

*Michael Habersam & Klaus Niedermair*

## **Die Bibliothek im Zeitalter ihrer Automatisierbarkeit**

### Die Aufgaben der Bibliothek und die Darlegung ihrer Qualität

In diesem als Gespräch konzipierten Beitrag geht es um zwei Fragen: Welche Aufgaben soll die universitäre Bibliothek haben und wie ist eine Darlegung der Qualität ihrer Dienstleistung möglich? Es zeigt sich, dass für die Beantwortung dieser Fragen gerade die Automatisierbarkeit der bibliothekarischen Dienstleistung ein entscheidender Punkt ist. Zukunftsfähig sind vor allem jene Aufgaben der Bibliothek, die sich, im Gegensatz z.B. zu Suchmaschinen, gerade nicht automatisieren lassen. Dazu zählen primär Beratung und Schulung im Sinne einer aktiven, an Nutzer/innen orientierten Informationsschließung. Automatisierung kann hier nicht möglich sein, wenn man davon ausgeht, dass das Ziel des (universitären) Lehrens und Lernens nicht nur in Ausbildung, sondern v.a. auch in Bildung besteht. Mit selbstbestimmter kritischer Reflexion von Wissen, als Sinn von Bildung, ist z.B. eine automatisierte Informationsrecherche unvereinbar, da sie auf informationelle Selbstbestimmtheit verzichtet. Die Automatisierbarkeit hat auch Relevanz für die Frage, wie die Qualität der bibliothekarischen Dienstleistung dargelegt, gesichert und argumentiert werden kann. Eine nicht automatisierbare bibliothekarische Arbeit entzieht sich einer ausschließlichen Quantifizierung durch Leistungskennzahlen, sie ist Teil eines immateriellen, Wissen schaffenden Prozesses. Umgekehrt sind es vermutlich v.a. automatisierbare Dienstleistungen, deren Effizienz und Qualität quantifizierend darstellbar sind. Darin zeigen sich die Grenzen einer rein quantitativen Abbildung von Qualität. Abschließend wird die Möglichkeit einer am qualitativen Forschungsparadigma orientierten Beschreibung der Dienstleistungsqualität der Bibliothek skizziert, die auch immaterielle Werte sichtbar machen kann.

**N:** Lieber Michael, ich danke dir, dass du Zeit hast für dieses Gespräch. Wir kennen uns seit 1999, das ist das Jahr, als die Fakultät für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften in das neue Gebäude übersiedelt ist und die SoWi-Bibliothek eröffnet wurde. Du hast immer ein reges Interesse für die Bibliothek gezeigt, eine Zeit lang warst du Bibliotheksbeauftragter deines Instituts und engagiert am Bestandsaufbau der Bibliothek beteiligt, etliche Bücher sind auf deinen Vorschlag hin angekauft worden, und wir hatten oft Gelegenheit zu anregenden und spannenden Gesprächen, unter anderem über Fragen zum Management und Controlling der Bibliothek.

Jetzt möchte ich mit dir ein Gespräch führen über die Aufgaben der Bibliothek, vor allem im Zusammenhang mit der universitären Lehre, und über Möglichkeiten der Qualitätsmessung und Evaluierung der bibliothekarischen Dienstleistung. Als Studiendekan der Fakultät für Betriebswirtschaft, als Forscher und Lehrender bist du maßgeblich verantwortlich für die Qualität der Lehre an deiner Fakultät. Mich interessiert, welche Zielsetzungen die universitäre Lehre im Kontext von Ausbildung und Bildung hat und welche Aufgaben der Bibliothek dabei zukommen. Ich weiß es zu schätzen, dass du dir die Zeit nimmst, und ich sehe dies als Zeichen, dass auch dir die Bibliothek wichtig ist.

**H:** Lieber Klaus, meinen „Werdegang“ in Bezug auf die SoWi-Bibliothek hast du ja genau geschildert und auch die Themen, die uns bei der Besprechung der gesammelten Bestellwünsche immer wieder beschäftigt haben. Ich habe mich immer sehr gefreut, dass du als Leiter der Bibliothek mit mir nicht nur über Buchbestellungen, sondern auch über die Entwicklung der Bibliothek geredet hast. Ich empfand Bibliotheken immer schon als inspirierende Orte und war übrigens zur Mit-Finanzierung meines Studiums wissenschaftliche Hilfskraft in unserer kleinen Fakultätsbibliothek in Witten/Herdecke mit „gefühlte“ sechseinhalb Regalreihen auf 40 qm. Das war Bibliothekswesen in der Nusschale: Fernleihe, Bestellwesen, Inventarisierung, Katalogisierung, Verschlagwortung bis zum Einstellen ins Regal. Es war vom Charakter her eine Präsenzbibliothek, für mehr als ein Exemplar war selten Geld da, und so wurde eben viel kopiert. Das ist jetzt schon ein Weilchen her, und im Rückblick wird mir sehr deutlich, was sich in Bibliotheken verändert hat und was sich vielleicht nie verändern wird. Wenn ich heute eine Bibliothek betrete, finde ich eine elektronische Ausleihe vor, ich bezahle am Kassenautomat, vorgeordnete Bücher hole ich mir selbst aus dem Bereitstellungsregal, und die Recherche im Zettelkasten gehört der Vergangenheit an, weil heute ein Suchportal auf einem eventuell mobilen Endgerät den Einstieg in die Recherche darstellt. Die Form hat sich drastisch verändert, die Motivation, eine Bibliothek zu benutzen, wohl kaum. Mir kommt Neugier immer noch als zentrales Motiv vor. Und abgesehen davon war die Bibliothek immer auch ein Ort des Lesens in Ruhe und der Beginn vieler Freundschaften.

**N:** Zwei Dinge fallen mir da ein. Arbeit in der Bibliothek gehörte früher sehr häufig zur universitären Karriere, besonders als es noch die Institutsbibliotheken gab. Hans Moser, einer der Altrektoren unserer Universität, hat zum feierlichen Anlass des Amtsantrittes von Martin Wieser als Bibliotheksdirektor über seine eigene bibliothekarische Vergangenheit als Assistent erzählt und zum Schluss den berühmten Kennedy-Satz in einer Variation zitiert: Ich bin ein Bibliothekar! Dass Bibliotheksarbeit nur mehr von Bibliothekar/innen gemacht wird, ist natürlich ein Fortschritt und ein Gewinn für alle, aber es bedeutet auch Distanzierung. Die Dichotomie wissenschaftliches versus nicht-wissenschaftliches Personal ist ohnedies spürbar. Mit dem administrativen Bereich der Universität kooperiert die Bibliothek schon gut. Dazu hat sicher Martin Wieser in seiner Funktion als Vizerektor einiges beigetragen – abgesehen davon, dass die neue Gesetzeslage die Bibliothek als Dienstleistungseinrichtung der Universität definiert und nicht mehr als selbständige Dienststelle des Ministeriums, demnach Kooperation schon organisatorisch notwendig ist. Was jedoch das bibliothekarische und das wissenschaftliche Personal betrifft, wäre mehr formelle und informelle Kommunikation angesagt. Für Fachreferent/innen ist es essentiell, informiert zu sein über Schwerpunkte in Forschung und Lehre – sie sind ja nicht von ungefähr auch *wissenschaftliche* Bibliothekar/innen. Ich habe die

Erfahrung gemacht, durchaus als kompetenter Ansprechpartner wahrgenommen zu werden.

Der zweite Punkt: Wir haben wohl beide eine sehr veränderungsintensive Etappe in der Geschichte der Bibliothek miterlebt. Ich bin jetzt mehr als 25 Jahre in der Bibliothek tätig, damals hat gerade das EDV-Zeitalter begonnen. Aus dem Benutzungsbereich verschwanden die großen Kataloge, die alten Suchportale, mit denen man Bücher finden konnte. Sie wurden abgelöst durch ein *interface*, Bildschirm, Tastatur, Maus. In der Buchbearbeitung wichen die Schreibmaschinen den Terminals und PCs, die neue Form der Datenerfassung war für einige Kolleg/innen eine starke Herausforderung, z.T. sah man darin sogar den Niedergang der wissenschaftlichen Bibliothek, weil die EDV und die EDV-Leute immer wichtiger wurden. Klar, zu Beginn war das System noch holprig, die Mitarbeiter/innen noch nicht vertraut mit der neuen EDV-Arbeitswelt. Manches ist besser, doch die Technologie steht seitdem im Zentrum.

Im zeitlichen Abstand kann man jetzt sagen, dass dies alles, auch die Veränderungen, von denen du gerade erzählt hast, nur Symptome der Technologisierung sind. Eigentlich betrifft dies nur die Oberfläche. Technologie in diesem Sinne ist wichtig, aber nicht alles, das sollten auch manche Bibliothekare nicht vergessen. Primär soll es um die Menschen gehen, die die Technik nutzen. D.h. aber auch, dass der wirkliche Wandel durch die Technologisierung sich bei der Bibliotheksnutzung abspielt.

Dieser Wandel greift so tief, dass man mitunter schon die radikale Frage gehört hat: *Braucht es noch Bibliotheken?* Natürlich brauchen wir sie, ich bin überzeugt davon, nicht nur, weil ich ein Bibliothekar bin. Trotzdem muss man sehen, dass sich die Kernaufgaben der Bibliothek verändert haben, ja man sollte deshalb eine ähnlich radikale Frage stellen: *Wozu braucht es Bibliotheken?*

**H:** Da sind wir durchaus einer Meinung. Die radikale Frage nach der Existenzberechtigung der Bibliothek kommt mir etwas überzogen vor. Die Frage nach dem *Wozu* gefällt mir demgegenüber sehr viel besser, weil sie grundsätzlich und wertschätzend zugleich ist. Sie zielt auf Transformation, nicht auf Abschaffung per se. Wohin geht eigentlich die Reise aus deiner Sicht?

