

Klaus Niedermair

Die Bibliothek für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol

Abstract: In den österreichischen Universitätsbibliotheken vollzog sich seit den 1970er Jahren ein Strukturwandel von bislang zweischichtigen zu funktional einschichtigen Systemen, im Zuge dessen zahlreiche Institutsbibliotheken in neu gegründete Fach- und Fakultätsbibliotheken integriert wurden. Die SOWI-Bibliothek der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol wurde vergleichsweise spät errichtet (Eröffnung 1999). Die SOWI-Bibliothek ist als universitäre Bibliothek zuständig für die sozial- und wirtschaftswissenschaftlichen Fakultäten der Universität Innsbruck und kooperiert als unternehmerische Bibliothek mit außeruniversitären Institutionen (Management Center Innsbruck, Wirtschaftskammer Tirol). Ein strategisches Prinzip der SOWI-Bibliothek ist es, über die bibliothekarischen Standard-Dienstleistungen hinausgehend klientenzentrierte Services anzubieten, entsprechend den spezifischen Wissenschaftsdisziplinen und Studienfächern der von ihr betreuten Forschenden, Lehrenden und Studierenden.

Keywords: Bibliothek für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol, SOWI-Bibliothek, Bibliotheksreform in Österreich, Spezielle Dienstleistungen einer dezentralen Fachbibliothek

Der Strukturwandel der Universitätsbibliotheken in Österreich und die Geschichte der SOWI-Bibliothek

Die Bibliothek für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften (SOWI-Bibliothek) ist eine *Teilbibliothek* der Universitäts- und Landesbibliothek Tirol (ULB Tirol). Die ULB Tirol ist eine Dienstleistungseinrichtung der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck, sie ist auch für die Medizinische Universität Innsbruck zuständig und ist seit 2007 Landesbibliothek für Tirol. Die ULB Tirol ist ein *funktional einschichtiges* Bibliothekssystem, sie besteht aus einer Hauptbibliothek und sechs Fach- bzw. Fakultätsbibliotheken. Neben der Fakultätsbibliothek für Theologie, dem Bibliothekszentrum West (Naturwissenschaften, Architektur, Bauingenieurwesen), der Bibliothekarischen Zentralverwaltung der Rechtswissenschaftlichen Fakultät, der Medizinisch-Biologischen Fachbibliothek (Medizinische Universität Innsbruck), der Fachbibliothek für

Altertumswissenschaften ist die SOWI-Bibliothek die größte der Teilbibliotheken – und gleichzeitig eine ihrer jüngsten.

In Österreich erfolgte der Strukturwandel der Universitätsbibliotheken von der *zweischichtigen* zu einer *funktional einschichtigen* Organisation mit ähnlichen Ausgangsbedingungen und Zielsetzungen wie in Deutschland, allerdings etwas zeitverzögert. Der Startschuss war das Inkrafttreten eines neuen Universitäts-Organisationsgesetzes (UOG 1975).¹ Neben tiefgreifenden Reformen für die Universitäten waren in diesem Bundesgesetz auch die Universitätsbibliotheken Gegenstand einer differenzierten Regulierung. Alle Bücher, Zeitschriften und sonstigen Medien an einer Universität sollten nunmehr den Bestand der Universitätsbibliothek bilden, und alle bislang in dezentralen Institutsbibliotheken vorgehaltenen Bestände sollten innerhalb von fünf Jahren in neu zu errichtende Fach- und Fakultätsbibliotheken überführt werden, um eine standardisierte und kosteneffiziente Verwaltung zu ermöglichen.²

An der Universität Innsbruck konnte schon 1972 die *Baufakultätsbibliothek* in Betrieb genommen werden, die als erste dezentrale bibliothekarische Einrichtung zukunftsweisend und beispielgebend für das UOG 1975³ wurde. Die SOWI-Bibliothek wurde erst 1999 eröffnet, ein halbes Jahr vor dem Ende des UOG 1975 und der anschließenden Implementierung des UOG 1993⁴. Konkret wurde eine Bibliothek der Fakultät für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften (SOWI-Fakultät)⁵ erst mit dem Projektvorhaben eines Fakultätsgebäudes. Schon 1989 gab es einen Architektenwettbewerb, 1996 wurde dann mit den Bauarbeiten begonnen. In diesem auf Transparenz und Offenheit konzipierten Gebäude ist die Bibliothek zentral untergebracht und

¹ UOG 1975: BGBl. Nr. 258/1975: Bundesgesetz über die Organisation der Universitäten (Universitäts-Organisationsgesetz - UOG). http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/1975_258_0/1975_258_0.pdf (14.12.2013). Bildungspolitisch war das UOG 1975 der Demokratisierung der Universitäten verpflichtet.

