blanck 2006, 82)

Die Werte dieser beiden Untersuchungen liegen im Streubereich verschiedener ähnlicher Studien, die immer wieder ein Verhältnis von etwa 1 : 4 von Investitionen und Umwegrentabilität aufzeigen.

Möglichkeiten für die Praxis in der Schweiz

Gudrun Witzler forderte in ihrer Präsentation am Deutschen Bibliothekartag 2008 folgende Massnahmen, die weitgehend auch für die Schweiz gelten:

- Ergänzung der Bibliotheksstatistik um Indikatoren zur Wirkungsmessung.
- Weiterentwicklung des Bibliotheksindex' (BIX) sollte zu einem Instrument der Wirkungsmessung.
- Mehr Fortbildungen zum Thema „Wert und Wirkung“:
- Pilotprojekte in verschiedenen Bibliothekstypen, begleitet und unterstützt von den Berufsverbänden und den bibliothekarischen Ausbildungsstätten.
- Standardisierung der Wirkungsmessung, analog zur Leistungsmessung
- Wirkungsmessung sollte Teil der bibliothekarischen Ausbildung werden.

Grundsätzlich liegt genug Material vor, um auch in der Schweiz entsprechende Untersuchungen zu starten. Dies gilt sowohl für kleine Gemeindebibliotheken wie für Kantons- und Universitätsbibliotheken. Für einfache Anwendungen genügt sogar ein standardisierter Rechner, wie er z.B. von amerikanischen Kollegen entwickelt wurde.

Nachgedanken

Mir scheint, in der bisherigen Literatur wird noch zu wenig differenziert zwischen den Bereichen: Bildung und Kultur.

Lassen Sie mich dazu nur ein Beispiel anhand des vor einigen Jahren neu erwachten Forschungsinteresses an den Enzyklopädien der Aufklärung erwähnen: Wie berechnet man die Kosten und den ökonomischen Nutzen einer Lesesaalausleihe eines 220-jährigen Enzyklopädie-Bandes? Ist die Sicht der Bibliothek massgebend oder der Wert, den der Benutzer diesem Vorgang beimisst? Dafür müssten neue standardisierte Berechnungsmethoden geschaffen werden.

Hier nur stichwortartig einige Überlegungen: Die Lagerkosten pro Band betragen nach heutigem Geldwert 2 Fr. pro Jahr.¹³ Er wurde seit seiner Aufnahme schätzungsweise dreimal katalogisiert, vielleicht einmal behelfsmässig restauriert, dazu käme der damalige (oder heutige?) Marktwert, die Kosten für den Ausleihvorgang... Allenfalls wären diese Kosten durch die früheren Nutzungen zu dividieren.

Nicht zuletzt auch noch ein Wort zum Wert der Bibliotheken, den diese nach meiner Auffassung eindeutig zu wenig ausspielen. Während Kunstmuseen explizit (im

¹³ Nach einer Berechnung der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern.

Zusammenhang mit Ankäufen oder auch durch den ganzen Kunstmarkt mit seinen Auktionen) oder implizit (durch die Schutzmassnahmen und Warnanlagen) auf den Wert ihrer Sammlungsgegenstände hinweisen, bringen Bibliotheken die Bedeutung ihrer Zimelien viel zu wenig zur Geltung. Seltene Aufschreie in den Feuilletons ausgenommen, wenn etwa der Staat Bestände aus einer Bibliothek restituieren will, wie unlängst in Baden-Württemberg geschehen; oder wenn es zu Katastrophen kommt wie bei der Anna-Amalia-Bibliothek oder beim Stadtarchiv Köln. Mir scheint, dass im ganzen Bestreben um einen benutzerorientierten Massenbetrieb die Präsentation des Altbestands in den Hintergrund gerückt ist. Ja, vermutlich kennen viele Institutionen den Marktwert ihres Altbestands nicht einmal ansatzweise. Er ist zugegebenermassen schwierig zu bestimmen. Die meisten Bibliotheken haben auf eine Versicherung denn auch verzichtet, weil sie nicht in der Lage wären, die gemässe Versicherungssumme zu zahlen. Immerhin liesse sich exemplarisch hochrechnen, welche Millionenwerte etwa eine typische schweizerische Kantons- und Universitätsbibliothek besitzt. Dabei könnten sich Bibliotheken auch mit der Pflege und Sicherung wertvollen historischen Kulturguts vermehrt Respekt verschaffen. Kennt doch jeder, der mit Laien Altbestandsführungen gemacht hat die unvermeidliche Frage aus dem Publikum nach dem Wert eines präsentierten mittelalterlichen oder frühneuzeitlichen Folianten...

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Begriffsdifferenzierung.....	49
Abbildung 2: Gesamtergebnis der Wertschöpfung	53
Abbildung 3: Produktnutzung und Marktpreis	55

Literatur- und Quellenverzeichnis

Pung, Elwes, Marks 2004 schätzten, dass bereits über 1000 Studien zur Thematik erschienen sind.

Eine Auswahl liefert Poll, 2007¹⁴. Die nachfolgende Liste enthält nur ausgewählte Werke, die für diese Zusammenfassung im engeren Sinne verwendet wurden.

