

Zeitschrift: Arbido
Band: 15 (2000)
Heft: 11

Artikel: Perspektiven der Fachhochschulbibliotheken
Autor: Osswald, Achim
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-769018>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 06.10.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

PERSPEKTIVEN DER FACHHOCHSCHULBIBLIOTHEKEN

von Achim Osswald

Abstract

Der Beitrag¹ beschreibt knapp zwei zentrale Perspektiven (nicht nur) der deutschen Fachhochschulbibliotheken: Qualitätsmanagement mit Blick auf die Dienstleistungen der Bibliotheken und Änderungen in der Personalstruktur.

1 Zentrale Aufgabenstellungen der Fachhochschulbibliotheken angesichts veränderter Rahmenbedingungen²

Die «traditionellen» Aufgaben- und häufig auch Problemstellungen (nicht nur) der deutschen Fachhochschulbibliotheken kreisen auch heute noch schwerpunktbezogen – wie bei anderen Bibliothekstypen auch – um vier Themenbereiche:

- 1 Personal
- 2 Etat
- 3 EDV
- 4 Raumsituation

Hier war – ausser vielleicht bei manchen in der Aufbauphase – die Situation auch dieses Typs von Bibliotheken nie rosig³. In den vergangenen Jahren hat sie sich wegen der hinlänglich bekannten Veränderungen im Publikationsmarkt, aber auch in den öffentlichen Haushalten weiter verschärft, sodass die Pragmatik und Fantasie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer stärker gefordert werden. Zunehmend wird klar, dass sich das Aufgaben- und Dienstleistungsspektrum der Bibliotheken verändern muss. Dabei geht es nicht nur darum, ihre Aufgaben auf andere Weise zu erbringen als bisher, sondern zunehmend auch darum, andere Dinge zu tun als bislang. Verstärkte interne Teamarbeit, Aufbau von Einkaufs- und Nutzungsgemeinschaften und auch Outsourcing sind einige Schlagwörter für diese Neuorientierung in den Geschäftsprozessen.

Im Mittelpunkt der Diskussionen in Deutschland stehen heute vorrangig die folgenden Themen:

- 1 Neupositionierung der Fachhochschulbibliotheken unter den veränderten Bedingungen der Hochschulautonomie
- 2 Anforderungen an ein – transparentes – Qualitätsmanagement zielgrup-

penspezifischer Dienstleistungsangebote von Bibliotheken

- 3 Änderungen in der Personalstruktur der Hochschulbibliotheken

Die nachfolgenden Ausführungen konzentrieren sich auf den zweiten und dritten Aspekt.

2 Transparentes Qualitätsmanagement mit Blick auf die Dienstleistungen der Fachhochschulbibliotheken

Bibliotheken stehen mit ihren Dienstleistungen faktisch in Konkurrenz mit anderen Dienstleistungsanbietern. Deshalb müssen sie ihre Arbeit transparent und nachvollziehbar gestalten sowie in ein entsprechendes Marketingkonzept einbeziehen. Dazu dient u. a. ein Qualitätsmanagement-Konzept.

Qualitätsmanagement bezogen auf die Dienstleistungen der Bibliotheken ist ein Ansatz, der in drei Richtungen zielt:

- 1 Zum einen gilt es, die grundsätzliche Orientierung der Dienstleistungsaktivitäten auf die definierten Zielgruppen zu realisieren und regelmässig zu evaluieren. Das Stichwort hierzu ist der *Kundennutzen*, der erkennbar sein muss und von den Kunden auch als solcher wahrgenommen und realisiert wird.

In zunehmendem Masse müssen sich Bibliotheken fragen lassen, ob die Art und Weise, in der sie ihre Bestände und Dienstleistungen ihren Kunden zur Verfügung stellen, wirklich auch *deren* Fragestellung und Herangehensweise entspricht. Entscheidend wird dabei immer wieder sein, das eigene Angebot aus dem Blickwinkel der Kunden zu sehen – und dabei unterstellte bibliothekarische Vorkenntnisse ausser Acht zu lassen (vgl. Osswald 2000). Komplementär sind die Bibliotheken auch weiterhin gefordert, die «information literacy» der Studierenden (und durchaus auch der Lehrenden) zu entwickeln und zu unterstützen, in dem sie entsprechende Lehrveranstaltungen in die Studiengänge einbringen.