**N:** Das ist eben die Frage. Aber wo haben wir die Reise begonnen? Die Bibliotheken sind in mehrfacher Hinsicht unter Druck geraten. Das liegt zum einen an der bereits genannten überall wahrnehmbaren Technologisierung und an den Veränderungen am Informationsmarkt: So stehen die Bibliotheken unter einem oft aussichtslosen Konkurrenzdruck durch kommerzielle Informationsanbieter und Suchmaschinen. Zweitens zeigt sich eine zunehmende Ökonomisierung, spürbar z.B. am Kostendruck durch stagnierende Budgets auf der einen Seite und steigende Kosten für Zeitschriften und E-Medien auf der anderen. Und nicht zuletzt hat sich der Wissenschaftsbetrieb verändert,

die Wissenschaftskommunikation und das Informationsverhalten der Forschenden, Lehrenden und Studierenden – das ist der zentrale Punkt, da geht es nicht nur um Technik, sondern um die Menschen, die sie nutzen.

**H:** Das hört sich für mich durchaus krisenhaft an: weniger Geld, weniger planbares Nutzungsverhalten, technologiegetriebene Angebotsvielfalt. Für meine Begriffe sind das genau die Herausforderungen, denen sich andere Organisationen im öffentlichen Sektor auch schon stellen mussten. Das ist keineswegs immer negativ ausgefallen, sondern kann auch in gemeinsame Entwicklung mit denjenigen münden, die vorher durch die Organisation primär „zwangsbeglückt“ wurden.

**N:** Falls ich dich – übersetzt in unseren Kontext – so verstehen kann, dass sich die Bibliothek viel mehr an Nutzer/innen orientieren sollte, sie also nicht zwangsbeglückt, dann bin ich deiner Meinung. Ich sehe dies sogar als *die* Überlebensstrategie der Bibliothek in der gegenwärtigen Krise, wenn wir schon von Krise reden wollen.

**H:** Letztlich ist weder die Technologieentwicklung noch die Budgetlage durch die einzelne Bibliothek stark beeinflussbar. Mir kommt es so vor, dass Geld für neue Technologien durchaus zu bekommen ist, nicht so leicht hingegen für die umfassende Bewusstseinsbildung im Umgang damit, d.h. „Hardware“ wird eher bezahlt als „Skillware“. Da geht es um symbolisches Kapital, wenn die technologisch topmoderne Bibliothek die Verwendung des Budgets sichtbar macht. „Skillware“ – also der kritisch reflektierende Umgang mit den neuen technologischen Möglichkeiten – ist demgegenüber unauffälliger und schnell in der Gefahr, substanziellen Einsparungen zum Opfer zu fallen. Demgegenüber wäre es notwendig, angesichts der rapiden Entwicklungen im Bereich der Technologien den kritisch reflektierenden Umgang damit als zukunftssträchtige Investition in unsere Wissensgesellschaft zu begreifen und zu forcieren. Das wäre der Unterschied zwischen ökonomistischem Spardiktat und ökonomischem Investitionsdenken. Aber lass uns bei deinem dritten Aspekt bleiben, der Wissenschaftskommunikation. Da ich Kommunikation als wechselseitigen Prozess sehe, liegt hier vielleicht Gestaltungsmöglichkeit und Spielraum für die Schaffung von echtem Mehrwert bei der Nutzung von neuen Technologien und bestenfalls stagnierenden Budgets.

**N:** Wenn die Bibliothek die Orientierung an den Nutzer/innen ernst nimmt – und das ist die Überlebensstrategie –, heißt das, dass wir ein verändertes Informations- und Kommunikationsverhalten zum Focus unserer Arbeit machen müssen.

All diese Veränderungen haben dazu geführt, dass die traditionellen Kernaufgaben der Bibliothek ins Wanken geraten sind. Im alten UOG 74 und 93 gab es einen Passus, nämlich § 78 (1), in der die Aufgaben der Bibliothek so definiert wurden: „Beschaffung, Er-

schließung und Bereitstellung der zur Erfüllung der Lehr- und Forschungsaufgaben erforderlichen Informationsträger“. Das war eine brauchbare Formel für das, was Bibliothekar/innen tun: Wir beschaffen Bücher und Zeitschriften, erschließen sie in unseren Katalogen und stellen sie bereit. Doch seitdem hat sich einiges getan, es ist nicht mehr so einfach, die Aufgaben der Bibliothek zu beschreiben, und bezeichnenderweise wird das im UG 2002 gar nicht mehr versucht, abgesehen davon, dass die Bibliothek nur mehr marginal Erwähnung findet.

**H:** Vielleicht verstehe ich da etwas falsch, aber mir scheint diese ältere gesetzliche Definition eurer Aufgaben nach wie vor brauchbar, zumindest ausreichend allgemein, wenn von „Informationsträgern“ die Rede ist.

**N:** Grundsätzlich schon, aber dazu müssen diese drei Aufgaben neu definiert und erweitert werden. Immer mehr Informationen sind global in digitaler Form überall und zu jeder Zeit verfügbar, die Zahl der Print-Medien, die die Bibliothek vor Ort im Angebot hat, nimmt ab – vor allem in wissenschaftlichen Bibliotheken. Auf jeden Fall muss man die digitalen Medien dazurechnen, ob das noch „Informationsträger“ sind, ist fraglich. Vieles ist im Netz frei zugänglich, auch dank der *Open-Access*-Initiativen, das ist gut, schnell, komfortabel. Da stellt sich wieder die Frage: Braucht es dafür noch eine Bibliothek? Informationen, die viel Geld kosten, also E-Journals, E-Books, Volltextdatenbanken usw., kauft die Bibliothek zwar, doch für die Benutzer/innen ist es einerlei, wer dafür bezahlt, wichtig ist, dass sie an die Informationen herankommen. D.h. einerseits gibt die Bibliothek ihre Funktion der Informationsversorgung – die Beschaffung und Bereitstellung – mehr und mehr ab, andererseits wird ihr diese dort, wo sie sie noch hat, nicht immer zugeschrieben.

**H:** Mir fällt dazu ein alter Song ein: „Die Dinosaurier werden immer trauriger“... Sorry, aber du scheinst die *alleinige* Funktion der Informationsversorgung zu meinen, also dir bricht das Monopol weg, und dann wird es eben unübersichtlicher.

**N:** Man muss nicht gleich von einem Monopol sprechen – obwohl die Bibliothek früher tatsächlich ein solches hatte. Ich habe von den Kernaufgaben gesprochen, die ins Wanken geraten sind und die wir neu definieren müssen. Das gilt noch viel mehr für die zweite Aufgabe laut UOG, die Erschließung der Informationen. In Zeiten des UOG war damit gemeint, dass die Bibliothek alle Informationsträger, die sie erwirbt, formal und inhaltlich katalogisiert. Damit diese gesetzliche Formel weiterhin gültig sein kann, geht es nicht mehr nur um die Katalogisierung, sondern auch und viel mehr um Informationsvermittlung.

Die Erschließung im herkömmlichen Sinn, die Katalogisierung, bleibt natürlich weiterhin eine Kernaufgabe der Bibliothek. Das Ziel dieser personal- und kostenintensiven Tätigkeit ist, dass Benutzer/innen die nachgefragten Informationen finden können, einerseits über formale Suchkriterien wie bspw. Autor, Titel, Verlag, andererseits über inhaltliche wie Schlagwörter und Klassifikationen. Die Formalerschließung folgt relativ klaren und verbindlichen Regeln, die für alle Medien Anwendung finden, unabhängig vom Wissensbereich, unabhängig von ihrem Inhalt. Komplexer ist die Inhaltsererschließung, sie bringt Medien in eine Ordnung, sie schafft so Möglichkeiten der Vernetzung von Inhalten, und sollte mit der Systematik einer Wissenschaftsdisziplin abgestimmt sein.

**H:** Das erinnert mich an deine Überlegungen und unsere gelegentliche Diskussion zur Aufstellungssystematik der SoWi-Bibliothek.

**N:** Ich sehe darin eine wertvolle Systematik, sie wurde in den 1990er Jahren konzipiert in Kooperation mit den Bibliotheksbeauftragten der Institute, und sie gibt nach wie vor eine strukturierte Übersicht der Schwerpunkte in Forschung und Lehre an unseren Fakultäten wieder, ein Abbild der Informationsinteressen vor Ort. Ich betone *vor Ort*, denn Re-Lokalisierung (wie das Ulrich Beck bezeichnet hat) ist im Zeitalter der Globalisierung auch ein Überlebensprinzip der Bibliothek – es ergibt sich konsequent aus dem Prinzip der Orientierung an den Nutzer/innen.

**H:** Diese Systematik mag nach wie vor wertvoll sein, allerdings betrifft sie nur einen relativ kleinen Teil der Informationen, mit denen Forschende und Studierende arbeiten. Die Zeitschriftenartikel sind in dieser Form nicht erschlossen und schon gar nicht die vielen digital verfügbaren Informationsquellen, da sind wir auf andere Suchwerkzeuge angewiesen.

**N:** Ja, in unserem Freihandbereich sind nur ca. 60.000 Bücher nach dieser Systematik erfasst, ein Mikrokosmos, aber mit diesem Beispiel wollte ich verdeutlichen, wie Bibliotheken mithilfe von Klassifikationen Ordnung schaffen – und ich betone nochmals: nutzerorientiert, re-lokalisiert. Deswegen wäre es ein Schaden, wenn diese Systematik aufgegeben wird – was nicht heißt, dass die Bücher nicht auch durch eine andere Systematik erschlossen werden können, um sie im Rahmen etablierter Klassifikationssysteme (wie die RVK oder die DDC) recherchierbar zu machen.

Bibliotheken ordnen Wissen darüber hinaus durch Schlagwortung. Dabei muss man leider eine Diskrepanz feststellen zwischen dem intellektuellen Aufwand, den unsere Kolleginnen und Kollegen hier investieren, und der effektiven Nutzbarkeit in der Literaturrecherche. Es ist schade, dass unsere Kataloge und Discovery Systeme das in den Metadaten schlummernde Kapital nicht fruchtbar machen durch intelligente

Verlinkungen, durch Visualisierung von semantischen Netzwerken. Man muss sich vorstellen, die Schlagwörter sind Teil eines Thesaurus und könnten in ihren vielfältigen Vernetzungen abgebildet werden und so einen Mehrwert für die Literatursuche bringen.

**H:** Da kann ich mir auch ganz gut graphische Darstellungen von Begriffsassoziationen und *mind maps* vorstellen, aber mir scheint, dass bis dahin noch manches zu tun wäre. Doch kehren wir zu unserer Frage zurück: Wie ändern sich die Aufgaben der Bibliothek in den Zeiten von Google?