¹⁴ Die Bibliografie ist folgendermassen aufgebaut:

- I. Bibliographies and projects
- II. General interest
- III. Information Literacy
- IV. Academic success
- V. Social impact
- VI. Impact of electronic services
- VII. Financial Value**
- VIII. School Libraries

Blanck, Sandra (2006): Wert- und Wirkungsmessung in Bibliotheken. In: Neues für Bibliotheken, Neues in Bibliotheken. Wiesbaden, 2006. -(B.I.T.online – Innovativ, Bd. 12).

Felderer, Bernhard et. al. (2008): Prüfung der Bundestheater bezüglich der ökonomischen Wirkungen in Wien und in Gesamtösterreich. Studie im Auftrag der Wirtschaftskammer Wien 2008, (Institut für höhere Studien, IHS).

Fett, Othmar F. (2004): Impact - Outcome - Benefit: Ein Literaturbericht zur Wirkungsmessung für Hochschulbibliotheken. Berlin, 2004. (Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft, 142) <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h142/>

Friedrich-Naumann-Stiftung für die Freiheit (Hg.) (2007): Kultur- und Kreativwirtschaft in Europa. Jahrbuch Kulturwirtschaft. Berlin 2007

Griffiths, José-Marie et al. (2004): Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries. Summary Report, 2004
<http://dliis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/ROISummaryReport.pdf> (zuletzt besucht am 04. Aug. 2008)

Hobohm, Hans-Christoph (2006): Rechnen sich Bibliotheken? Vom Nutzen und Wert ihrer Leistungen. Studien belegen Wirtschaftlichkeit. In: Buch und Bibliothek, 59 (2007) 09, 633-639.

Hobohm, Hans-Christoph (2007): Was sind Bibliotheken wert. In: Buch und Bibliothek 59 (2007) 01, 40f.

Hochschule der Medien, Stuttgart: <http://www.wert-und-wirkung-von-bibliotheken.de/>
(zuletzt besucht am 04. Aug. 2008)

Imholz, Susan; Weil Arns, Jennifer (2007): Worth Their Weight. An Assessment of the Evolving Field of Library Valuation. New York 2007

Jandl, Paul (2008): Kunst kommt von Konsum. Eine Wiener Studie zeigt: Kultursubventionen rechnen sich. In: Neue Zürcher Zeitung 175, 29. 7. 2008, 42.

Kobel, Stefan (2009): Geldmaschine Kulturwirtschaft. In: Handelsblatt, Nr. 41, 27. 2. 2009, 49.

Maine State Library: Library Use Value Calculator.
<http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm> (zuletzt besucht am 08. Aug. 2008)

Markless, Sharon; Streatfield, David (2006): Evaluating the impact of your library. London 2006.

Poll, Roswitha (2006): Was dabei herauskommt. Wirkungsforschung für Bibliotheken
In: Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, 53 (2006), H 2, S. 59 – 70

Poll, Roswitha (2007): Bibliography "Impact and Outcome of Libraries".
<http://www.ulb.uni-muenster.de/projekte/outcome/downloads/bibliography-impact+outcome.pdf>

Pung, Caroline; Tabitha Elwes (2004): Philippa Marks. Measuring the economic impact of the British Library. London 2004.
<http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/increasingvalue/publicvalue/confpres/pungelwesmarks.pdf>

Pung, Caroline, Ann Clarke, Laurie Patten (2004): Measuring the economic impact of the British Library. In: New Review of Academic Librarianship, 10,1 (2004), 79-102.

Söndermann, Michael et. al. (2009): Gesamtwirtschaftliche Perspektiven der Kultur- und Kreativwirtschaft in Deutschland. Kurzfassung eines Forschungsgutachtens im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie. 2009 (Forschungsbericht Nr. 577).

Usherwood, Bob; Linley, Rebecca (1998): New Library – New Measures: A Social Audit of Public Libraries (besucht am 4. 8. 2008).
www.ifla.org/IV/ifla64/054-94e.htm

Value for Money (2006): Southwestern Ohio's Return from Investment in Public Libraries. 2006. <http://www.9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf>

Vermont Library Association: Library Use Value Calculator:
<http://www.vermontlibraries.org/library-use-value-calculator> (zuletzt besucht am 04. Aug. 2008)

Waldner, Rosmarie (2008): Ziffern und Qualität. In: Horizonte, Nr. 78, Sept. 2008, S. 33.

Wimmer, Ulla (2004): Kultur messen. Zählen, Vergleichen und Bewerten im kulturellen Feld Berlin, 2004. (Berliner Arbeiten zur Bibliothekswissenschaft, 14)

Witzler, Gudrun (2008): Wert und Wirkung von Bibliotheken. In: Bibliothek. Forschung und Praxis, 32 (2008), Nr. 3, 279-292.

Zimmermann, Olaf; Schulz, Gabriele (2007): Zukunft Kulturwirtschaft. Essen 2009.

John Jax: Buy the ticket, take the ride: the relevance of American university libraries in a carnival of information attractions

Abstract

Academic libraries in the United States exist primarily to facilitate and foster the teaching, research, and learning needs of students and faculty. Campus libraries perform this mission by providing staff, services, and access to information through their physical and/or electronic collections. In the past two decades, creation of the Internet, an exponential increase in digital information, and new computing technologies have forced academic libraries to compete to stay relevant; especially in a time when students and faculty have other avenues to find and retrieve information. In essence, an information smorgasbord or carnival of information sideshows have been created, which can limit the effectiveness or value of an academic library to the campus it serves. Campus libraries are also impacted by limited funding or decreased purchasing power and are in dire need of developing new measures of success that indicate worth, plus provide accountability to administrators and public taxpayers.