- 2 Zum zweiten gilt es, die erbrachten Dienstleistungen hinsichtlich ihrer

Qualität und die Eignung der eingesetzten Verfahren zu überprüfen. Gängige Parameter wie z. B. Aktualität, Vollständigkeit, Quellentransparenz, Passgenauigkeit, Operationalisierbarkeit der Ergebnisse im Hinblick auf die Fragestellung des Kunden, Automatisierungsgrad bei der Erstellung, verbleibender Aufwand für eine eventuelle kundenspezifische Aufbereitung von Informationsvermittlungsergebnissen, Ausgestaltung der Kundenkontakte sowie Eignung der hierbei realisierten Massnahmen und u. a. m. kommen hier zum Tragen. Diese Überprüfung korrespondiert direkt mit dem Aspekt des Kundennutzens. Im Vordergrund stehen hier jedoch die genannten Kriterien und der Grad, in dem sie erreicht werden.

- 3 Und schliesslich geht es darum, solche *Qualität fortwährend erbringen* zu können. Deshalb zielt *Qualitätsmanagement* notwendigerweise auch auf die Frage, *wie sichergestellt wird, dass die Dienstleistungen dauerhaft auf qualitativ hohem Niveau erbracht werden*. Diese Verfahren müssen transparent dokumentiert sein. Zudem muss gewährleistet sein, dass die Realisierung der dokumentierten Vorgehensweise ihrerseits gewährleistet ist, sodass die Bibliothek den Nachweis erbringen kann, ihre Dienstleistungen und Produkte nach dem aktuellen Stand der Methodik erstellt zu haben. Der konsequente Folgeschritt ist die Zertifizierung einer Bibliothek z.B. nach dem Reglement der DIN EN ISO 9000–9004-Normenfamilie oder einem anderen Qualitätsmanagement-Verfahren, das noch stärker die Bedürfnisse von Non-Profit-Organisationen berücksichtigt (vgl. Altenhöner 2000, S. 310 f).

Vor diesem Hintergrund gewinnt die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek eine neue Bedeutung. Gute, den aktuellen Erfordernissen entsprechende Ausbildung ist hierfür nur die Grundlage. Fortwähren-

de Fortbildung im Sinne von Anpassungsqualifizierung gehört dazu.

③ *Änderungen in der Personalstruktur*
Entsprechend ist es unabdingbar, dass die Fachhochschulbibliotheken auch in ihrer Personalstruktur auf die veränderten Erfordernisse reagieren. Vier Bereiche, in denen personelle Änderungen notwendig werden, sind nachfolgend umrissen:

① *Steigende fachwissenschaftliche Qualifikation des Personals*

Ausgangspunkt ist dabei die Veränderung in den Kundenansprüchen. Als Konsequenz nimmt die Notwendigkeit zu, in der Bibliothek fachwissenschaftlich qualifiziertes Personal für Aufgaben in der Informationsvermittlung, im Fachreferat sowie im Aufbau digitaler Informationsangebote einsetzen zu können.

② *Steigende informationsmethodische Qualifikation des Personals*

Gestiegene Studierendenzahlen lösen Personalmehrbedarf im Bereich der Benutzung aus. Fachlich qualifiziertes Personal mit einer entsprechenden bibliothekarischen, dokumentarischen oder informationswirtschaftlichen Fachhochschul-Ausbildung wird deshalb in stärkerem Ausmass und mit differenzierten Spezialisierungsprofilen benötigt. Solchen aktuellen Anforderungen wird der in den Fachhochschulbibliotheken historisch gewachsene Bestand an Stellen im Assistentenbereich häufig nicht mehr gerecht.

③ *Aufbau eines Personalpools mit Kenntnissen in den Bereichen Vernetzung und bibliotheksspezifische EDV-Anwendungen*

Durch die allgemeinen und speziellen fachlichen Anforderungen, die mit der Einführung der EDV in Bibliotheken ausgelöst wurden, ergeben sich völlig neue Aufgabenfelder. Diese können mehrheitlich nicht durch die zentrale EDV-Einrichtung der Hochschule erbracht werden, da für die bibliothekarischen EDV-Anwendungsbereiche – und dies gilt insbesondere auch für digitale Bibliotheksangebote – sowohl spezielles Know-how wie auch Dienstleistungsgarantien (7 Tage à 24 Stunden) gefordert sind. Spezielles Personal im

EDV-Bereich einzusetzen ist die Voraussetzung, die angestrebten Rationalisierungseffekte des EDV-Einsatzes überhaupt realisieren zu können. Sie werden nur durch solche personelle «Vorleistungen» erzielbar.