**N:** Was die weltweit digital verfügbaren Informationen betrifft, könnte es das Ziel der Bibliothek sein, auch diese formal und inhaltlich zu erschließen – das kann natürlich eine Bibliothek nur im kooperativen Verbund mit anderen, die Bibliotheken haben hier ja schon gute Erfahrungen mit der kooperativen Katalogisierung von Büchern und Zeitschriften. Es gibt einige Projekte zur Erschließung digitaler Medien, z.B. virtuelle Fachbibliotheken und Wissensportale, aber die haben es nicht leicht im Wettbewerb mit den Suchmaschinen, diese werden von den Nutzer/innen offensichtlich besser angenommen. Doch was tun die Bibliotheken? Sie bauen ihre Kataloge zu Suchmaschinen à la Google um.

Was bedeutet das? Suchmaschinen erschließen uns eine kunterbunte Menge von Dokumenten auf weltweit verteilten Web-Seiten durch automatische Indexierung und *Relevance Ranking*, ohne irgendeine intellektuelle Informationserschließung, ohne Selektion – außer wenn kommerzielle Interessen verfolgt und Angebote gezielt lanciert werden. Die auf Suchmaschinentechnologie basierenden bibliothekarischen *Discovery Systeme* erschließen zwar qualifizierte Dokumente, aber auf der Grundlage von unterschiedlichen, z.T. unqualifizierten Metadaten. Da sind Dokumente dabei, die bibliothekarisch diszipliniert formal und inhaltlich katalogisiert sind, also von bester Qualität, aber in höherem Ausmaß auch Dokumente von Verlags- und sonstigen Publikationsservern mit Metadaten von minderer Qualität. Ausschlaggebend ist die Quantität verfügbarer Dokumente, die Inkonsistenz der Metadaten wird in Kauf genommen. Allerdings kann das die fatale Konsequenz haben, dass die qualifizierten bibliothekarischen Metadaten zu einer Minderheit werden, und sich schließlich eine ganz andere Strategie der Informationserschließung durchsetzt, nämlich die automatische Indexierung von Volltexten und deren *Relevance Ranking* nach nicht nachvollziehbaren Algorithmen: Dann sind wir ganz bei Google gelandet. Dass die Bibliothek so viel als möglich Dokumente im Volltext anbietet, ist ein anspruchsvolles Ziel, diesen Traum der Universalbibliothek gab es schon immer. Das Szenario, dass alle diese Dokumente nur noch vollautomatisch erschlossen werden, mag einigen Leuten gefallen, mir nicht, ich fürchte, das ist das Ende der Bibliothek.

**H:** Es könnte ja aber auch sein, dass die „vollautomatisierte Wissensfabrik“, in der ab und zu Bibliothekar/innen als „Wartungsingenieure“ durchlaufen wie in unseren hochtechnisierten Autofabriken gemessen an den Qualitätsmaßstäben der Nutzer/innen sehr gute Ergebnisse liefert.

**N:** Der Vergleich Bibliothek und Autofabrik gefällt mir überhaupt nicht. Wenn das die virtuelle Bibliothek sein soll, dann kann ich nur sagen: Nein danke! Diese virtuelle Bibliothek, in der auf qualifizierte intellektuelle Informationserschließung verzichtet wird, ist für mich keine Vision. Man sollte auch nicht die Auswirkungen auf die Bibliothekar/innen übersehen: Als Wartungsingenieure für IT-Infrastrukturen und technisches Daten- und Metadatenmanagement sind sie nicht mehr mit der Sache selbst, mit den Informationen, deren Ordnung und Erschließung, beschäftigt. So tun sie sich schwer, den wissenschaftlichen Diskurs zu verstehen, daran aktiv teilzunehmen, und verlieren ein Stück weit die professionelle Kompetenz, um Benutzer/innen beraten zu können – doch gerade darin liegt ja das Potential der Bibliothek der Zukunft.

**H:** Die Informationsflut führt unweigerlich in eine Selektionsnotwendigkeit. Welche Daten will ich zu relevanten Informationen machen, die dann vielleicht auch andere interessieren, die meinen Text lesen? Bieten Bibliothekar/innen wirklich bessere „Relevanzberatung“?

**N:** Ja, aber sie haben offenbar zu wenig Selbstbewusstsein, was die Qualität ihrer Informationserschließung betrifft, obwohl sie in dieser Hinsicht wirklich bessere Arbeit machen können als Google, auch aufgrund ihres historisch gewachsenen Erfahrungswissens – unser bibliografischer Blick ist eine unserer Kompetenzen. Aber mit dem Anschluss an Google wird die intellektuelle Informationserschließung in Frage gestellt und langfristig überflüssig gemacht. So handeln Bibliotheken eigentlich selbstschädigend – nicht nur, weil sie sich damit vielleicht selbst abschaffen, nein, sie schaden der Sache, denn die Ansprüche an die Qualität der Informationserschließung werden geringer.

**H:** Wenn du dieser „Selbstschädigung“, wie du es nennst, etwas entgegen setzen willst, dann braucht es aus meiner Sicht zwei Dinge: Erstens fehlt mir eine Rollenbeschreibung für Bibliothekar/innen, die nicht bei der Buchbeschaffung und Beschlagwortung stehen bleiben können, denn dann wären sie all zuleicht ersetzbar. Zweitens fehlt mir eine Beschreibung, wie Bibliothekar/innen ihre im Vergleich zur Suchmaschine qualitativ hochwertigere Kernkompetenz, ihren bibliografischen Blick, tagtäglich so „leben“ können, dass sich die Attraktivität einer Bibliothek primär darüber definiert.



**N:** Du setzt hier schon voraus, dass die Informationserschließung, die Bibliothekar/innen leisten, hochwertiger ist als jene der Suchmaschine. Aber ich will das noch begründen. Es geht um die informationelle Selbstbestimmtheit und die Qualität der wissenschaftlichen Forschung. Nutzer/innen verzichten auf ihre informationelle Selbstbestimmtheit, wenn sie nicht mehr selbst entscheiden können, was relevant ist, und blind einer Maschine vertrauen. Als wäre es ohnedies egal, was man – um es blumig zu sagen – surfend in den Wellen der Informationsflut findet. Eine solche Einstellung findet man häufig bei Studierenden. Der Verlust der informationellen Selbstbestimmtheit ist nicht nur eine philosophische Frage, das hat auch Konsequenzen für die Qualität der wissenschaftlichen Arbeit. Mit welchen Quellen, also Theorien, Daten, Fakten, man sich auseinandersetzt und eigene Überlegungen begründet, darf keine Frage der Beliebigkeit sein. Die Recherche ist ein wesentlicher Teil der wissenschaftlichen Forschung, ihre Qualität leidet, wenn mit einem System gesucht wird, das irgendwelche Treffer bringt, die man sich nicht erklären kann, sortiert nach einem *Relevance Ranking*, das man prinzipiell nicht nachvollziehen kann.

**H:** In deiner Argumentation ist informationelle Selbstbestimmung ein grundlegender Wert. Der ist lebbar in einer Bibliothek der aktiv teilnehmenden Bibliothekare, die die Wissensgenerierung mit ihren Nutzer/innen als Dienstleistung im Moment der Nachfrage immer wieder neu und qualitativ hochwertig produzieren. Die Arbeits- und Organisationswelt nehme ich anders wahr. Für mich bleibt die Bibliothek hinter ihren Möglichkeiten zurück, wenn in diesem Sinne qualifizierte Bibliothekar/innen ihre Zeit mit Buchrückgabe, Inventarisierung und Einsortieren verbringen, also Tätigkeiten, die man zu einem Gutteil automatisieren kann, statt fachbezogen ihre Expertise für wissenschaftliches Personal aller Qualifikationsstufen und für Studierende bzw. weitere Gruppen von Nutzer/innen zur Verfügung zu stellen.

**N:** Im Personalbereich ist viel zu tun. Aber auch die Automatisierung ist noch nicht so weit, noch keine Selbstverständlichkeit, und Bibliothekar/innen verbringen viel zu viel Zeit damit, die Systeme zum Laufen zu bringen – wie es Walter Neuhauser, der Vorgänger von Bibliotheksdirektor Martin Wieser, einmal formuliert hat. Zudem wird Technologisierung oft auch zum Selbstzweck, neue Systeme sind ja spektakulär und versprechen symbolisches Kapital, wie du vorhin sagtest – m.E. geht das aber auf Kosten der wirklichen Aufgaben der Bibliothek, es verlagern sich klammheimlich die Schwerpunkte, und zwar weg von den anspruchsvollen Zielen der Informationsvermittlung, auch in den Köpfen der Bibliothekar/innen. Neulich in der Dienstbesprechung musste ich feststellen, dass das Bewusstsein, dass wir neben den einfachen Services wie Ausleihe usw. auch anspruchsvolle Beratung in der Literatursuche leisten sollten, im

Schwinden begriffen ist. Erschreckt hat mich, dass einigen Kolleginnen und Kollegen nicht klar ist, dass dafür eine professionelle Kompetenz erforderlich ist. Auch Bibliothekar/innen, die fachlich gut ausgebildet sind, müssen lebenslang lernen, um wirklich die Perspektive des Nutzers zu verstehen, seine Interessen im Kontext von Forschung, Lehre und Studium wahrzunehmen.

**H:** Weil du gerade den Begriff „fachlich gut ausgebildet“ verwendet hast und andeutest, dass das nicht reicht: Mit dieser Problematik steht die Bibliothek im gleichen Kontext wie die Universität selbst. Wenn ich mir „Universität“ vorstelle, dann ist das ein Freiraum für das Denken, wo ich meiner Neugier nachgehen und meine Persönlichkeit entwickeln kann, ohne sofort einer engen Zwecksetzung unterworfen zu sein. Im Studium probiere ich Handhabungsmöglichkeiten für komplexe Situationen aus, weil unsere Lebenswelt eine vernetzte ist im mehrfachen Sinn des Wortes. Ich erlebe die Vermittlung von Handwerkszeug – das ist die Pflicht – und ich erlebe kritische Reflexion über den Gebrauch des Handwerkszeugs – das ist die Kür. Wenn wir es heute mit zunehmender Performance-Messung, Evaluierung und Rankings zu tun haben, müssen wir uns die Frage stellen, was an Anreizwirkungen gewollt und ungewollt dabei herauskommt. Welchen Fiktionen unterliegen wir, wenn wir diese Indikatoren als Entscheidungs- und Handlungstreiber benutzen? Wenn diese kritischen Fragen fehlen, kann es dennoch zu guter Ausbildung im Sinne technischer Fertigkeit kommen. Dann wäre aber die Aufgabe der Universität nicht erfüllt, weil das vielleicht effiziente Ausbildung wäre, aber effektiv zu wenig Bildung.