American Higher Education

The current state of higher education in the United States of America (U.S.) is one of diversity. Diversity in the types of institutions, degrees offered, and of students and faculty. Much of this diversity related to external and internal influences both within and far from this nation's borders. Today, over 17.9 million students are enrolled in over 4,200 institutions of higher education, which are a mixture of public, private, or for-profit. The majority of these students (14.7 million) are enrolled in public institutions of higher education. Demographically, statistics indicate that the majority of higher education students are Caucasian and are in the 18-22 age range (NCES: Digest of Education, 2007). Each year since 1979, women out enroll men at a 3:2 ratio. An increase in non-traditional enrollees has also been documented (aged 25 and over) in the last ten years. Minority student enrollment has also surged over the last decade and now accounts for about 25% of enrollees. Tuition costs have increased and state/federal funding levels have decreased (Zumeta, 2004; 2006). Both of these factors impact overall affordability and access. More students are living off-campus and students expect flexible modes of educational delivery, robust support infrastructures, and demand access to new computing technologies. In fact, when one observes the top five institutions having the largest enrollments, two are for-profit and offer their degrees online (Phoenix University, is the largest). For a detailed history of the development of U.S. post secondary education, a suggested text to consult would be *Higher Education in Transition: A history of American colleges and universities* (1997). To better understand higher education's impact on society and students, please read *How College Affects Students: findings and insights from twenty years of research* (1991) and the follow-up work, *How College Affects Students: a third decade of research* (2005).

Academic Libraries in U.S.

Alongside the development of the United States varied colleges and universities, campus libraries existed from the beginning but began as meager entities built largely on donations during colonial times. Since the early colonial colleges provided religious instruction, materials housed in the libraries reflected this subject area. Fast forward to the year 2000, a generational change in students who were used to the Internet and the delivery of information in an electronic format, created even more impetus for a change in the how campus libraries sought to remain relevant or regain relevancy (McCabe, G. B., & Person, R. J., 1995).

Presently, 3,617 academic libraries serve campuses of higher education (1,570 public and 2,047 private). Once American colonies revolted and established their own country, both colleges and their libraries were free to take on new curricular and research directions.

Interestingly, true growth for libraries and librarianship was attributable to wars such as the Civil War of the 1860's, World War I and II, plus the ensuing Cold War. Economic troubles for the United States in the 1970's signaled new funding challenges and for the next twenty years, academic libraries learned how to survive. Libraries began to try to do more with less and Shiflet (1981) states that the library "prospered or suffered in proportion to its value to the college." Thus, it can be said that academic libraries were already struggling to remain relevant during these harsh economic times. It was the decade of the 1990's, which ushered in the Internet and other technological advances, brought more revolutionary changes in how information could be produced, accessed, and distributed that prompted academic libraries to look more closely at their operational workflows and patron needs. At this point in time, if not already struggling to remain relevant with campus constituents, an academic library's role as primary purveyor of information was threatened.

According to Holton, O'Shea, and Hardesty (2008), academic libraries in the United States annually spend over \$6.2 billion (U.S.) on resources (50% is spent on staff), employ 93,600 full-time equivalent staff (28% or 26,500 were librarians), add 22.2 million items per year to their collections (221 academic libraries hold 1 million or more items in their collections), circulate 144.1 million items, loan 10.8 million items, borrow 10.3 million items, provide reference service by e-mail or the Web (72%), report providing technology to assist patrons with disabilities (50%), answer 1.1 million reference transactions, and incorporate information literacy components into their mission (34%). By comparison, Americans spend almost \$14 billion on athletic footwear and Amazon.com ships 1.5 million units per day (Cox, 2003). Few academic libraries report being open 24 hours over a 7 day week span (only 31 out of 3,617) (Holton, O'Shea, & Hardesty, 2008).

The Association of College and Research Libraries (ACRL) compiled a list of critical issues for U.S. academic libraries to be cognizant of and all issues certainly impact their ability to be relevant to user. They are: "increasing emphasis on digitizing collections, preserving digital archives, and improving methods of data storage and retrieval, skill sets for librarians must evolve in response to the needs and expectations of the changing user populations (students and faculty) that they serve, students and faculty will increasingly demand faster and greater access to services, debates about intellectual property will become increasingly common in higher education, demand for technology-related services will grow and require additional funding, higher education will increasingly view the institution as a business, students will increasingly view themselves as customers and consumers, expecting high-quality facilities and services, distance learning will be an increasingly more common option in higher education, and will coexist but not threaten the traditional bricks-and-mortar college model, free public access to information stemming from publicly funded research will continue to grow, and patron privacy will continue to be

an important issue in librarianship” (Mullins, Allen, and Hufford, 2007). While this list is not comprehensive in nature, the issues offer fresh and innovative avenues of opportunity for both academic libraries and librarians as long as both are eagerly prepared to meet these issues.