² UOG 1975 (wie Anm. 1), § 84

³ Vgl. Unteregger, Peter: 25 Jahre Bau fakultätsbibliothek. Rückblick, Bestandsaufnahme, Ausblick. In: Die wissenschaftliche Bibliothek. Traditionen, Realitäten, Perspektiven. Festschrift für Oswald Stranzinger zum 65. Geburtstag. Hrsg. von Heinz Haupe [u. a.]. Innsbruck [u. a.]: Tyrolia 1990. S. 203–226.

⁴ UOG 1993: BGBl. Nr. 805/1993: Bundesgesetz über die Organisation der Universitäten (UOG 1993). <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10009909&FassungVom=1994-10-01> (14.12.2013). Das UOG 1993 brachte erneut erhebliche Veränderungen sowohl für die Universitäten (im Besonderen ihre Teilrechtsfähigkeit) als auch für die Universitätsbibliotheken, die bis jetzt als eigene Dienststelle direkt dem Ministerium unterstellt waren und nunmehr den einzelnen Universitäten organisatorisch als Dienstleistungseinrichtungen eingegliedert wurden.

⁵ Ab 2003 wurde die Fakultät für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften in drei Fakultäten unterteilt: Fakultät für Betriebswirtschaft, Fakultät für Volkswirtschaft, Fakultät für Politikwissenschaft und Soziologie. Die SOWI-Bibliothek bleibt eine verbindende Klammer für die – immer noch so bezeichneten – SOWI-Fakultäten.

zweifelloso ein architektonisches Highlight mit der sich über zwei Stockwerke ziehenden geschwungenen Glasfassade.⁶

Der Strukturwandel von einem zweischichtigen zu einem einschichtigen Bibliothekssystem und die Integration von Institutsbibliotheken in Fach- oder Fakultätsbibliotheken ist eine große Herausforderung für die Forschenden und Lehrenden: Die „eigenen“ Bücher und Zeitschriften müssen aufgegeben werden, aber auch altergebrachte Privilegien (Entscheidungshoheit im Hinblick auf Erwerbung, uneingeschränkter Zugang zur Bibliothek, großzügige Ausleihbedingungen), und es gilt, mit einer Bibliothek leben zu lernen, in der für alle mehr oder weniger gleiche Regeln gelten. Die Zusammenführung der Institutsbibliotheken der SOWI-Fakultät in die gemeinsame Bibliothek erfolgte weitgehend konfliktfrei, die Lehrenden und Forschenden konnten sich frühzeitig mit dem Projekt einer gemeinsamen Fakultätsbibliothek identifizieren. Positiv ausgewirkt hat sich dabei das UOG 1975, das eine Bibliothekskommission vorgesehen hatte, sowohl auf der Ebene der Universität als auch auf der Ebene der einzelnen Fakultäten. In diesem paritätisch besetzten Kollegialorgan hatten Professoren, Vertreter des Mittelbaues und Studierende ein Mitsprache- und Entscheidungsrecht, insbesondere im Hinblick auf: Antragstellung und Entscheidung über die Aufteilung der Mittel für Literatur, Antragstellung und Stellungnahme zur Errichtung von Fachbibliotheken, Zustimmung zum Antrag des Bibliotheksdirektors auf Bestellung des Leiters einer Fachbibliothek, Zustimmung hinsichtlich der Benützung der Bestände durch Universitätsangehörige und hinsichtlich der Öffnungszeiten, Stellungnahme zur Bestellung des Bibliotheksdirektors und zur Bibliotheksordnung.

In der Bibliothekskommission der SOWI-Fakultät wurde die Struktur der Bibliothek entschieden (zentrales Bestandsmanagement, Freihand- und Magazinaufstellung), die Entlehnbedingungen, der Personalbedarf bis hin zur Auswahl der Mitarbeiter und des Leiters. Zudem wurde eine neue Aufstellungssystematik für den Freihandbereich konzipiert unter Beteiligung der Bibliotheksbeauftragten aller Institute, wobei auch die Notationsvergabe in Kooperation mit den Bibliotheksbeauftragten durchgeführt wurde: Das Ergebnis ist ein Abbild der lokalen Schwerpunkte von Forschung und Lehre. Die Kooperation mit Forschenden und Lehrenden auf gleicher Augenhöhe ist weiterhin ein strategisches Prinzip der SOWI-Bibliothek.

Großes Überzeugungspotential für die gemeinsame Bibliothek hatte auch ein Retrokatalogisierungsprojekt aus der Gründerzeit der SOWI-Bibliothek, das mit Spenden- und Sponsoring-Mitteln finanziert werden konnte. Die mit der Formalerschließung der ca. 60.000 Exemplare betrauten Mitarbeiter/innen wurden über den eigens gegründeten „Verein zur Förderung der SOWI-Bibliothek“ angestellt. Bereits damals wurden die Weichen gestellt für die *unternehmerische* SOWI-Bibliothek.