**N:** Ähnliche Symptome sehe ich in der Bibliothek. Es wird akribisch an der Effizienz der Arbeitsabläufe gearbeitet, aber die Zielsetzungen werden nicht hinterfragt. Ich habe den Verdacht, dass Bibliothekar/innen in einer Wirklichkeit *sui generis* leben und ihrer Arbeit oft Effektivität unterstellen, die diese so nicht wirklich hat. Sie arbeiten ohne Zweifel effizient, nämlich (um es mit Peter Drucker zu formulieren) sie tun die Dinge richtig und arbeiten durchaus an der Optimierung dieser Effizienz, doch sie hinterfragen zu wenig die Effektivität ihrer Arbeit, nämlich, ob es wirklich die *richtigen* Dinge sind, die sie tun. Mit anderen Worten: Wenn der Befund zutrifft, dass Bibliothekar/innen so gesehen ihre Ziele nicht kritisch reflektieren, dann arbeiten sie zwar technisch gut ausgebildet, aber mit Bildung hat das wenig zu tun. Und ich wage die Behauptung, dass die Bibliothek auch im Hinblick auf ihre Aufgaben zu sehr der Zielsetzung der Ausbildung verpflichtet ist – dass das aber nicht ihre Zukunft sein kann.

**H:** Es geht offensichtlich in der Bibliothek genauso um das Spannungsverhältnis von *Bildung* und *Ausbildung* wie in der Universität schlechthin. Universitäre Bildung bringt die Vielfalt theoretischer und praktischer Methoden und Denkweisen auf ein persönliches

Wissensinteresse hin ins Spiel. Innovativ bleibt das nur durch Irritation. Ständig werden Argumente präsentiert, diese und ihre grundlegenden Annahmen werden kritisiert, der Widerspruch schärft das kritisierte Argument usw. usf. Und die forschungsgeleitete Lehre, egal auf welcher Stufe der Bologna-Studien, ist ein wesentlicher Transmissionsriemen dieser zyklischen Wissenschaftspraxis und ihrer Resultate in die Organisationswelt, in der unsere Studierenden ja meist auch schon während ihres Studiums aktiv sind, nicht erst im Status des Absolventen.

**N:** Wir müssen die Bibliothek ein Stück weit neu erfinden – im Diskurs mit unseren Benutzer/innen. Klar ist, dass Bibliotheken weiterhin die Kompetenzzentren der Informationsvermittlung sein sollen, auch im Zeitalter der globalen Verfügbarkeit von digitalen Informationen. Dass sie Kontinuität und Verlässlichkeit des gespeicherten Wissens garantieren. Das ist ihr Monopol, das unterscheidet sie von Suchmaschinen.

Kontinuität und Verlässlichkeit bedeutet aber nicht, dass sich die Bibliothek selbst nicht ändern soll, nein, die bibliothekarische Arbeit, die Kultur, das Denken müssen sich ändern, viel mehr auf den Nutzer orientiert. Das beginnt schon bei der Sprache: Wir Bibliothekare sagen, dass Bücher, die in unserer Bibliothek offen zugänglich sind, im Freihandbereich stehen. *Freihand?* Verstehen das unsere Benutzer/innen? Nur, wenn wir es ihnen erklären. *Selbstbedienung* z.B. klingt besser.

Die Bibliothek im Diskurs neu zu erfinden bedeutet nicht nur, dass wir Nachfrageprofile erheben und darauf reagieren, nein, wir sollten auch über den Bildungsauftrag der Bibliothek nachdenken.

Was erwartest du eigentlich von der Bibliothek in der von dir skizzierten forschungsgeleiteten Lehre, die neben Ausbildung auch Bildung zum Ziel hat?

**H:** Aufbau eines ausgewogenen Bestandes, Zugang zu Literatur, die nicht vor Ort ist, und schließlich der Zugang zu Literatur, an die auch der/die Forschende noch nicht gedacht hat. Kurz: Anderes Denken in Reichweite bringen.

**N:** Ja, es gehört zum Standardangebot einer Bibliothek, dass Benutzer/innen die Literatur finden, die sie bewusst gesucht haben. Wirklich gut ist eine Bibliothek, wenn sie Literatur finden, die sie benötigen *und* von der sie vorher nicht wussten, dass sie danach gesucht haben.

**H:** Die Schaffung dieses „Mehrwertes“ über das hinaus, was man ohnehin erwarten kann, würde Bibliothekar/innen voraussetzen, die sich für das Fachgebiet interessieren und verstehen, worauf sich die Neugier der Forschenden richten könnte. Und es würde Forschende voraussetzen, die diesen dialogischen Charakter der Beziehung zulassen und nicht von einem rein hierarchischen Bestell- und Liefervorgang ausgehen. Auch wenn

ich nicht vom Bibliothekar per se als Co-Autor reden würde, so sind Bibliothekar/innen doch unverkennbar mehr oder weniger einflussreicher Teil des Suchprozesses, in dem Daten beschafft werden, aus dem Forscher/innen für sich Wissen generieren und anderen zur Verfügung stellen. Diplomatisch ist hier die leise Pflöte gefordert, nicht das laute Selbstverständnis, letztlich die besseren Forscher/innen zu sein.

**N:** Ich glaube, dass Bibliothekar/innen hier ohnedies leise treten, zu leise. Und was wären Aufgaben im Hinblick auf die Studierenden?

**H:** Im Prinzip ähnlich gelagert, wobei da die handwerkliche Komponente im Sinne von *Recherchieren und Dokumentieren* hinzukommt – Forschende sollten das ja bereits beherrschen. Aber Neugier als Triebfeder kann auch bei Studierenden unterstellt werden, vor allem, wenn es um thematisch selbst gewählte Abschlussarbeiten geht, wo sich der Prozess der Literaturbeschaffung nicht mehr grundsätzlich unterscheidet von dem, was einem beim Einstieg in das eigene Dissertationsprojekt am Beginn einer wissenschaftlichen Karriere abverlangt wird. Vieles an Material, was später in Aufsätzen oder Büchern von Forschenden verwendet wird, ist von Studierenden zusammengetragen. Insofern ist eine Unterstützungsleistung der Bibliothek für diese Personengruppe immer auch eine Unterstützung der Forschenden. Forschende sind immer auch Studierende und umgekehrt. Die Lehr-Lerngemeinschaft sagt genau das aus, d.h. man ist mal Lehrender und mal Lernender und kaum permanent nur das eine oder das andere. Die A-priori-Unterscheidung von Wissenden und Unwissenden schreibt ein hierarchisches Gefälle fest, das produktive Wissensentstehung behindern kann. Die Befriedigung der Neugier ist eine a-hierarchische, egalitäre Tat. Und dies gilt letztlich für alle Bibliotheksnutzer/innen.

**N:** Ich frage mich in diesem Zusammenhang, was die Bibliothek als Teaching Library leisten kann. In unserer Bibliothek gibt es Kurse für Erstsemestrige auf Einstiegsniveau, hier wird erklärt, wie man mit Suchportal Primo im Print- und Online-Bestand der ULB Tirol sucht; wie Bücher bestellt, vorgemerkt, entlehnt, verlängert werden; wie man in Referenz- und Volltextdatenbanken suchen kann. Im Rahmen von Lehrveranstaltungen für Erstsemestrige werden zudem Themen des wissenschaftlichen Arbeitens behandelt, neben Recherchieren auch Dokumentieren, Zitieren und Plagiat. Speziell für Studierende, die an einer Abschlussarbeit schreiben, gibt es Aufbaukurse, anhand von konkreten Fallbeispielen werden Strategien und Techniken der Literaturrecherche und zum Teil Fragen der Forschungsmethodik besprochen. Schließlich noch der Kurs über Literaturverwaltung mit Citavi, hier geht es um formales und inhaltliches Dokumentieren im Kontext des wissenschaftlichen Arbeitens. Das Ziel dieser Kurse ist in der Hauptsache die Vermittlung von Informationskompetenz.

**H:** Ich sehe das als sehr guten Einstieg in die Vermittlung einer Kultur forschungsgeleiteter Lehre und als Beleg dafür, wie bei der Motivation „etwas zu suchen“ angesetzt werden kann, um kompetent mit dem massiven Angebot an Daten und der Erfahrung der Ermüdung bei der Selektion angemessen umzugehen. Wo früher der Mangel die Selektion geleistet hat bzw. das „ganze Wissen“ noch in eine Enzyklopädie gepasst hat, muss die Selektion heute aktiv betrieben werden. Darin könnte die hauptsächliche Dienstleistung der Bibliothek liegen: in der fragebezogenen Selektionsleistung.

**N:** Wer eine Frage hat, sucht Informationen – und zwar in einem spezifischen kulturellen, biografischen, kommunikativen, situativen Kontext. Bibliothekar/innen sollten einerseits sensibel und kompetent die Fragen der Informationssuchenden in deren Kontext verstehen und andererseits auf der Basis ihres Erfahrungswissens, ihres kulturellen Kontextes bei Suche und Selektion Unterstützung bieten – da ist Hermeneutik im Spiel, die eine Maschine nicht leisten kann. Die virtuelle, vollautomatisierte Bibliothek, die Informationen über Suchmaschinen bereit stellt, kann man vergessen.

**H:** Was hat Hermeneutik mit Suchmaschinen zu tun?

**N:** Eben gar nichts, da steigt die Maschine aus. Der/die Bibliothekar/in ist ein Individuum mit einem kulturellen, biografischen Hintergrund. Dieser Hintergrund ist die Voraussetzung, einerseits die Fragestellung von Benutzer/innen zu *verstehen*, andererseits auch in der Suche und Selektion gezielt vorgehen zu können. Dabei kommt ein komplexes System von u.a. kulturell, biografisch bedingten *Relevanzkriterien* zum Tragen. Die Suchmaschine kann nicht verstehen, sie kann nur Suchbegriffe mit ihren Indexdateien abgleichen, die Suche ist reines Text-Matching. Auch in der Selektion, im *Relevance Ranking*, kommt ein – im Vergleich zur menschlichen Selektion – bescheidenes System von Kriterien zum Einsatz, das für manche Fälle gut funktioniert, z.B. in der alltäglichen Google-Suche, für wissenschaftliche Fragestellungen aber versagt, diese sind komplex und terminologisch offen. Suchmaschinen funktionieren nach dem Prinzip der Hegemonie und Gleichschaltung einer jeden Informationssuche und -selektion.