Users of Academic Libraries

At this point it would seem logical to look at the student users of academic libraries. What do we know about them? Are they really different than past users? Do they really view their campus libraries with distaste or varying degrees of badness? It would appear there are some general differences between the current generation, Generation Y (or Millennial's) and their predecessors, Generation X or even the older Baby Boomer generation. Since many other conference participants have discussed generational attributes, the presenter will not elaborate but instead refer readers to the other presentations at this conference. Despite general differences between generations, research indicates that past generations did not utilize the library as much as one would assume. Another study conducted in 1984 (Boyer, 1987) concluded that the majority of students (over 65%) spent 4 hours or less per week studying in the library. Research findings from two years earlier (Boyer, 1987) found similar results in that the majority of students only occasionally utilized the campus library. Not surprisingly, Millennial students seem to use Internet more than library (Jones, Madden, Clarke, & Pew Internet & American Life Project, 2002). Only 9% of students indicated that they exploit the campus library more than the Internet for information seeking (Jones, Madden, Clarke, & Pew Internet & American Life Project, 2002). De Rosa and OCLC (2006) found comparable information seeking use statistics. Amazingly, these same students claim to know where to find information. Most allege they are extremely familiar in using search engines such as Google.com or Yahoo.com and are somewhat comfortable finding information in a physical library (about 35%) (De Rosa, & OCLC, 2006). However, other studies showed that these students were overly confident in their abilities to locate and judge informational quality. For instance, the Educational Testing Service (2006) found that students mistakenly believed that Internet searching allowed them to locate information that is both unbiased and relevant. More importantly, the same findings ETS, (2006) showed that students did not possess the necessary critical thinking skills to properly research their topics and ultimately result in academic success. A much smaller scale study done earlier at the University of Oklahoma (Brown, Murphy, & Nanny, 2003) found that both undergraduate and graduate students misconstrued the notion that “techno-savvy” is the same as being “information literate” p. 386. Other research (Gillette & Videon, 1998; Grimes & Boening, 2001; Rothenberg, 1998) illustrated problems with scholarly research done by students as well. De Rosa and OCLC (2006) noted that students consulted their peers, instructor, or even did exploration on their own rather than consulting

with a librarian. Burton (2005) says it best, "For librarians and university administrators, the introduction, reception and unparalleled growth of the Web and Web-based products have raised expectations about how library resources and services can be delivered. Limitless possibilities and high expectations promise to keep librarians and their administrators busy looking for funding to accommodate demand from users and staff" (p. 108).

University of Wisconsin System and University of Wisconsin at La Crosse (Staying Relevant)

The University of Wisconsin System has over 170,000 total students enrolled in 13 four-year campuses (included 2 doctoral institutions) and 13 two-year campuses (see Figure 1). The student population at the University of Wisconsin – La Crosse (UW-L), which started in 1909, comprises of 8,129 undergraduate students and 685 graduate students in over 44 disciplines. UW-L has again been ranked among the Midwest's best universities in U.S. News & World Report's 2009 "America's Best Colleges." UW-L employs 448 full- and part-time faculty members with over 80% of full-time faculty holding a doctorate or other terminal degree. The student population is dominated by the female gender. The majority of UW-L's students are enrolled in the various College of Science and Allied Health programs and disciplines.

The campus library also began in 1909 and encountered several periods of collection growth and facility relocations/renovations. Initially, the campus library housed several thousand volumes and presently is home to over almost 700,000 volumes. By American standards, UW-L's library is medium sized and staff levels are: 11 total librarians (9 librarians have faculty status plus an additional master's degree or professional degree), 13 paraprofessional staff (many with at least a college degree and some with master's degrees), and 55 part-time student workers (in the U.S. few students go on to be librarians). As is evidenced by the large numbers of student employees, the library relies on them to keep vital functions operating.

Accountability

Academic libraries have traditionally used numerical counts to measure their worth to campus administration or to compare themselves with peer libraries. Physical counts, such as numbers of visitors, reference questions answered, holdings, loans, etc...serve as traditional justification for continued funding. An academic libraries relationship to student learning/engagement, achievement, retention or even satisfaction level were rarely studied or mentioned to the administration. However, the advent of the Internet, information increasingly produced an electronic format, and changing user information seeking habits, necessitated academic libraries' to alter how they proved their value to administrators;

especially in times of scarce funding. In essence, academic libraries started to ponder how to best assess their success and value in a digital age? Campus libraries need to “articulate the importance and need of their services and resources; identify the use and uses of their services and resources; and establish the value, impacts, and benefits that the community receives from the library services and resources” (Bertot & McClure, 2003, p. 592). A physical or print world tends to leave more obvious user clues (i.e. see wear and tear) while a digital world requires new detection methods. New detection methods mean the adoption of a new mindset. Worth can no longer be solely based on numerical counts (quantity) as this tells nothing about the true value to users. Academic libraries needed to mine deeper and solicit feedback directly from users (qualitative research). Borgman (2003) perhaps sums up a campus library’s plight best by stating, “A paradox of the networked world is that as libraries become more and more embedded in the information infrastructure of universities, communities, governments, corporations, and other entities, the less visible they may become to their users, funders, and policy-makers” (p. 653).

Making Users Visible

One of the first facets the library at UW-L endeavored to investigate was who was using our electronic resources and from where. Google Analytics’ many features were used to mine library web page visits. Web page traffic trends by time and date were analyzed. Much time was spent on examining (looked at IP ranges) our subscription database use; specifically those licensed from EBSCOhost. Interestingly, the majority of use was from UW-L on-campus IP ranges as opposed to off-campus users. Most the campus use (over 60%) was from within the library. EBSCOhost peak searching times were from 1 p.m. to midnight and the average search duration was about 37.5 minutes. Unfortunately, neither Google Analytics nor EBSCOhost usage statistics will tell us if users were successfully finding information on what they were looking for. Search engine queries were also mined using eXTReMe Tracker software. This tool allowed librarians to find out what search engines were being utilized as well as what types of searches and their language guided information seekers to UW-L’s library web page.