⁶ Zur Geschichte der SOWI-Bibliothek vgl. auch: Niedermair, Klaus: Die neue Fakultätsbibliothek für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften an der Universität Innsbruck. In: Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen & Bibliothekare (1999) H. 2. S. 64–73.

Während Bibliotheken teilweise die Medienbearbeitung outsourcen, ist es das Ziel der SOWI-Bibliothek, nicht nur ihren repräsentativen Bestand – die SOWI-Bibliothek ist die größte sozial- und wirtschaftswissenschaftliche Bibliothek im Westen Österreichs –, sondern auch genuin bibliothekarische Kompetenzen und Dienstleistungen anderen Institutionen anzubieten.

Bereits 1999 wurde mit dem *MCI Management Center Innsbruck* eine Kooperation vereinbart. Das MCI wurde 1996 von der Universität Innsbruck, dem Land Tirol, der Landeshauptstadt Innsbruck und den Tiroler Sozialpartnern als Weiterbildungsinstitution gegründet und bietet mittlerweile, international anerkannt und etabliert, neben berufsbegleitenden Lehrgängen auch als Fachhochschule breitgefächerte Studienmöglichkeiten für mehr als 3.000 Studierende an. Aufgrund der Nachbarschaft am städtebaulich neu gestalteten SOWI-Campus lag die Nutzung von Synergieeffekten vor allem im Hinblick auf bibliothekarische Infrastrukturen nahe. Die SOWI-Bibliothek ist auch MCI-Bibliothek: Angehörige und Studierende des MCI werden bei der Bibliotheksbenützung und Literaturrecherche betreut; die Bibliothek hat zudem alle Agenden des Medienmanagements für das MCI übernommen. Mit der vereinbarten jährlichen finanziellen Zuwendung durch das MCI wird eine Qualitätssteigerung im Serviceangebot für alle Nutzer der SOWI-Bibliothek erzielt: mehr Vielfalt im Bibliotheksbestand, aber vor allem die für die damalige Zeit im österreichischen Vergleich großzügigen Öffnungszeiten werktags 8 bis 22 Uhr sowie samstags und sonntags 9 bis 17 Uhr.

Mit der *Wirtschaftskammer Tirol* wurde 2011 ein Kooperationsvertrag unterzeichnet; Ziel war es, den Transfer von Know-how zwischen Universität und Wirtschaft zu forcieren. Die Bibliothek der Wirtschaftskammer wurde aufgelöst, ihre Buch- und Zeitschriftenbestände wurden in die SOWI-Bibliothek integriert, darunter einige ältere Klassiker als wertvolle Ergänzung unseres eher neueren Bestandes. Auch für die Wirtschaftskammer werden seitdem – ähnlich wie beim MCI mit der Zusage eines jährlichen Förderungsbeitrags – die Neuzugänge bestellt sowie formal- und inhaltlich erschlossen. Die Mitarbeiter/innen der Wirtschaftskammer verfügen über erweiterte Nutzungsmöglichkeiten im Hinblick auf Entlehnung, Beratung in der Literaturrecherche und Dokumentenlieferdienst.

Die Standard-Dienstleistungen der SOWI-Bibliothek

Die SOWI-Bibliothek verfügt über eine Nutzfläche von 2.700 m², verteilt auf drei Ebenen. In Ebene 1 befinden sich ein Freihandbereich mit 60.000 Monografien und 5.500 Lehrbüchern, die Infotheke, 2 Selbstverbuchungsanlagen, Buchscanner und Kassenautomat, 8 Mitarbeiterbüros, 2 Gruppenarbeitsräume, 1 Schulungsraum. In Ebene 2 befinden sich ein weiterer Freihandbereich für 6.000 Zeitschriftenbände und

die Heftablage. Insgesamt verfügt die Bibliothek über 280 Leseplätze und 50 EDV-Arbeitsplätze. Im Untergeschoss sind 150.000 bestellbare Bände archiviert.

Die SOWI-Bibliothek ist zuständig für 8.914 Studierende und ca. 350 Mitarbeiter/innen der SOWI-Fakultäten, des Management Center Innsbruck und der Wirtschaftskammer Tirol. In ihrem Bereich ist die SOWI-Bibliothek zuständig erstens für das *Bestandsmanagement*, d. h. Auswahl und Beschaffung von Literatur in Koordination mit den Instituten, Formal- und Inhaltserschließung, Aufstellung, Ausscheiden älterer Bestände; und zweitens für das *Servicemanagement*, d. h. Unterstützung der Benutzer/innen in der Nutzung der Bestände, individuelle Beratung im Hinblick auf Literatursuche, Entlehnung, Nutzung des Shuttle-Dienstes⁷, sowie Führungen und Schulungen.⁸