**H:** Das erinnert mich an den mythischen Geschichtenerzähler, der seinem Publikum seine Auswahl an Geschichten erzählt, ohne ihm Einblick zu gewähren, warum er welche Geschichte erzählt.

Dieses eher undemokratische Monopol hat die Bibliothek aufgebrochen, weil sie Bücher nebeneinander stellt, also eine Auswahl an Geschichten verschiedenster Geschichtenerzähler geboten wird, zwischen denen Leser/innen jetzt aktiv selbst wählen können. Und gute Bibliothekar/innen werden vielleicht auch eine Gegengeschichte parat haben, um dem Diskurs geistige Nahrung zu geben.

**N:** Obwohl uns Suchmaschinen die Illusion vermitteln, dass wir genau das finden, was wir suchen, sind wir nicht weit weg vom Geschichtenerzähler aus mythologischen Tagen. Wer wissenschaftliche Informationen mit Suchmaschinen sucht, unterwirft sich dem Diktat eines Algorithmus, ganz zu schweigen von den Manipulationen aufgrund von kommerziellen Interessen der Suchmaschinenbetreiber. Deshalb benötigen wir die Bibliotheken, und deshalb braucht die Bibliothek die Konkurrenz mit Suchmaschinen nicht zu fürchten.

**H:** Ich finde diesen Unterschied wesentlich und würde ihn gerne vertiefen – immer mit Blick auf die Qualitätsdebatte. Ein möglicher hermeneutischer Beitrag wäre die Präsentation von Position und Anti-Position in der Beschaffungspolitik, d.h. die Bibliothek kauft gezielt Bücher usw., welche die Vielfalt des wissenschaftlichen Diskurses repräsentieren.

**N:** Ja, Repräsentativität des wissenschaftlichen Diskurses ist ein altes Prinzip des Bestandsaufbaus, wobei die Selektion nicht einseitig sein kann, das würde in Richtung Zensur gehen, da habe ich informationsethische Bedenken. Bibliothekar/innen müssen neutral und wertfrei bleiben, dezidierte Selektion von Position und Anti-Position ist vielleicht schon zu viel.

**H:** Gehen wir davon aus, dass alternative Positionen in einer Bibliothek ausreichend repräsentiert sind. Aber wissen Studierende von der Quelle, die die andere Position beinhaltet? Ist es Aufgabe der Bibliothek, nicht nur Medien zu erwerben und sie gleichsam passiv über einen Katalog zur Verfügung zu stellen, sondern diese Quelle alternativer Positionen auch aktiv zu erschließen, zu kommunizieren?

**N:** Grundsätzlich schon, aber auch da bin ich skeptisch, wir wollen ja nicht bessere Lehrende sein und sollten nicht werten.

**H:** Ist es dann rein die Aufgabe von Lehrenden, die Alternativposition aufzuzeigen, und beschränkt sich damit die Serviceleistung der Bibliothek doch wieder nur auf die friktionsfreie Bereitstellung des konkret Nachgefragten? Da wären wir wieder bei der vollautomatisierten Wissensfabrik.

**N:** Du meinst, entweder Bibliothekar/innen fungieren in der Beratung der Studierenden als Quasi-Lehrende oder sie können wegautomatisiert werden.

**H:** Welche Rolle haben dann Bibliothekar/innen? Es bräuchte einen Unterschied, der überzeugt. Unterstützer im Dienst der Sache zu sein mag manchmal schwer sein, aber ich sehe keine Alternative.

**N:** Ich kann mir zwar vorstellen, dass wir, wenn wir fachlich kompetent sind, Hinweise auf eine alternative Theorie geben können, allerdings immer mit der salvatorischen Klausel: Ich würde das so sehen, aber man kann es auch anders sehen. Das darf nie in Richtung Indoktrinierung gehen. Also wenn du meinst, dass wir in der Beratung von Studierenden quasi wissenschaftliche Diskursräume eröffnen können, bin ich einverstanden. In diesem Sinne wären wir Bibliothekare *gatekeeper* im besten Sinne des Wortes. Allerdings sollten wir, ähnlich wie im Bestandsaufbau, neutral und wertfrei sein, zumindest dem Anspruch nach, fachkompetent sowieso.

**H:** Warum ist dir Neutralität und Wertfreiheit so wichtig?

**N:** Diese Prinzipien sind nicht ein Alibi der Bequemlichkeit, um ja nicht mit den Anliegen unserer Benutzer/innen und dem wissenschaftlichen Diskurs in Berührung zu kommen. Bibliothekar/innen, die vielleicht so denken, ist es egal, ob sie Bücher inventarisieren, katalogisieren, mit RFID-Chips versehen, entleihen, mit einem logistisch aufwändigen Shuttle-Dienst transferieren – oder Waren im Supermarkt oder Pakete wie bei der Post. Es gibt Bibliothekar/innen, die unter dieser Form der Entfremdung vom Buch leiden, in ihrer Logik wäre es durchaus konsequent, dass sie von der vollautomatisierten Bibliothek träumen.

Nein, Neutralität und Wertfreiheit sind informationsethische Prinzipien für die bibliothekarische Arbeit. Für den Bestandsaufbau und für die Informationserschließung, in der Klassifikation, in der Indexierung und in der Beratung der Benutzer/innen – die ja wie gesagt auch Informationserschließung ist. Eigentlich sind dies regulative Ideen, da in der Praxis absolute Neutralität und Wertfreiheit ohnedies nicht möglich ist, sonst käme es ja zu keiner Selektion. Aber ich bin überzeugt, dass diese Prinzipien wesentliche Fundamente einer Bibliothek sind, die ein Garant für Stabilität und Verlässlichkeit des gespeicherten Wissens sein soll – und auch der Grund, warum Benutzer/innen den Bibliothekar/innen *vertrauen* können, im Unterschied zu Suchmaschinen.

**H:** Vertrauen ist das flüchtigste Kapital, wenn ich mich da sinngemäß richtig erinnere an einen Ausspruch Edzard Reuters. Über lange Zeit aufgebaut und schnell zerstört. Kannst du noch näher ausführen, warum ich Bibliothekar/innen mehr vertrauen kann als einer Suchmaschine?

**N:** Erstens: Du hast von der Fähigkeit zu kritischer Reflexion gesprochen, die neben der Ausbildung für den Beruf ein wichtiges Ziel der universitären Lehre ist. Kritische Reflexion ist begründet auf dem Prinzip der Autonomie, welches Immanuel Kant formuliert

hat: Der Mensch muss „sich seines eigenen Verstandes bedienen“ lernen. Bildung beruht auf der selbstbestimmten, kritisch reflektierenden Auseinandersetzung mit Wissen.

Zweitens: Niemand verfügt aber über das gesamte Wissen, man muss auf externe Wissensquellen zurückgreifen – auf Information, also Wissen, welches benötigt wird. Auch für die Suche nach Information muss das Prinzip der Autonomie gelten, es kann ja nicht egal sein, mit welchem Wissen sich kritische Reflexion auseinandersetzt. Der Informationswissenschaftler Rainer Kuhlen hat dafür den Begriff der *informationellen Selbstbestimmtheit* geprägt, d.h., um es nach Kant zu formulieren, der Mensch soll sich in der Suche nach Information seiner Informationskompetenz bedienen.

Drittens: Der Mensch ist nun einmal ein Mängelwesen, er kann nicht nur nicht über das gesamte Wissen verfügen, auch seine Kompetenz, selbstbestimmt nach Information zu suchen, reicht nicht aus. Er muss demnach delegieren, sich dabei helfen lassen, wobei er seine informationelle Selbstbestimmtheit nicht aufgibt – unter der Voraussetzung, dass er dem, der hilft, *vertrauen* kann. Doch wem kann der Informationssuchende am ehesten vertrauen? Du ahnst schon meine Antwort: nicht der Suchmaschine, das hieße auf informationelle Selbstbestimmtheit verzichten – sondern dem Bibliothekar oder der Bibliothekarin.

**H:** Quasi als Robin Hood der informationell Entrechteten?! Das setzt dauerhaft gelebtes Professionsethos voraus, das professionsintern immer wieder erneuert wird, um in der Beziehung zu den Nutzer/innen wirksam zu werden. Selbstläufer ist das in keiner Profession.

**N:** Ja, da stimme ich dir zu. Ich denke, dass ich jetzt den *Mehrwert* der bibliothekarischen Dienstleistung formulieren und damit den Unterschied zur vollautomatisierten Wissensfabrik klar machen kann, den du so eindringlich eingefordert hast. Es geht genau um dieses Spannungsfeld: einerseits die professionellen, komplexen, durchaus auch subjektiven Relevanzkriterien, über die der Bibliothekar verfügt – nicht aber, wie gesagt, die Suchmaschine. Andererseits die regulativen Ideen der Neutralität und Wertfreiheit, die Bibliothekar/innen leiten, wenn sie aufgrund ihres Relevanzsystems Literatur auswählen – an diesen Prinzipien können sich Suchmaschinen nicht orientieren, auch nicht die Suchmaschinenbetreiber, im Gegenteil, eher geht es da um Marktführerschaft und kommerzielle Interessen. Die bibliothekarische Arbeit ist in diesem Spannungsfeld, wenn sie reflektiert gelebt wird, ein sensibler *Balanceakt*, d.h. gute Bibliothekar/innen machen es sich nicht leicht, und das ist letztlich der Grund, warum ihnen vertraut werden kann.



**H:** Ich sehe, du hast hohe Erwartungen, was die Zielsetzungen der Bibliothek und das Kompetenzprofil Deiner Mitarbeiter/innen angeht.