④ *Aufbau eines Personalpools mit Kenntnissen in den Bereichen Öffentlichkeitsarbeit und Marketing*

Für die Aussendarstellung wie auch für das Marketing der vielfältigen kundenorientierten Informationsdienstleistungen werden ebenso Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter benötigt, die sich spezialisiert und in vollem Umfang um diese Aufgabe kümmern. Nur auf der schon unter 3. genannten Grundlage können sie aus den klassischen Geschäftsbereichen Erwerbung, Katalogisierung und Ausleihe für solche Umschichtungen in die Bereiche Benutzung und Beratung, Öffentlichkeitsarbeit und Marketing freigestellt werden.

Auf die oben umrissenen, notwendigen Umschichtungen im Bedarf konnte und kann durch Verschiebungen im Personalbestand der Bibliotheken, aber auch durch kurzfristige Verschiebung der Aufgaben reagiert werden. Dies allerdings kollidiert zumindest in Deutschland zumeist mit den arbeits- bzw. beamtenrechtlichen Regelungen, sodass Bibliotheksleiterinnen und -leiter immer auf ein hohes Mass an Interesse und Engagement ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hoffen müssen. Beides hat diversen Bibliotheken bislang ermöglicht, zu einer Verlagerung von Personal insbesondere in die Bereiche Benutzung bzw. EDV zu kommen. Langfristig aber reichen Interesse und Engagement allein nicht aus.

④ *Zusammenfassung*

Die Fachhochschulbibliotheken stehen angesichts der Erfordernisse aus der Hochschulautonomie vor einer grundlegenden Neuorientierung. Deren wesentlichen Kennzeichen sind

① die stärkere Ausrichtung ihrer Informationsangebote und Informationsdienstleistungen am zunehmend heterogenen, fachwissenschaftlichen wie praxisorientierten Bedarf ihrer hochschulinternen Klientel. Zukünftig werden die Kunden dezentrale und z.T. individualisierte Zugriffswege auf Bestandsnachweise, Be-

stände und Informationsdienstleistungen nutzen (wollen);

② personelle Umschichtungen sowie permanente personelle Qualifizierungsmassnahmen, um die Kundenwünsche auf qualitativ hohem, abgesehenem Niveau bedienen zu können.

⑤ *Literatur*

● *Altenhöner 2000*

Altenhöner, Reinhard: Die «zertifizierte Bibliothek» – was bringt eine Zertifizierung nach der DIN 9001?

In: Rützel-Banz, Margit (Hrsg.): Grenzenlos in die Zukunft. 89. Deutscher Bibliothekartag in Freiburg im Breisgau 1999, Frankfurt 2000, 303–316 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie: Sonderheft; 77)

● *Osswald 2000*

Osswald, Achim: Proaktives Wissensmanagement für Fachbereiche, Hochschule und externe Partner: Bibliotheksdienstleistungen als Brücke zur Praxis.

In: Tröger, Beate (Hrsg.): Wissenschaft online. Elektronisches Publizieren in Bibliothek und Hochschule, Frankfurt am Main 2000, 306–322

● *Walter 1999*

Walter, Manfred: Staatliche Fachhochschulbibliotheken. Bestandsaufnahme 1971–1981–1991 und ihre Perspektiven. In: Wefers, Sabine (Hrsg.): Nur was sich ändert, bleibt. 88. Deutscher Bibliothekartag in Frankfurt am Main 1998. Frankfurt 1999, 64–79

contact:

Achim Osswald

Fachhochschule Köln

Bibliotheks- und Informationswesen

Claudiusstrasse 1, D-50678 Köln

Tel.: +49 221/8275-3376

Fax: +49 221/331 85 83

E-Mail: achim.osswald@fh-koeln.de

<http://www.fbi.fh-koeln.de/aosswald>

¹ Schriftliche, inhaltlich stark gekürzte Fassung eines Vortrags im Rahmen der Arbeitstagung der Fachkommission Fachhochschulbibliotheken der Schweiz am 23. März 2000 in Luzern. Eine ausführlichere Version erscheint in der Zeitschrift ProLibris 5 (2000) Heft 4.

² Die Situation stellt sich für die Universitätsbibliotheken strukturell nur z.T. anders dar.

³ Ausführlichere Angaben dazu finden sich hinreichend in der Literatur z.B. bei Walter 1999.