Dies sind die Dienstleistungen der ULB Tirol, die gemäß ihrem funktional einschichtigen System für die Hauptbibliothek und für alle Teilbibliotheken im Wesentlichen als Standard vorgegeben sind. Zentralisierung ist hier erforderlich, um Arbeitsabläufe einheitlich und effizient durchführen und den Benutzer/innen an allen Standorten die gleichen Spielregeln und Usancen anbieten zu können. Eine Teilbibliothek kann aber, über das Standard-Portfolio hinausgehend, *klientenorientiert* Dienstleistungen erbringen, nämlich für Forschende *spezifischer* Wissenschaftsdisziplinen und für Studierende *spezifischer* Studienfächer: dies ist ein weiteres strategisches Prinzip der SOWI-Bibliothek, das allerdings ein gewisses Maß an Dezentralisierung erfordert. Im Folgenden werden die spezifischen Services der SOWI-Bibliothek näher beschrieben.

Kommunikation und Kooperation mit dem wissenschaftlichen Personal

Die Kooperation mit den wissenschaftlichen Mitarbeiter/innen der Universität ist ein wichtiges Ziel der Bibliotheksarbeit. Voraussetzung dafür ist formelle und informelle Kommunikation, die von Bibliothekar/innen aktiv gesucht und gepflegt werden soll: Nur so können sie informiert sein über Veränderungen im Lehrangebot, über Forschungsschwerpunkte und Forschungsinteressen, über neue Publikationsprojekte, als kompetente Ansprechpartner fungieren und indirekt an einer positiven Imagepflege ihres Berufsstandes mitwirken.

⁷ Das Shuttle-Service zwischen den Teilbibliotheken der ULB Tirol ermöglicht die standortübergreifende Nutzung von Beständen.

⁸ Weitere Kennzahlen (in Klammern ULB Tirol gesamt): Bestand Bücher und Zeitschriftenbände: 245.000 (3.500.000); Lizenzierte E-Journals: (18.725); Ausgaben Literatur ohne Lizenzen: 301.584 EUR (2.030.467 EUR); Ausgaben Lizenzen für Datenbanken, E-Journals, E-Books: (3.706.991 EUR); Personal (VZÄ ohne studentische Hilfskräfte): 11,5 (124,33); Studierende: 8.914 (27.699); Entlehnungen: 222.847 (761.576); Teilnehmer/innen an Kursen: 2.296 (7.013). Die Kennzahlen beziehen sich auf das Jahr 2012.

Bereits im *Bestandsaufbau* ist Kommunikation zwischen den beteiligten Stakeholdern (Forschenden und Lehrenden, Bibliothekaren, Buchhändlern) eine Bedingung dafür, dass das Entscheidungs- und Prozessmanagement in der Erwerbung effizient und transparent erfolgen kann – gerade Wirtschaftswissenschaftler/innen sind im Hinblick auf Dienstleistungsqualität anspruchsvoll. Üblicherweise reichen Forschende und Lehrende Bestellvorschläge über Email oder Verlagsprospekte ein, können sich jedoch keinen Überblick darüber verschaffen, ob die Bestellung durchgeführt, das Buch lieferbar und wann es in der Bibliothek verfügbar ist. An der SOWI-Bibliothek wurde deshalb vor 15 Jahren eine elektronische Bestellkartei konzipiert und als erstes Modul des SOWI-Bibliotheksinformationssystems *sowibis*⁹ implementiert. Damit können die Mitarbeiter/innen unserer Fakultäten, des MCI und der Wirtschaftskammer selbst Bestellvorschläge eingeben, wobei ein Bibliotheksbeauftragter des Instituts eine erste Genehmigung erteilt; die Bibliothek prüft die Bestellmöglichkeit, genehmigt die Bestellung oder begründet, warum nicht bestellt werden kann, informiert, wo ggf. ein Exemplar vorhanden ist, und führt die Bestellung durch; der Buchhändler schließlich informiert über die Liefermöglichkeit bzw. -verzögerung. Da so für alle Beteiligten ein Monitoring und Backtracking der Bestellung möglich ist, wird Transparenz und Objektivierung geschaffen, auch im Hinblick auf Etats und verausgabte Mittel. Von Vorteil ist zudem, dass die Forschenden und Lehrenden, sobald das Buch verfügbar ist, über Email verständigt werden – ein mittlerweile für die wissenschaftliche Klientel der SOWI-Bibliothek unverzichtbares Service mit positivem Effekt für den Nutzungsgrad der Bestände.