Another interesting facet studied related to where students go on campus to get Internet and computing access. Statistics gathered with the help of our Information Technical Services Department revealed that while the library had fewer computers than other labs across campus, it was the most popular location both in terms of overall use and turnover.

Qualitative User Studies

Despite the plethora of new electronic statistics, little other than quantitative use in terms of numbers/clicks can be revealed about the user. One such tool that helps alleviate reliance

on pure metrics, and moves academic libraries toward outcome-based assessment, is LibQUAL+®. LibQUAL+® was developed and extensively tested by the Association of Research Libraries (ARL) and has been used by thousands of libraries since 2000. LibQUAL+® is a web based survey that evaluates user perceptions of library service, library as place, and the quality or ease of access to information in a library's collection (virtual and physical). Participants are asked to rate their minimal expectations, actual desired levels, and perceptions of where they see the library in terms of quality based on the question posed. Consult LibQUAL+®'s web page at <http://www.libqual.org/> for additional information on this instrument's historical development and data trustworthiness (reliability and validity). The survey instrument allows five extra questions to be asked, plus additional demographical type and library use data is collected. An open-ended comment box is also included, but respondents are not required to supply any data. Despite this, the value of the comment box is that users can write about anything of importance to them. The real comments often corroborate satisfaction ratings and help identify more specific weaknesses or strengths.

LibQUAL+® was conducted at UW-L in the spring of 2004 and 2008. The 2004 survey employed a random sample and the 2008 survey was sent electronically to all campus constituents. Results for undergraduates were similar for both surveys. Undergraduates had the most satisfaction with electronic resource accessibility and having a library web that enables them to find information on their own. Graduate students appeared to be less satisfied in 2004 with the library's collections and service levels than in 2008. Faculty/staff results for the two surveys were similar and found the library's space quite favorable. Faculty/staff rated the electronic and print collections quite low on both surveys. Opened-ended comments revealed more in depth data about user's satisfaction or dissatisfaction. In 2004, many comments were positive about the full-time library staff's high service level, yet a majority of comments expressed poor customer service experiences with student employees. Also, many participants indicated that there was not enough study space within the library; specifically group study space. In 2008, respondents found space comfortable and inviting but not very quiet. There was still a need for additional group study space and extra printing and computer access. Faculty, again, desired more electronic access to resources (both databases & journals).

Between the 2004 and 2008 surveys, the library addressed deficiencies and user dissatisfaction by focusing on the library as place. The first floor of Murphy Library was designed to accommodate print-based research. Over 50% of the library's first floor space was consumed by stacks of bound periodicals, yet bound periodicals utilization had fallen dramatically from 8,086 uses in 2001 to 4,183 uses in 2005. A main floor makeover was started to address spatial issues (see figure 2). Too much main floor space was deemed to

be non-functional as it stored a low-use print journal collection. Implementing a group study area concept that incorporated technology needs was deemed as a first priority. An information commons approach was modified to adopt more human aspects of student learning was implemented (e.g. “eating, discussing, writing, drawing, thinking, being social, being private, etc.”) (Brown & Long, 2005). This resulted in a learning commons approach design for group study space that allowed students to have both noise and quiet, plus obtain assistance as needed. The library also instituted a more user friendly food and drink policy, which necessitated planning for the building of a coffee café. The term “CLIC” or Collaborative Learning Information Commons was coined by library staff.

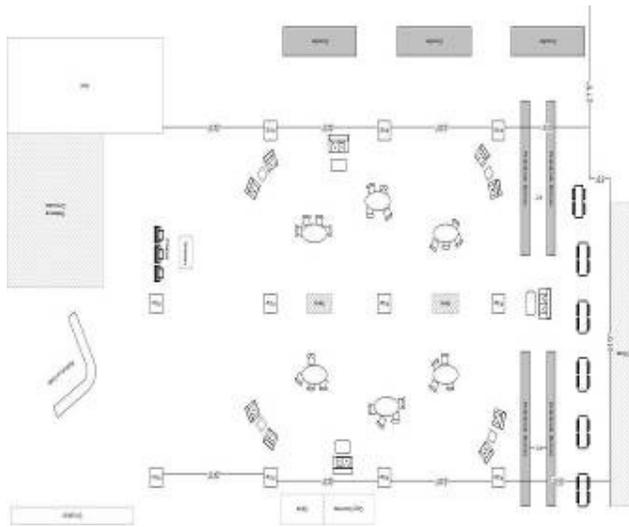


Abbildung 1: Group study space

After the first floor space was redesigned, the Library asked students to complete a survey about the library's new Collaborative Information Learning Commons (CLIC). Survey questions asked students what they like/ don't like about CLIC, how they use CLIC to complete their research, as well as for recommendations to improve CLIC. The first 30 students to complete the survey received prizes generously donated by some of our electronic resource vendors. Students were very positive about CLIC and offered great recommendations for further improving the space!

Another way to remain important or relevant to your users is to digitize collections of local and/or national significance. One such example at UW-L is a historical river steamboat photograph digitization project of over 150,000 images. Of these images, approximately 50,000 are of inland river steamboats and river scenes, making this one of the nation's largest collections for this subject. Access can be found at <http://digicoll.library.wisc.edu/LaCrosseSteamboat/>.