**N:** Mag sein. Vertrauen verdient der gute Bibliothekar, wenn er Fach-, Beziehungs- und Informationskompetenz hat, wenn er die Vertrauenswürdigkeit von Informationsressourcen abschätzen kann, also in hohem Maße informationell selbstbestimmt ist. Dann ist er Berater und Coach für alle, die Informationen suchen und die das im Modus der informationellen Selbstbestimmtheit nicht selbst tun können.

Dafür müssen natürlich auch Rahmenbedingungen geschaffen werden. Das Bibliotheksmanagement muss einen Paradigmenwechsel machen von der technikorientierten Informationsversorgung zu einer Informationsvermittlung, die sich an Nutzer/innen orientiert. Die technischen Infrastrukturen sollten selbstverständlich sein, die Bibliothek muss sich konzentrieren auf die Vermittlung der global verfügbaren Informationen und zwar zielgruppenorientiert.

Und es muss eine entsprechende Organisationsform der Bibliothek geschaffen werden, damit für die einzelnen Fakultäten, für spezifische Wissenschaftsdisziplinen und Studienfächer ein passendes Dienstleistungsangebot erbracht werden kann. Es ist nicht zielführend, die Informationsvermittlung nach einem einheitlichen Zuschnitt für eine ganze Universität zu verordnen und unterschiedliche Nachfragestrukturen zu standardisieren. Die zentrale Einrichtung kann unmöglich allein Ansprechpartner sein für alle wissenschaftlichen Mitarbeiter/innen und Studierenden, da sie systembedingt auf Standardisierung und Vereinheitlichung orientiert ist. Es bedarf also dezentraler bibliothekarischer Einrichtung mit spezifischen Zuständigkeiten, und es wäre kontraproduktiv, die Aufgaben einer dezentralen Bibliothek auf basale Services herunterzufahren und bspw. nur mehr Arbeitsplätze für Studierende und Entlehnmöglichkeit im Selfservicebetrieb anzubieten. Ein solches Bibliotheksmanagement würde an der Diversität der Bibliotheksbenutzer/innen vorbei arbeiten. Die Orientierung auf Diversität ist die Zukunft der Bibliothek. Sie schafft Win-Win-Szenarien für die Stakeholder der Bibliothek. Für Forschende, Lehrende und Studierende, indem ihnen personalisiert Informationsvermittlung angeboten wird. Für die Mitarbeiter/innen der Bibliothek, die in einem Arbeitsfeld mit klaren Zuständigkeiten und Zielen auch mit ihrer Diversität und Vielfalt zur Optimierung der Orientierung an den Nutzer/innen und zu deren Zufriedenheit beitragen, woraus sie persönliche Motivation und Arbeitszufriedenheit gewinnen.

**H:** Wenn ich das recht sehe, kommt die wirkliche Aufgabe der Bibliothek dann in Sicht, wenn das Ziel universitärer Lehre in Ausbildung *und* in Bildung gesehen wird. Denn Bildung ist selbstbestimmte kritische Reflexion von Wissen, und dazu gehört es auch, selbstbestimmt Informationen suchen und selektieren zu können.

**N:** Ja, in Abwandlung des Slogans der Wirtschaftskammer kann man sagen: Geht es der Bildung gut, geht es der Bibliothek gut. Und richtig gut geht es der Bibliothek, wenn man nicht an ihre vollständige Automatisierbarkeit glaubt.

Wenn die Aufgabe der Bibliothek ausschließlich darin bestünde, die Studierenden mit Literatur, die sie konkret nachfragen, zu versorgen, wäre der Mehrwert der Bibliotheksarbeit nicht sichtbar, das wäre ein sehr flaches Versorgungskonzept – und ein automatisierbares Szenario. Der Studierende benötigt bspw. ein Lehrbuch, er findet es im Suchportal, löst per Mausklick eine Bestellung aus, sofort setzt sich ein Roboter in Bewegung und holt im Lager (so heißt das dann) mit Hilfe des RFID-Chips das Buch aus dem Regal usw. – in Krankenhäusern ist das gang und gäbe mit den in Papierform vorliegenden Krankengeschichten. Oder die Suchmaschine serviert dem Studierenden auf seine natürlichsprachliche Suchanfrage „Was versteht man unter Medienbildung?“ schön aufbereitet, gefiltert, sozusagen ad usum Delphini, im FAQ-Stil ein Textstück Lehrbuchwissen.

Hängt die Möglichkeit zu automatisieren nicht auch damit zusammen, dass Wissen im Sinne von Ausbildung nur zweckorientiert gesehen wird? Und könnte man demnach nicht allgemein die Hypothese wagen, dass Ausbildung, was ihre Inhalte und Praxis betrifft, automatisierbar ist, während Bildung es prinzipiell nicht sein kann? Denn ein ähnlich flaches, automatisierbares Versorgungskonzept ließe sich dann auch auf die Lehre anwenden: Lehrende versorgen Studierende mit standardisiertem Lehrbuchwissen, das diese in der Prüfung reproduzieren müssen, ebenso standardisiert z.B. als Multiple-Choice-Frage. Wo ist die Leistung der Lehre? Ihr Mehrwert? Gefälliges Entertainment?

**H:** Ja, diese Volte liegt nahe, aber ich würde das als alleinige Form für die Leistungserbringung in der Lehre genau so wenig wollen wie du für die Bibliothek. Sicher: Wenn Studierenden durch Lehrende nur das vorgelesen würde, was sie selbst im Lehrbuch lesen können, dann wäre das nicht zeitgemäß. Sobald allerdings in der Lehrveranstaltung z. B. eine Systematisierung des Stoffes geboten wird, die über das Lehrbuch hinaus geht, sobald ein Perspektivenwechsel durch neue Bezüge und die Kritik des Bestehenden geleistet wird, also über den Stoff gesprochen wird, statt ihn nur standardisiert zu präsentieren, oder indem eine technisch gestützte, interaktive Didaktik für große Gruppen genutzt wird, *dann* brauche ich engagierte Personen und keine ansprechende DVD oder sonstige Konservenlösung. Letztere mag in Teilbereichen eine Alternative sein, aber wie bei dir auch liegt der Bildungsmehrwert nicht in den standardisierten Lösungen.

**N:** Im Zusammenhang mit dem Bildungsauftrag der Universität sehe ich noch eine weitere Aufgabe der Bibliothek, die sie nicht nur als unterstützende Dienstleistungseinrichtung, sondern direkt in die Pflicht nimmt. Dass sich Benutzer/innen überhaupt an uns wenden und uns Vertrauen schenken, setzt voraus, dass sie sensibilisiert sind für die

Gefährdung der informationellen Selbstbestimmtheit, z.B. in der Benutzung von Suchmaschinen. Und das setzt kritische Reflexion voraus, die sich nicht nur auf Wissen *an sich* bezieht, sondern auch auf die Art und Weise, *wie* man zu Wissen *kommt*. Deshalb lehne ich es ab, wenn man Informationskompetenz als Handwerkszeug bezeichnet. Die Studierenden sollten bspw. in Abschlussarbeiten klarlegen, *wo* und *wie* sie welche Quellen gefunden haben, der Weg zu den Quellen sollte genauso, durchaus im forschungsmethodischen Sinn, intersubjektiv nachprüfbar sein. Im Prinzip kann man ja das Recherchieren und Dokumentieren wissenschaftlicher Informationen, was die Gütekriterien betrifft, mit der Erhebung und Auswertung von empirischen Daten vergleichen.

**H:** Das wäre eine nahezu subversive Aufgabe der Bibliothek, die Skepsis der Studierenden im Umgang mit Informationen zu fördern.

**N:** Sie kann Problembewusstsein bilden für einen selbstbestimmten, kritisch reflektierten Umgang mit der Vielfalt von Informationsressourcen, Suchmaschinen, Discovery Systemen, Katalogen, Referenz- und Volltextdatenbanken usw. Neben ihren üblichen Aufgaben – die Verlässlichkeit und Zugänglichkeit der Informationen zu garantieren und diese zu erschließen – hat die Bibliothek in der Informationsgesellschaft auch einen Bildungsauftrag, sie ist eine moralische Anstalt, sie hat einen pädagogischen Auftrag, sie soll ein Mahnmal für informationelle Selbstbestimmtheit sein.

**H:** D'accord, wenn auch mit weniger Pathos.

**N:** Mit Pathos überzeugt man, sagt Aristoteles in seiner Rhetorik, ähnlich wie mit Ethos und Logos.

**H:** Wenn wir schon beim Logos sind, dann wäre die konsequente nächste Frage die nach der *Qualität*, mit der die Bibliothek diese Rolle ausfüllt, konkret nach der *Qualitätsdarlegung*. Wenn ich mich an der Typologie der fünf Qualitätsdimensionen von Harvey & Green orientiere, dann geht es sinngemäß um Exzellenz, Null Fehler, Stakeholderzentriertheit, einen Gegenwert für den Steuer-Euro und letztlich um die Frage der Transformation, d. h. wie nachhaltig mich das Studium bzw. hier fokussierter die Nutzung der Bibliothek und die dadurch erschlossenen Quellen verändert haben. Gerade die letztgenannte Dimension geht über Service für Konsument/innen hinaus. Es hat vielmehr mit selbstbestimmtem Lernen durch Irritation, mit Perspektivwechsel und kritischer Reflektion von Standpunkten zu tun, und ich sehe sofort die Beziehung dieser Dimension zur Thematik der Bildung.

Aber genau in dieser Dimension habe ich auch die größten Probleme in der nachvollziehbaren Qualitätsdarlegung, denn wenn Qualität im Zusammentreffen der Beteiligten

in den Ausbildungs- und Bildungssituationen immer wieder neu entsteht und in Transformation mündet oder eben auch nicht, dann ist dieser Prozess schwer in eine Kennzahl zu verdichten.

Gleichzeitig hätten wir aber im Qualitätsmanagement gerne die relevanten Steuerungskennzahlen, die uns sagen, wann wir in welchem Ausmaß handeln sollen. Gibt es diesen Trend auch in der Qualitätsdarlegung der bibliothekarischen Dienstleistung?