Ein weiteres konkretes Projekt in diesem Zusammenhang ist die kooperative Dokumentation der wissenschaftlichen Publikationen an den SOWI-Fakultäten. Bis 2003 gab es an den österreichischen Universitäten keine gesetzlich vorgesehene Dokumentation, erst das UG 2002¹⁰ verpflichtete sie, im Rahmen der Ziel- und Leistungsvereinbarungen eine „Wissensbilanz“ zu erstellen, wobei auch Forschungsleistungen nachzuweisen sind. An der SOWI-Bibliothek wurde schon 1999 mit der Dokumentation begonnen. Für die Datenerhebung kam ein Melde- bzw. Rückmeldesystem im *sowibis* zur Anwendung: Die Wissenschaftler/innen konnten ihre Publikationen selbst erfassen, von Bibliothekar/innen wurden die Datensätze nach formalen Standards redigiert, recherchiert und mit zusätzlichen Angaben wie Abstracts, (Links zu) Volltexten usw. versehen, abschließend wurde von den Wissenschaftler/innen noch

⁹ *sowibis* basiert auf einer MySQL-Datenbank und ist programmiert in Perl, die Datenpflege erfolgt in einem anmeldepflichtigen Intranet, die Daten werden täglich mit unserem Bibliothekssystem Aleph abgeglichen.

¹⁰ UG 2002: BGBl. I Nr. 120/2002): Bundesgesetz über die Organisation der Universitäten und ihre Studien (Universitätsgesetz 2002). http://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblPdf/2002_120_1/2002_120_1.pdf (14.12.2013).

eine Endredaktion durchgeführt. Erschienen ist diese Dokumentation auch in Printform anlässlich des 10-Jahres-Jubiläums des SOWI-Fakultätsgebäudes.¹¹

Das Intranetsystem *sowibis* ist mittlerweile ein unverzichtbares Medium nicht nur für zielgruppenspezifische Information und Kommunikation mit Mitarbeiter/innen der SOWI-Fakultäten, des MCI und der Wirtschaftskammer, sondern auch für das interne Bibliotheksmanagement, für die Fach- und Dienstaufsicht. Es erhöht die Verbindlichkeit von Vereinbarungen (Zuständigkeiten der Mitarbeiter/innen, Dienstpläne¹², Protokolle von Dienstbesprechungen, punktuelle Neuerungen), mit positiven Auswirkungen auf das Arbeitsklima; es sichert die Effizienz und Qualität unserer Dienstleistung (standardisierte Arbeitsabläufe, Drucksorten, Kursverwaltung, Fehlerlisten) und ist nebenbei ein Medium für informelles Lernen – so gibt es unter anderem ein Modul „English for Librarians“ mit der Möglichkeit, selbst eigene Kenntnisse zu testen und zu erweitern.¹³

Erwerbungspolitik als Mix von Pull-Strategie und Push-Strategie

Was das *Bestandsmarketing* betrifft, sollte eine Bibliothek offensive Maßnahmen setzen. Das beginnt schon bei der Erwerbungspolitik. Es reicht nicht, wenn Medien nachfrageorientiert erworben werden, d. h. auf Wunsch von Benutzer/innen oder auf der Basis von ausgewerteten Bestandsnutzungszahlen. Sinnvoll ist ein Mix zwischen Pull-Strategie und Push-Strategie, Medien sollten nicht ausschließlich im Hinblick auf *faktische* Nachfrage gekauft werden, sondern auch im Hinblick auf Repräsentativität des Bestandes bzw. auf *mögliche* Nachfrage hin.

Wichtig ist auch eine angemessene *Informationspolitik* über Neuerwerbungen: Es genügt nicht, dass Bücher, E-Books, E-Journals angekauft werden, welche die Benutzer/innen dann selbst im Katalog zufällig finden. Online-Kataloge, Discovery Tools, Referenz- und Volltextdatenbanken fungieren in der Regel primär als Pull-Medien, der Benutzer steuert selbst via Sucheingabe, welche Metainformationen bzw. Informationen er bekommt, er muss sich selbst darum kümmern, ein bestimmtes Dokument

¹¹ Niedermair, Klaus u. Johannes Humer: Publikationen an den SoWi-Fakultäten der Universität Innsbruck 1999–2008: Fakultät für Betriebswirtschaft, Fakultät für Politikwissenschaft und Soziologie, Fakultät für Volkswirtschaft und Statistik. Innsbruck: Studia-Univ.-Verl. 2009.

¹² Besonders für unseren studentischen Dienst: An der SOWI-Bibliothek sind in den Randzeiten 13 Studierende im Einsatz (nicht ein Wachdienst wie sonst an der ULB Tirol), was Vorteile auf allen Seiten bedeutet: bessere Services, Jobs für Studierende. Die Terminkoordination wäre auf herkömmlichem Weg schwierig: Unsere Studierenden buchen im *sowibis* zu Beginn eines Semesters alle Termine und können anschließend ad libitum im System Termine tauschen.