Other ways to make the library more appealing and relevant to users are aesthetic or architectural, such as displaying student art or converting (see YouTube video at <http://www.youtube.com/watch?v=JkodS4xdwYM>) a room to house a coffee café. Furthermore, the coffee café was designed to be an intellectual, communal space. Students, faculty, and staff can collaborate on projects, discuss what they have been reading, talk about the issues of the day, and socialize. The café features a variety of seating and comfortable lounge furniture for a casual, relaxed atmosphere. The menu includes a name brand coffee, including fair trade and certified organic coffee choices, and an assortment of sandwiches, soups, salads, snacks, and pastries perfect for a light lunch or break. Students, faculty, and staff from all over campus drop by the coffee café. More critically, the library café fills a niche for students attending classes and faculty and staff with offices or who teach on the north side of campus. The café space, just around the corner from the entrance, opens out into the library so materials that do not circulate can be used in the café. Students can check out Tablet PCs for building use at the Circulation Desk. The café offers wireless access. The new book collection is close to the entrance for browsing on the way in. Featured in the café is a rotating student art display set up in collaboration with the Art Department.

Fundamentally making an academic library relevant is about going where the user goes. Academic libraries must redesign and reorient physical space and services to meet changing user needs. Libraries on higher education campuses need to exploit technology in order to reach out and deliver services and resources. Simple technologies like virtual chat boxes can be deployed on library web pages or databases to help users get immediate point of need assistance.

Establishing outreach programs where individual librarians are assigned to a specific residence hall help residents with their information needs can done (see figure 3). YouTube.com can be an instructional or marketing device as well. It is only up to one's imagination. Having Facebook.com accounts for librarians and the library may also play a vital marketing and informational role.

Applying new research methods will also reveal more about academic library users. Proquest (Law, 2007) conducted an observational study of students' natural research behavior, which was not always within library walls. Proquest's (Law, 2007) researchers discovered that a vast amount of students use library resources or rather, attempted to use library resources. However many failed due to poor library website design and could not locate the library's databases. Proquest (Law, 2007) also discovered that students often work with multiple resources at the same time, and that abstracts are essential in identifying relevant search results (even when full-text is present). Another innovative student study conducted by Foster and Gibbons (2007) focused on how students go about

writing their research papers and what helps them the most in terms of resources, services and facilities. Foster and Gibbons (2007) outfitted students with cameras and asked them a set of questions related to how they perform research. Instead of vocally answering, students were supposed to record their research processes by taking photographs. Thus, only by using innovative research methods such as the photo elicitation exercise performed by Foster and Gibbons (2007), can academic libraries better comprehend the diverse set of user needs involved with the research process and more accurately align services to meet these needs.

Conclusion

In sum, academic libraries can thrive and be relevant to users despite competition from the Internet and other new computing technologies. Localized user studies are perhaps the best way to find out what an academic library can do to satisfy users and a variety of research methodologies exists to accomplish this task. Gibbons (2007) states that in order to successfully carry such a user study out, academic libraries must cultivate a library staff culture of exploration, evaluation, and assessment. Also, Gibbons (2007) notes that library space has physical and virtual differences and library staff must recognize these differences. Library staff must embrace and not avoid technological advances. A last piece of advice comes from Michael Gorman, former American Library Association president and retired Dean of Library Services at California State University at Fresno, who implores librarians to “honor the past and create the future.”

Table of figures

Abbildung 1: Group study space67

References

Borgman, C. (2003): The Invisible Library: Paradox of the global information infrastructure. *Library Trends*, 51(4), 652-674.

Boyer, E. L. (1987): *College: The undergraduate experience in America*. New York: Harper & Row.

Brown, C., Murphy, T. J. & Nanny, M. (2003): Turning techno-savvy into info-savvy: authentically integrating information literacy into the college curriculum. *Journal of Academic Librarianship*, 29(6), 386-398

Brown, M. and Long, P. (2005): “Trends in informal learning spaces”, Proceedings of the EDUCAUSE Learning Initiative, ELI Fall 2005 Fall Focus Session, Design of Informal Learning Spaces, Estrella Mountain Community College

Brubacher, J. S., & Rudy, W. (1997): Higher education in transition: A history of American colleges and universities. Foundations of higher education. New Brunswick, N.J., U.S.A.: Transaction.

Cox, J. (2003): Amazon dives into technology services. InfoWorld, http://www.infoworld.com/article/03/06/10/HNamazondives_1.html

De Rosa, C. (2006): College students' perceptions of libraries and information resources: A report to the OCLC membership. Dublin, Oh: OCLC. <http://www.oclc.org/reports/perceptionscollege.htm>.

Educational Testing Service. (2006b): ICT literacy assessment: Preliminary findings. Retrieved December 12, 2004, from http://www.ets.org/Media/Products/ICT_Literacy/pdf/2006_Preliminary_Findings.pdf.

Foster, N. F., & Gibbons, S. (2007): Studying students: the undergraduate research project at the University of Rochester. Chicago: Association of College and Research Libraries. <http://docushare.lib.rochester.edu/docushare/dsweb/View/Collection-4436>

Gibbons, S. (2007): The academic library and the net gen student: making the connections. Chicago: American Library Association.

Gillette, M., & Videon, C. (1998): Seeking quality on the Internet: A case study of composition students' "works cited." Teaching English in the Two Year College, 26, 189-194.