**N:** Ein kurzer Blick zurück zeigt, dass es noch vor ca. 15 Jahren üblich war, dass Bibliotheken einen Jahresbericht erstellen. In diesem gab es überwiegend einen narrativen Teil, der mit statistischen Zahlen über Ausgaben für Bücher, Zeitschriften, Datenbanken, geschätzte Entlehnzahlen usw. garniert war. Man muss bedenken, dass die Erhebung der Daten sehr aufwändig war – Heinz Hauffe, unser EDV- und Datenbank-Experte der ersten Stunde und späterer Vizedirektor, hatte in den früheren 1980er Jahren ein Fortran-Programm für die sog. Erwerbungsstatistik entwickelt, ich durfte es in den 1990er in Pascal neu programmieren. Früher konnten auch die Verantwortlichen von Fakultäts- und Fachbibliotheken ein Jahres-Resümee verfassen – insgesamt eine wertvolle Dokumentation und aufschlussreicher, was die Geschichte des Hauses betrifft, als die Jahresberichte ab den 2000er Jahren. Hier hat sich das Verhältnis fast umgedreht, mehr Daten und Kennzahlen, der Text wird punktiv, plakativ, marketingorientiert.

Dass seitdem Zahlen im Zentrum stehen, hängt wohl auch mit dem UG 2002 zusammen, wonach die Universitäten eine Wissensbilanz erstellen müssen, in die einige Kennzahlen der Bibliothek einfließen, aber auch mit den knapper werdenden Budgets. Das hat zu einer Fokussierung auf Leistungsmessung und Qualitätsmanagement geführt.

Dafür gibt es etliche Standards und Normen für Leistungsmessung, Qualitätsmanagement und Zertifizierung. Viele Bibliotheken in Deutschland und Österreich stellen ihre Kennzahlen für den Bibliotheksindex (BIX) zur Verfügung, die als Indikatoren der Leistung einer Bibliothek interpretiert werden, was Rückschlüsse zulässt im Hinblick auf Infrastruktur, Nutzung, Effizienz und Entwicklungspotential einer Bibliothek sowie einen Vergleich mit anderen Bibliotheken möglich macht. Leistungsmessung und Qualitätsmanagement in quantitativer Hinsicht ist also gut entwickelt.

**H:** Vielleicht ist die hier anklingende Fokussierung auf derartige Quantitäten aber auch kontraproduktiv. An einen Aufsatztitel aus der Evaluationsdebatte erinnere ich mich, der heißt in etwa, dass das Schwein vom Wiegen nicht fetter wird. Natürlich ist es eine Qualitätsverbesserung, wenn das Buch „reist“ und nicht die Besteller, oder wenn Automaten geringere Wartezeiten ermöglichen – zumindest so lange sie funktionieren bzw. das noch vorhandene Personal in der Lage ist, Maschinendefekte zeitnah abzufangen. Da kann ich eingesparte Wege und Zeiten berechnen, und Frederick Winslow Taylor hätte seine helle

Freude an dieser Beseitigung von Verschwendung gehabt. Aber eine tayloristische Betriebsoptimierung ist nicht ohne Kosten im weiteren Sinn zu haben.

Am einfachsten einsehbar ist, dass das Messen selbst Ressourcen kostet. Die Rede von der „Evaluationitis“ verdeutlicht, dass das eine organisationale Krankheit werden kann, die selbst verschwenderische Züge in sich trägt, obwohl man mit Hilfe der Evaluation nur sich und anderen bestätigen wollte, wie effektiv und effizient man wirtschaftet. Werden die Kosten der Evaluation, oder meinetwegen auch von Controlling immer durch den Transparenzgewinn aufgewogen? Was geht an Produktivzeit verloren, in unserem Fall also an Beratungszeit für Bibliotheksnutzer/innen, während für das Qualitätsmanagement dokumentiert wird?

Weiters lenkt das Messen die Aufmerksamkeit auf das Messbare. Und Aufmerksamkeit ist ein sehr knappes Gut. Handlungen oder so genannte Managemententscheidungen, die aus dieser Form der Aufmerksamkeitslenkung resultieren, sind also messwertgetrieben, frei nach dem gemeinhin bekannten Spruch „what gets measured gets done“. Dagegen ist so lange nichts einzuwenden, solange bewusst bleibt, dass Quantitäten nur eine begrenzte Aussagekraft haben, weil sie nicht alle Qualitätsdimensionen gleichermaßen transparent machen können. Das ist kein Fehler der Messung, sondern ein Fehler in der *Erwartungshaltung* an die Messung.

Folglich müsste ich mich im Management systematisch vom Messfetisch emanzipieren und fragen, wo meine Intervention notwendig ist, obwohl (oder gerade weil!) dort keine Messwerte vorliegen.

**N:** Dann heißt das doch ganz klar, wir müssen uns mit der Qualität der Bibliothek im Hinblick auf den nicht messbaren Anteil ihrer Dienstleistung beschäftigen, der *immaterielle* Anteil muss mehr beleuchtet werden. Das würde uns erlauben, die Legitimationsbasis der Bibliothek unter den Gegebenheiten knapper Budgets, technologischer Entwicklung und der sich verändernden Wissenschaftskommunikation zu verbreitern. Doch wie kann man sich das vorstellen?

**H:** Meine Kollegen, Martin Piber und Matti Skoog, und ich haben vor längerer Zeit an einer größeren staatlichen Universität in Österreich mit wissenschaftlichem und nicht-wissenschaftlichem Personal gemeinsam zu klären versucht, was der spezifische Charakter universitären Wissens ist, was zu seiner Entstehung und Verwendung dazu gehört, ob die universitären Leistungsprozesse dazu passen und was von dem Wissen zwischenmenschlich weitergegeben, verschriftlicht, quantifiziert oder sonst irgendwie abgebildet werden könnte.

Das Ergebnis dieser Gespräche hat die Gemengelage deutlich gemacht, in der auch eine Bibliothek eingebettet ist: Wissen ist zentraler Bestandteil der Universität, hat in Summe aber ausdifferenziertere Eigenschaften, als es sich in den üblichen Metriken zur Darstel-

lung des intellektuellen Vermögens für eine Wissensbilanz wiederfinden lässt. Die Gesprächspartner haben kaum Berührungspunkte mit Kennzahlen, aber sie hinterfragen deren Sinn.

Die Entstehung und Weiterentwicklung von Wissen ist an basale Routinen des „Miteinander“ gekoppelt, also diskutieren, kommentieren, argumentativ widersprechen. Gleiches gilt für die Lehre. Studierende sollen Problemlösungskompetenz in fachlicher, sozialer und konzeptioneller Hinsicht erwerben. Das fordert die didaktischen Qualitäten des Lehrpersonals und im weiteren Kreis auch derjenigen, mit denen die Studierenden in diesem Sinne arbeiten wollen: also auch der Bibliothek. Diese kontextgebundenen, kommunikativen Prozesse finden sich aber nicht in einer abstrahierenden Wissensbilanz, sie entziehen sich in ihrer Dynamik weitgehend einer quantitativen Bilanzierung.

**N:** Können wir nicht nochmals überlegen, zumindest theoretisch, ob dafür nicht doch differenzierte quantifizierende Möglichkeiten geeignet sind? Gibt es nicht einen Indikator, der z.B. erfasst, wie viele alternative Denkmöglichkeiten dem nachfragenden Studierenden durch die Bibliothek vermittelt wurden?

**H:** Selbst wenn wir diesen Indikator kreieren, indem wir, vielleicht sogar mit vertretbarem Zeitaufwand, protokollieren, wie viele alternative Denkmöglichkeiten Bibliothekar/innen als Relevanzberater/innen im Verlauf des Beratungsprozesses bei diversen Anspruchsgruppen platziert haben – der Effekt im Sinne einer Qualität als Transformation dieser Stakeholder wäre darin kaum enthalten. Dafür müsste ich darstellen können, wie bei diesen ein Transformationsprozess passiert, wie alternative Denkmöglichkeiten deren Handlungen verändern. Aber wann setzt dieser Transformationsprozess ein? Ist er auf die Aktivität der Bibliothekar/innen rückführbar und zu welchem Anteil? Wir können Input auflisten (so viel Bestand wird aufgebaut) und Verwendung zählen (so viel davon wird entlehnt), aber nicht Wirkungen quantifizieren.

Wissen entsteht erst beim Suchenden im Betrachten der anderen Denkmöglichkeit, wodurch etwas gelernt wird, was vielleicht niemand bewusst gelehrt hat. Wissensgenerierung bzw. Lernen ist ein ergebnisoffenes Spiel. Entlehnstatistiken sagen aus, wie oft ein Buch physisch bewegt wird. Psychische Bewegung im Sinne von Lektüre und Erkenntnisgewinn ist als Prozess nicht direkt über diese Zahlen nachweisbar. Selbst wenn ein entlehntes Buch dann in einem Literaturverzeichnis auftaucht, ist das kein Indiz dafür, was dieses Buch beim Autor oder der Autorin ausgelöst hat. Auch der Einstieg in den Textabschnitt, in dem die Quelle verarbeitet wurde, erlaubt keinen vollständigen Aufschluss darüber – geschweige denn, was dies alles bei weiteren möglichen Leser/innen des Textes auslöst. Aus dieser Unsicherheit können uns die Entlehnzahlen nicht befreien, ihre Aussagekraft ist dazu nicht hinreichend. Da kommt die Metrik an ihre Repräsentationsgrenze.

**N:** Da zeigt sich für mich, dass die Techniken der Datenerhebung zur Messung dieser Wirkungsverläufe in dieser Form ins Groteske führen können. Und zudem stoßen wir noch auf eine andere Grenze des Messbaren, es gibt ja noch andere immaterielle Werte der Bibliothek: Sie ist sozialer Ort, Treffpunkt, ein Ort des Sehens und Gesehen-Werdens, ein Ort der Kontemplation, des disziplinierten und strukturierten Lernens, ein ästhetisches Bauwerk, ein Ort der Öffentlichkeit, des Egalitären, wo alle Bücher für alle gleichermaßen zur Verfügung stehen. Wie kann man aber diese Qualitäten, die ja wirklich Relevanz haben für Entscheidungen im Bibliotheksmanagement, z.B. in Budgetverhandlungen, darlegen?

**H:** Es wird wohl komplex bleiben, weil die Bibliothek, wie die Universität selbst ja auch, vieles gleichzeitig ist. Du hast ja auch Qualitäten gesagt, Plural, und das kommt mir trefend vor.