¹³ Vgl. Keim, Christian: Intranet und Lernen im Prozess der bibliothekarischen Arbeit. Eine empirische Analyse des Intranetsystems *sowibis*. Master-Arb., Innsbruck 2009.

zu finden. Informationsanbieter am Markt verwenden hingegen zum Teil raffinierte Push-Strategien, um potentielle Kunden auf ihre Produkte aufmerksam zu machen (z. B. das Alert-Service von Zeitschriftenverlagen). Ähnlich sollte die unidirektionale Information der bibliothekarischen Informationssysteme durch Push-Medien ergänzt werden, damit Benutzer/innen zielgerichtet über die Bestände informiert werden – wobei nicht alles, was sich am Informationsmarkt bewährt, ungefragt zu übernehmen ist (man denke z. B. an das Direct Marketing von Amazon, wo Käufer eines Buches direkt oder über Email über ähnliche Bücher informiert werden).

Benutzer/innen wollen Informationen finden, die sie bewusst gesucht haben, das gehört zum Standardangebot einer Bibliothek: Mehr Servicequalität hat eine Bibliothek, wenn Benutzer/innen Informationen finden, die sie benötigen *und* von denen sie vorher nicht wussten, dass sie danach gesucht haben. Um das Finden von Informationen im Mitnahmeeffekt möglich zu machen, wird gegenwärtig auf Suchmaschinentechologie gesetzt, die für Suchszenarien wie die Einstiegssuche zweifellos hilfreich ist. Bibliothekarische Suchwerkzeuge sollten allerdings als Hybridsysteme organisiert werden: Neben dem *best-matching* der Suchmaschine sollte immer noch das *exact-matching* des herkömmlichen OPAC möglich sein, Benutzer/innen sollten genau das finden können, wonach sie gesucht haben. Darüber hinaus könnten im Sinne des Push-Prinzips Informationsstrategien forciert werden, mit denen eine qualifizierte Auswahl des Bestandes direkt bestimmten Zielgruppen angeboten wird, zum Beispiel Semesterhandapparate oder Neuerwerbungslisten. Um das Marketing der neuerworbenen Bücher (auch E-Books) zu optimieren, werden an der SOWI-Bibliothek Titelanzeigen mit Buchcover und Inhaltsangabe von buchhandel.de angereichert und auf der Homepage prominent präsentiert.

Von der technikorientierten Informationsversorgung zur klientenzentrierten Informationsvermittlung

Um die Nutzung des Bestandes zu erhöhen, sind primär Bibliothekar/innen mit Kompetenzen in der *Beratung* gefragt und gefordert. In dieses anspruchsvolle Ziel muss serviceorientiertes Bibliotheksmanagement Ressourcen und Innovationen investieren, mehr als bisher, vor allem auch weil Bibliothekar/innen in den letzten Jahren tendenziell weniger als Ansprechpartner für Fragen und Anliegen der Literaturrecherche konsultiert werden. Dafür gibt es mehrere Gründe. Einmal die neuen Bachelor-Studien, deren Leistungsnachweis vorwiegend auf Wissensreproduktion, weniger auf selbständiges Recherchieren und Arbeiten mit Literatur orientiert ist (auch bei Abschlussarbeiten), wobei Studierende zunehmend in Learning-Management-Systemen mit Texten versorgt werden. Ein zweiter Grund ist, dass Studierende primär mit Suchmaschinen wie Google suchen, da diese den bibliothekarischen Suchwerkzeugen im Hinblick auf Attraktivität und Usability überlegen sind, nicht nur dem her-

kömmlichen OPAC, sondern auch jenen Discovery Tools, die, um die studentische Klientel zurückzugewinnen, zunehmend der Suchmaschinentechnologie angepasst werden. Drittens sind dafür die Entwicklungen am Informationsmarkt verantwortlich: Informationsanbieter wenden sich direkt an die Benutzer/innen, diese sehen sich als ausreichend informationskompetent, Recherchen in Referenz- und Volltextdatenbanken selbst durchführen zu können. Nicht zuletzt unterstützen die Bibliotheken selbst diese Entwicklungen, wenn sie einerseits ihre Aufgabe vorwiegend darin sehen, technische Infrastrukturen der Informationsversorgung bereit zu stellen, und andererseits voraussetzen, dass sich die Benutzer/innen mit einer vermeintlich selbsterklärenden Benutzeroberfläche selbst zurecht finden können – was nebenbei zur Folge hat, dass auch die professionelle Informationskompetenz der Bibliothekar/innen schleichend abnimmt.

In den Bibliotheken sollte deshalb bewusst der Paradigmenwechsel von einer technikorientierten Informationsversorgung zu einer klientenzentrierten Informationsvermittlung vollzogen werden: Technische Infrastrukturen sind mittlerweile selbstverständliche Voraussetzungen, die Bibliothek muss die global verfügbaren Informationen re-lokalisiert, zielgruppenorientiert, personalisiert, selektiert vermitteln. Auch hier findet eine dezentrale bibliothekarische Einrichtung mit ihrer Zuständigkeit für spezifische Fakultäten, Wissenschaftsdisziplinen und Studienfächer einen herausfordernden und produktiven Gestaltungsraum. Nur eine Fachbereichsbibliothek kann dicht am Benutzer gezielt ihr Angebot machen, es ist nicht zielführend, die Informationsvermittlung nach einem einheitlichen Zuschnitt für eine ganze Universität zu verordnen und damit unterschiedliche Nachfragestrukturen über einen Kamm zu scheren.