Grimes, R., & Boening, C. (2001): Worries with the web: A look at student use of web Resources. College and Research Libraries, 62, 11-23.

Holton, B., O'Shea, P., & Hardesty, L. (2008): Academic libraries, 2006 first look. [Washington, D.C.]: U.S. Dept. of Education, Institute of Education Sciences, National Center for Education Statistics. <http://nces.ed.gov/pubs2008/2008337.pdf>.

Jones, S., Madden, M. A., & Clarke, L. N. (2002): The Internet goes to college: How students are living in the future with today's technology. Washington, D.C.: Pew Internet & American Life Project. <http://www.pewinternet.org/reports/pdfs/PIP%5FCollege%5FReport.pdf>.

Law, J. (2007). Blended librarian webcast: Observing student researchers in their native habitat [PowerPoint slides]. Retrieved from <http://blendedlibrarian.org>.

McCabe, G. B., & Person, R. J. (1995): Academic libraries: their rationale and role in American higher education. Contributions in librarianship and information science, no. 84. Westport, CT: Greenwood Press.

Mullins, James L., Frank R. Allen and Jon R. Hufford. (2007): Top ten assumptions for the future of academic libraries: A report from the ACRL Research Committee. College and Research Libraries News, 68(4), 240-41.

National Center for Education Statistics, United States, & Institute of Education Sciences (U.S.). (2007): Digest of education statistics. Washington, D.C.: U.S. Dept. of Health, Education, and Welfare, Education Division, National Center for Education Statistics.

Pascarella, E. T., & Terenzini, P. T. (1991): How college affects students: Findings and insights from twenty years of research. The Jossey-Bass higher and adult education series. San Francisco: Jossey-Bass.

Pascarella, E. T., & Terenzini, P. T. (2005): How college affects students: A third decade of research. The Jossey-Bass higher and adult education series. San Francisco: Jossey-Bass.

Rothenberg, D. (1998): How the web destroys student research papers. Education Digest, 63(6), 59-61.

Shiflett, O. L. (1981): Origins of American academic librarianship. Libraries and librarianship. Norwood, N.J.: Ablex Pub. Corp.

Zumeta, W. (2004): Higher education funding: Stagnation continues, financial restructuring underway. In The NEA 2004 almanac of higher education. (pp. 61-74). Retrieved January 31, 2007, from <http://www2.nea.org/he/healma2k4/images/a04p61.pdf>.

Zumeta, W. (2006): The new finance of public higher education. In The NEA 2006 almanac of higher education. (pp. 37-48). Retrieved January 31, 2007, from <http://www2.nea.org/he/healma2k6/images/a06p37.pdf>.

Bisher erschienene Schriften

Ergebnisse von Forschungsprojekten erscheinen jeweils in Form von Arbeitsberichten in Reihen.
Sonstige Publikationen erscheinen in Form von alleinstehenden Schriften.

Derzeit gibt es in den Churer Schriften zur Informationswissenschaft folgende Reihen:
Reihe Berufsmarktforschung

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 1
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 1:
Josef Herget
Thomas Seeger
Zum Stand der Berufsmarktforschung in der Informationswissenschaft
in deutschsprachigen Ländern
Chur, 2007 (im Druck)
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 2
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 2:
Josef Herget
Norbert Lang
Berufsmarktforschung in Archiv, Bibliothek, Dokumentation
und in der Informationswirtschaft: Methodisches Konzept
Chur, 2007 (im Druck)
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 3
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 3:
Josef Herget
Norbert Lang
Gegenwärtige und zukünftige Arbeitsfelder für Informationsspezialisten
in privatwirtschaftlichen Unternehmen und öffentlich-rechtlichen Institutionen
Chur, 2004
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 4
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Sonja Hierl
Die Eignung des Einsatzes von Topic Maps für e-Learning
Vorgehensmodell und Konzeption einer e-Learning-Einheit unter Verwendung von Topic Maps
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 5
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Nina Braschler
Realisierungsmöglichkeiten einer Zertifizierungsstelle für digitale Zertifikate in der Schweiz
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 6
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Reihe Berufsmarktforschung – Arbeitsbericht 4:
Ivo Macek
Urs Naegeli
Postgraduiertenausbildung in der Informationswissenschaft in der Schweiz:
Konzept – Evaluation – Perspektiven
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 7
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Caroline Ruosch
Die Fraktale Bibliothek:
Diskussion und Umsetzung des Konzepts in der deutschsprachigen Schweiz.
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 8
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Esther Bättig
Information Literacy an Hochschulen
Entwicklungen in den USA, in Deutschland und der Schweiz
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 9
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Franziska Höfliger
Konzept zur Schaffung einer Integrationsbibliothek in der Pestalozzi-Bibliothek Zürich
Chur, 2005
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 10
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Myriam Kamphues
Geoinformationen der Schweiz im Internet:
Beurteilung von Benutzeroberflächen und Abfrageoptionen für Endnutzer
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 11
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Luigi Ciullo
Stand von Records Management in der chemisch-pharmazeutischen Branche
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 12
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Martin Braschler, Josef Herget, Joachim Pfister, Peter Schäuble, Markus Steinbach, Jürg Stuker
Evaluation der Suchfunktion von Schweizer Unternehmens-Websites
Chur, 2006
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 13
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Adina Lieske
Bibliotheksspezifische Marketingstrategien zur Gewinnung von Nutzergruppen:
Die Winterthurer Bibliotheken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 14
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Christina Bieber, Josef Herget
Stand der Digitalisierung im Museumsbereich in der Schweiz
Internationale Referenzprojekte und Handlungsempfehlungen
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 15
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Sabina Löhner
Kataloganreicherung in Hochschulbibliotheken
State of the Art Überblick und Aussichten für die Schweiz
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 16
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Heidi Stieger
Fachblogs von und für BibliothekarInnen – Nutzen, Tendenzen
Mit Fokus auf den deutschsprachigen Raum
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 17
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Nadja Kehl
Aggregation und visuelle Aufbereitung von Unternehmensstrategien
mithilfe von Recherche-Codes
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 18
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Rafaela Pichler
Annäherung an die Bildsprache – Ontologien als Hilfsmittel für Bilderschliessung
und Bildrecherche in Kunstbilddatenbanken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 19
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Jürgen Büchel
Identifikation von Marktnischen – Die Eignung verschiedener Informationsquellen
zur Auffindung von Marktnischen
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 20
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Andreas Eisenring
Trends im Bereich der Bibliothekssoftware
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 21
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Lilian Brändli
Gesucht – gefunden? Optimierung der Informationssuche von Studierenden
in wissenschaftlichen Bibliotheken
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 22
Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl
Beatrice Bürgi
Open Access an Schweizer Hochschulen – Ein praxisorientierter Massnahmenkatalog für
Hochschulbibliotheken zur Planung und Errichtung von Institutional Repositories
Chur, 2007
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 23