Wir sind für meine Begriffe an einer Weggabelung. Wir wissen einerseits: Noch mehr Messen löst das Problem der umfassenden Darlegung von Qualitäten nicht. Und wenn ich mir all die anderen Charakteristika der Bibliothek anschau, die du gerade genannt hast, dann wird das nur noch deutlicher. Wir wissen andererseits, dass generell dem Messbaren und Materiellen ein höherer Stellenwert eingeräumt wird als dem Nichtmessbaren und Immateriellen. Ergo werden wir die Aufmerksamkeit verschieben müssen: weg von raffinierteren Messmethoden, hin zu Methoden der Qualitätsdarlegung. Selbst in der Wissensbilanz gibt es einen narrativen Teil, die früheren Bibliotheksberichte waren ebenfalls stärker erzählend, und vielleicht müssen wir zum Teil dahin zurück ...

**N:** ... zu einer im Vergleich zur Indikatorenbildung und Messung offeneren Form der Darlegung?

**H:** Ja, denn im Bereich jenseits der Metrik würde es z. B. neben Rechenschaftslegung und Kontrolle darum gehen, wie sich eine Verbesserung in der Entwicklung einer Qualitäts*kultur* darstellen ließe. Dazu mag es gehören, eine Selbsteinschätzung zu verfassen, sich danach extern begutachten zu lassen und sich mit dem Bericht dieser „Peers“ als Spiegel der Selbsteinschätzung auseinander zu setzen.

**N:** Die zur Zeit gängige Praxis, nämlich Statistiken und Quantitäten in einen sprachlichen Kontext zu stellen, ist sicher eine Herangehensweise, nur zeigt sich hier eher ein marketingtechnischer Gebrauch der Sprache. Da geht es in den Berichten darum, Zahlen nett zu illustrieren, also aufzuwerten. Da wird ein eigenständiger Wert der Qualitätsdarlegung über Sprache nicht sichtbar, Sprache verliert in dem Punkt an Authentizität.

**H:** Ja, das wäre eine fatale Banalisierung, die aber wiederum nur kommunikativ bzw. sprachlich zu relativieren wäre. Bis zu einem gewissen Grad beruhigend ist, dass sich Qualitätsentwicklung auch ohne unser Zutun permanent abspielt, weil sich die Universität, die Bibliothek und das darin tätige Personal täglich entwickeln. Das relativiert die Wirkung punktueller und primär quantitativer Berichte über Qualität. Angesichts dessen wäre zu überlegen, wie die Qualitätsdarlegung als konkreter Prozess und das Gespräch über die Qualitätsdarlegung als Metadiskurs in Bewegung gehalten werden könnte. Ich könnte mir ein „Bibliotheks-Café“ als sinnvolles Format vorstellen, als Forum, zu dem Bibliothekar/innen, wissenschaftliche und nicht-wissenschaftliche Mitarbeiter/innen und Studierende kommen.

**N:** Ein solches Forum scheint mir ein möglicher Ort zu sein, um über die Qualitäten der Bibliothek offen zu reden. Aber das macht das, was dort diskutiert werden soll, für mich noch nicht greifbar.

**H:** Du hast Recht, das Format klärt noch keinen Inhalt.

**N:** Zuerst sollten wir zwei Ebenen der Diskussion unterscheiden. Man kann – wie wir das jetzt tun – auf einer Metaebene über die Möglichkeit der Beschreibung der Qualität bibliothekarischer Arbeit sprechen. Vor allem soll es aber auch um die Qualität konkret *einer* Bibliothek gehen, an einem Fallbeispiel sozusagen. Das Format dieses Gespräches, also wie man über Qualitäten in diesem Kontext sprechen kann, welche Schwerpunkte, welche Fragestellungen, welche Forschungsfragen dafür bedeutsam sind, könnte sich klären im Prozess und in der quasi forschungsmethodischen Reflexion dieses Prozesses. Ich kann mir das durchaus vorstellen als qualitatives Forschungsprojekt im Sinne der *action research*. Die Kommunikation zwischen den Stakeholder der Bibliothek ist ja wie schon mehrmals betont die Voraussetzung, um die Aufgaben einer Bibliothek konkret definieren zu können, v.a. um die Dienstleistung einer bibliothekarischen Einrichtung vor Ort gestalten zu können, die den spezifischen Wissenschaftsdisziplinen und Studienfächer gerecht wird. Kommunikation ist aber auch die Voraussetzung, um Qualität der Dienstleistung darlegen zu können.

Kommunikation muss also initiiert werden. Wissenschaftliche Mitarbeiter/innen, Studierende, Bibliothekar/innen finden sich im „Bibliotheks-Café“, wie du es angeregt hast, zu einer Gruppendiskussion, in der Perspektiven, Wünsche, subjektive Theorien usw. ausgetauscht werden. Die Diskussion wird aufgezeichnet, in einer qualitativen Datenanalyse ausgewertet und in einer Folgesitzung mit allen Beteiligten akkordiert, d.h. kommunikativ validiert. Zusätzlich könnte auch Textmaterial von Bibliotheksseite, also Jahresberichte oder Web-Seiten usw., in die Datenanalyse miteinbezogen werden.



Nach Möglichkeit sollte die Projektleitung und insbesondere die qualitative Datenanalyse durch externe Personen übernommen werden. Durchaus vorstellbar ist dies auch als studentisches Forschungsprojekt, das im Rahmen einer Lehrveranstaltung durchgeführt wird, das wäre wohl ein gutes Beispiel forschungsgeleiteter universitärer Lehre, wo auch Bibliothekar/innen mit im Spiel sein können.

Insgesamt könnten sich entscheidende Mehrwerte ergeben im Vergleich zu einer rein auf Zahlenmaterial beruhenden Qualitätsdarlegung. Das Ergebnis kann ein wertvoller Input für das Bibliotheksmanagement sein, es ist insofern handlungsrelevant. Das Ergebnis ist zudem forschungsmethodisch reflektiert, da der Prozess der Qualitätsdarlegung und seine Reflexion parallel laufen. Und vor allem kann das Ergebnis quasi als *grounded theory* gesehen werden, es beruht ja auf Statements der Stakeholder der Bibliothek, die wirklich ernst genommen werden. Insgesamt könnte so die quantitative Engführung und Vereinfachung in der Qualitätsdarstellung der Bibliothek vermieden bzw. um zusätzliche Aspekte von Qualität ergänzt werden.

**H:** Ja, ich denke, das wäre durchaus eine Option, wie das Forum ein sinnvolles Format gewinnen könnte, eine wertvolle Ergänzung. Mir geht es um die Handhabung einer Paradoxie: Wir halten unsere ganzen Zahlenwerke für sehr konkret, indem wir suggerieren, dass die Zahlen für sich selbst sprechen und wirklich Fakten wiedergeben. Das ist eine beharrliche Fiktion. Zu mir hat noch keine Zahl „von selbst gesprochen“. Für mich ist es vielmehr so, dass die Zahl erst in einem Akt der Interpretation kontextualisiert wird. Vorher ist sie insofern abstrakt, als ihr noch keine Bedeutung und kein Kontext zugeschrieben wurde. Wir wünschen uns eine konkrete Repräsentation von Qualität, wählen uns dazu aber ein abstraktes, verdichtendes, reduzierendes Mittel: Zahlenwerke. Über diese Paradoxie kann geredet und auch gestritten werden. Dann entsteht bereits in dieser Rede eine Darlegungsqualität, die eine differenzierte Qualitätsdarlegung jenseits der Zahlenwerke erlaubt.

**N:** Ich danke dir für das Gespräch und freue mich auf ein Treffen im Bibliotheks-Café, ...

**H:** ... wo wir dann bei einem Espresso unsere Gedanken weiter führen werden. Herzlichen Dank auch dir.

*Literatur*

- Bauer, Bruno; Schiller, Robert (2014): Exzellenz und Mittelmaß. Hochschulbibliotheken im Spannungsfeld von Leistungsmessung, Zertifizierung, Rankings, Ratings und Benchmarking. In: Konstanze Söllner und Wilfried Sühl-Strohmenger (Hg.): Handbuch Hochschulbibliothekssysteme. Leistungsfähige Informationsinfrastrukturen für Wissenschaft und Studium. Berlin: De Gruyter, S. 548–560.
- Habersam, Michael; Piber, Martin (2006): Wissensbilanz und Leistungsdifferenz: Zur Aussagekraft metrischer Controller-Logik. In: Welte, Heike; Auer, Manfred; Meister-Scheytt, Claudia (Hrsg.): Management von Universitäten: zwischen Tradition und (Post-)Moderne. 2. Aufl. München u.a.: Hampp, S. 353 - 376.
- Habersam, Michael; Piber, Martin; Skoog, Matti (2013): Knowledge balance sheets in Austrian universities: The implementation, use, and re-shaping of measurement and management practices. In: Critical Perspectives on Accounting 24 (4-5), S. 319-337.
- Harvey, Lee; Green, Diana (1993): Defining Quality. In: Assessment & Evaluation in Higher Education 18 (1), S. 9-34.
- Janes, Joseph (Hg.) (2013): Library 2020. Today's leading visionaries describe tomorrow's library. Lanham Md. u.a: Scarecrow.
- Laske, Stephan; Meister-Scheytt, Claudia; Weiskopf, Richard (2000): Qualitäten der Qualität in Universitäten. In: Laske, Stephan, Habersam, Michael, Kappler, Ekkehard (Hrsg.): Qualitätsentwicklung in Universitäten. Konzepte, Prozesse, Wirkungen, München u.a.: Hampp, S. 177 - 201.
- Niedermair, Klaus (2010): Recherchieren und Dokumentieren. Der richtige Umgang mit Literatur im Studium. 1. Aufl. Konstanz: UVK-Verl.-Ges. (Studieren, aber richtig, UTB 3356).
- Niedermair, Klaus (2014): Die Bibliothek für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol. In: Konstanze Söllner und Wilfried Sühl-Strohmenger (Hg.): Handbuch Hochschulbibliothekssysteme. Leistungsfähige Informationsinfrastrukturen für Wissenschaft und Studium. Berlin: De Gruyter, S. 207-218.
- Niedermair, Klaus (2014): Gefährden Suchmaschinen und Discovery-Systeme die informationelle Autonomie? In: Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare 67 (1), S. 109–125. Online unter <http://eprints.rclis.org/22983/>