Benutzerberatung und Teaching Library

Ein Angebot der SOWI-Bibliothek in diesem Bereich ist das *Informationsberatungsservice*: Studierende können nach vorheriger Anmeldung mit Angabe ihres Anliegens eine Sprechstunde mit einem erfahrenen Bibliothekar buchen. Alle Anfragen laufen über das *sowibis* und werden dokumentiert: das Anliegen des Studierenden, gefundene Lösungen und offene Fragen. Die Bibliotheksleitung kann sich so einen Überblick über die Professionalität der Mitarbeiter/innen verschaffen, Tipps und Hinweise geben, zum Austausch von Erfahrungen und Know how anregen, wobei gerade eine unbeantwortete Frage – abgesehen davon, dass sie eine Kultur des Nach- und Rückfragens einfordert – Anreize für Lernprozesse bietet. Zudem erwächst so nebenbei

reichhaltiges Datenmaterial für eine nachträgliche qualitative Auswertung im Hinblick auf eine Typologie der Benutzeranfragen.¹⁴

Als *Teaching Library* bietet die SOWI-Bibliothek zielgruppenspezifische Schulungen und Kurse an, als Kurse der Bibliothek mit freiwilliger Anmeldung oder als Kurseinheit eingebunden in Lehrveranstaltungen oder als eigene Lehrveranstaltungen.¹⁵

- In Kursen für Erstsemestrierte wird erklärt: die Suchmaschine Primo für die Suche von Print- und E-Medien im Bestand der ULB Tirol; Bestellen, Vormerken, Entleihen, Verlängern von Büchern; Referenz- und Volltextdatenbanken; Beschaffung von Artikeln über die Elektronische Zeitschriftenbibliothek und Fernleihe; abschließend folgt ein Rundgang durch die Bibliothek.
- Für Erstsemestrierte in den Bachelorstudien Betriebswirtschaft und Internationale Wirtschaftswissenschaften ist die Einheit *Schreiben im Studium* (Recherchieren, Dokumentieren, Zitieren, Plagiat) im Rahmen der Lehrveranstaltung „Grundfragen der Betriebswirtschaft“ vorgesehen.
- Ähnlich gestaltet ist der Workshop „Arbeiten mit wissenschaftlicher Literatur“ im Rahmen des Kursprogrammes der Österreichischen Hochschülerschaft für Studierende aller Studienfächer, er besteht aus drei Einheiten: Recherchieren, Dokumentieren, Zitat und Plagiat.
- Spezielle Ansprüche erfüllt der Kurs über Literaturrecherche für Studierende, die an einer *Abschlussarbeit* schreiben. Bewährt hat sich, dass neben der Nutzung von Informationsressourcen auch die strategische Planung einer Literaturrecherche vermittelt wird, ausgehend von den Suchszenarien im wissenschaftlichen Arbeiten.
- Der Kurs *Dokumentieren mit Citavi* vermittelt Kenntnisse der Literaturverwaltung im Kontext des wissenschaftlichen Arbeitens (als formales und inhaltliches Dokumentieren).

Ausblick: Plädoyer für Dezentralisierung von Bibliothekssystemen

Mit dem UG 2002 ist für die Universitätsbibliotheken Österreichs eine neue Situation entstanden. Der Staat hat sich aus der gesetzlichen Regulierung des Bibliothekswesens zurückgezogen, und es obliegt nunmehr der einzelnen, autonomen, voll rechts-

¹⁴ Unterscheiden lassen sich: IT-Infrastruktur (z. B. VPN-Zugang), Bibliotheksbenutzung (z. B. Ausleihe, Fernleihe), Beschaffungsrecherche (z. B. Zeitschriftenartikel), thematische Literaturrecherche (z. B. „Background Music und Marketing“), Schreiben (z. B. Zitierregeln, Plagiat), Publizieren (z. B. Ranking von wissenschaftlichen Zeitschriften), Spezialdatenbanken (z. B. statistische Datenbanken, Unternehmensprofile usw.).

¹⁵ Auf Erfahrungen in Kursen beruht auch das Lehrbuch: Niedermair, Klaus: Recherchieren und Dokumentieren. Der richtige Umgang mit Literatur im Studium. 1. Aufl. Konstanz: UVK 2010.

und geschäftsfähigen Universität, zu entscheiden und in Satzungen festzulegen, ob sie eine Bibliothek einrichtet, auflöst oder mit anderen Dienstleistungseinrichtungen (bspw. dem Zentralen Informatikdienst) fusioniert.¹⁶ Insgesamt eine für die Universitätsbibliothek prekäre Gesetzeslage mit geradezu marktwirtschaftlichem Zuschnitt, da die Bibliothek als *Dienstleistungseinrichtung* der Universität ihre Qualität anhand von Kennzahlen insbesondere der Kundenzufriedenheit unter Beweis stellen muss.