Herausgegeben von Josef Herget und Sonja Hierl

Darja Dimitrijewitsch, Cécile Schneeberger

Optimierung der Usability des Webauftritts

der Stadt- und Universitätsbibliothek Bern

Chur, 2007

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 24

Herausgegeben von Nadja Böller, Josef Herget und Sonja Hierl

Brigitte Brüderlin

Stakeholder-Beziehungen als Basis einer Angebotsoptimierung

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 25

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Jonas Rebmann

Web 2.0 im Tourismus, Soziale Webanwendungen im Bereich der Destinationen

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 26

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Isabelle Walther

Idea Stores, ein erfolgreiches Bibliothekskonzept aus England – auf für die Schweiz?

Chur, 2008

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 27, im Druck

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Scherer Auberson Kirsten

Evaluation von Informationskompetenz: Lässt sich ein Informationskompetenzzuwachs messen?

Eine systematische Evaluation von Messverfahren

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 28

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Nadine Wallaschek

Datensicherung in Bibliotheksverbänden.

Empfehlungen für die Entwicklung von Sicherheits- und Datensicherungskonzepten

in Bibliotheksverbänden

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 29

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Laura Tobler

Recherchestrategien im Internet

Systematische Vorgehensweisen bei der Suche im Internet

dargestellt anhand ausgewählter Fallstudien

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 30

Herausgegeben von Robert Barth, Nadja Böller, Sonja Hierl und Hans-Dieter Zimmermann

Bibliotheken und Dokumentationszentren als Unternehmen:

Antworten von Bibliotheken und Dokumentationszentren

auf die Herausforderungen der digitalen Gesellschaft

Chur, 2009

ISSN 1660-945X

Über die Informationswissenschaft der HTW Chur

Die Informationswissenschaft ist in der Schweiz noch ein junger Lehr- und Forschungsbereich. International weist diese Disziplin aber vor allem im anglo-amerikanischen Bereich eine jahrzehntelange Tradition auf. Die klassischen Bezeichnungen dort sind Information Science, Library Science oder Information Studies. Die Grundfragestellung der Informationswissenschaft liegt in der Betrachtung der Rolle und des Umgangs mit Information in allen ihren Ausprägungen und Medien sowohl in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Informationswissenschaft wird in Chur integriert betrachtet.

Diese Sicht umfasst die Teildisziplinen Bibliothekswissenschaft, Archivwissenschaft und Dokumentationswissenschaft. Auch neue Entwicklungen im Bereich Medienwirtschaft und Informationsmanagement werden gezielt aufgegriffen und im Lehr- und Forschungsprogramm berücksichtigt.

Der Studiengang Informationswissenschaft wird seit 1998 als Vollzeitstudiengang in Chur angeboten und seit 2002 als Teilzeit-Studiengang in Zürich. Künftig wird ein berufsbegleitender Masterstudiengang das Lehrangebot abrunden.

Der Arbeitsbereich Informationswissenschaft vereinigt Cluster von Forschungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungspotentialen in unterschiedlichen Kompetenzzentren:

- Information Management & Competitive Intelligence
- Records Management
- Library Consulting
- Information Laboratory

Diese Kompetenzzentren werden im **Swiss Institute for Information Research** zusammengefasst.

IMPRESSUM

Verlag & Anschrift

Arbeitsbereich Informationswissenschaft

HTW - Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences
Ringstrasse 37
CH-7000 Chur

www.informationswissenschaft.ch

www.fh-htwchur.ch

ISSN 1660-945X

Institutsleitung

Prof. Dr. Hans-Dieter Zimmermann

Telefon: +41 81 286 24 61

Email: hans-dieter.zimmermann@fh-htwchur.ch

Sekretariat

Telefon : +41 81 286 24 24

Fax : +41 81 286 24 00

Email: clarita.decurtins@fh-htwchur.ch