Obwohl dies für die Universitätsbibliotheken noch nicht zu gravierenden Änderungen der herkömmlichen Organisationsformen geführt hat, sollten sie sich proaktiv mit der Frage beschäftigen, wie eine in diesem Kontext wettbewerbsfähige und vitale Bibliothek aussehen könnte, um sich in der Öffentlichkeit, vor allem in der universitären, effektiver positionieren zu können. Ein entscheidender Punkt dabei ist, ob für die Bibliothek einer Voll- bzw. einer größeren Universität Zentralisierung oder Dezentralisierung der bibliothekarischen Dienstleistungen die bessere Option darstellt.

Die Zentralisierung hat viele Vorteile, wenn es um die Effizienz der Bibliotheksarbeit geht (also wie Ziele optimal und kostengünstig umzusetzen sind): Koordination im Bestandsaufbau ist Bedingung für die optimale Verwendung der verfügbaren Literaturmittel, auch die Erwerbung von E-Medien und Datenbanken durch eine zentrale Clearingstelle; Standardisierung der Arbeitsabläufe erhöht die Effizienz der Personalressourcen, dazu gehört die zentrale Koordinierung der Schulungen der Mitarbeiter/innen, die in den Bereichen Formal- und Inhaltserschließung tätig sind.

Doch eine effiziente Bibliothek ist nicht zwangsläufig effektiv. Wenn es um Effektivität geht, also um die Frage, ob die „richtigen“ Ziele effizient umgesetzt werden, ist Zentralisierung, vor allem im Servicebereich, nicht immer die beste Option: Je nach Größe des Bibliothekssystems sollten auch dezentrale Teilbibliotheken den Spielraum haben, ihre spezifischen Schwerpunkte wahrzunehmen. Ein größeres Bibliothekssystem ist effektiv und wettbewerbsfähig, wenn es der real existierenden Diversität von Wissenschaftsdisziplinen und -kulturen, Studienfächern und spezifischen curriculären Gegebenheiten gerecht wird.

Wenn Serviceorientierung ein primäres Ziel der Bibliotheksarbeit ist, kann das zentralisierte Management eines größeren Bibliothekssystems schwer alle spezifischen Nachfragestrukturen nach einem Rezept bedienen. Es ist kontraproduktiv, die Aufgaben der dezentralen bibliothekarischen Einrichtungen auf basale Services herunterzufahren, im Extremfall beispielsweise so, dass dezentral nur mehr Arbeitsplätze für Studierende und Entlehnmöglichkeit im Selfservicebetrieb angeboten werden. Denn die zentrale Einrichtung kann unmöglich allein Ansprechpartner sein

16 Vgl.: Bauer, Bruno: Universitätsbibliotheken in Österreich 2004–2006. In: Bibliotheksdienst (2007) H. 5. S. 269–286; Schiller, Robert: Das Universitätsgesetz 2002 und seine organisationsrechtlichen Auswirkungen auf die Universitätsbibliotheken Österreichs. In: Universitätsbibliotheken im Fokus. Aufgaben und Perspektiven der Universitätsbibliotheken an öffentlichen Universitäten in Österreich. Hrsg. von Bruno Bauer. Graz: Neugebauer 2013 (Schriften der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen und Bibliothekare (VÖB) 13). S. 23–32.

für alle wissenschaftlichen Mitarbeiter/innen und Studierende, da sie systembedingt auf Standardisierung und Vereinheitlichung orientiert ist. Auf diese Weise entfernt sich eine Bibliothek von ihren Benutzer/innen, die erwarten, dass diese ihren individuellen Informationsbedürfnissen entgegen kommt.

Diversität ist die Zukunft der Bibliothek. Diversity Service Management schafft Win-Win-Szenarien für die Stakeholder der Bibliothek. Für die Forschenden, Lehrenden und Studierenden, wenn ihnen klientenzentriert und 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, orientiert auf die Diversität der Benutzer/innen, zur Optimierung der Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit beitragen und daraus persönliche Motivation und Arbeitszufriedenheit gewinnen. Und es fördert die Unternehmenskultur einer Bibliothek, wenn Mitarbeiter/innen ihren Standpunkt vertreten und mit dem Bibliotheksmanagement konstruktiv diskutieren können. Diversity Service Management – in dem die Diversität aller Akteure als konstruktives Prinzip gilt – ist in einem größeren universitären Bibliothekssystem möglich, wenn zentrale und dezentrale Abteilungen funktional differenziert zusammenspielen. Was die zentrale Einrichtung leistet, muss die dezentrale Einrichtung nicht tun können – und umgekehrt. So viel Zentralisierung wie nötig, so viel Dezentralität wie möglich.