

# Eine Wissensbar für die SLUB

## Informationsvermittlung als echte Dienstleistung

von JENS MITTELBACH

SLUB Dresden > Service > Wissensbar

**Wissensbar**

Service mit Gesicht

Buchen Sie in der Wissensbar einen individuellen Beratungstermin zu Ihrem speziellen Thema. Unsere Expertinnen und Experten stehen Ihnen ganz persönlich zur Verfügung. Natürlich kostenlos.

**Wissensbar - so geht's!**

- 1 | Thema auswählen**  
Wählen Sie als erstes ein Thema, zu dem Sie mehr von uns wissen möchten oder zu dem Sie Hilfe benötigen, aus unserem Angebot aus.
- 2 | Wunschtermin finden**  
Im zweiten Schritt finden Sie weitere Informationen zu Ihrem gewählten Thema und zu unseren Beratern. Suchen Sie sich einen Termin aus.

**Themenbrowser mit drei Themenkomplexen.**  
Ein Mouseover öffnet thematische Unterkategorien.

Seit Ende Mai 2013 bietet die SLUB Dresden ihren Nutzern einen für Bibliotheken neuartigen Service an – eine Wissensbar. Das Konzept ist der sogenannten Genius Bar entlehnt, das technik- und design-affine Menschen vielleicht aus Apple Stores kennen. Bibliotheksbenutzer können in der Wissensbar mit wenigen Mausklicks einen Beratungstermin buchen. Dabei ist der direkte Durchgriff auf die Terminkalender der Informationsexpertinnen und -experten der Bibliothek nur einer von mehreren Effekten, die sich für die Kundenschaft ergeben. Fast noch wichtiger als die bequeme Buchung ist die Hilfestellung, die die Bibliothek den Benutzern bei der Äußerung und Adressierung ihres Beratungswunsches leistet. Der Themenbrowser auf der Wissensbar-Seite erleichtert die Orientierung hinsichtlich der für das wissenschaftliche Arbeiten relevanten Wissensbereiche.

Außerdem müssen, anders als bei herkömmlichen Beratungsangeboten, Hilfesuchende die für ihre spezifische Frage zuständigen Bibliotheksmitarbeiter nicht vorher identifizieren – oder sich der Zufälligkeit der Auskunftsfähigkeit des jeweils verfügbaren Thekenpersonals aussetzen. Denn natürlich können in der heutigen hochkomplexen Informationswelt nicht alle, ja nicht einmal auch nur einzelne Biblio-

theksmitarbeiter in jedem relevanten Themenkomplex gleichermaßen kompetent und auskunftsfähig sein und die Nutzer bereits an der Informations-theke ad hoc umfassend und tiefgehend beraten.

### Service mit Gesicht und ökonomischer Ressourceneinsatz

Dennoch wird durch die Verlagerung des spezifischen Beratungsgesprächs weg von den Theken das Prinzip der SLUB als einer modernen Informationsvermittlungseinrichtung, das sich mit dem Motto „Service mit einem Gesicht“ umreißen lässt, nicht durchbrochen. Vielmehr kann dieses Prinzip durch die Beratung in individuell buchbaren Einzelgesprächen sogar in besonderem Maße verwirklicht werden. Einerseits stellen sich die Beraterinnen und Berater schon auf der Wissensbar-Seite innerhalb eines Wissensbereiches mit kurzer Beschreibung und freundlichem Portraitfoto vor, so dass die Kunden wissen, mit wem sie es zu tun haben. Andererseits entspricht die persönliche Beratung in einem ungestörten 30-minütigen Gespräch fern der Theke eher der Idee einer individuellen Betreuung als die schnelle Abfertigung am Schalter. Die direkte Vermittlung an einen versierten Domänen-Experten ist erkennbar serviceorientiert. Gleichzeitig wird die knappe Ressource Expertentum zielgerichteter und damit ökonomischer eingesetzt. Fachreferenten beispielsweise oder Spezialisten auf dem Gebiet der digitalen Wissenschaft müssen theoretisch nicht mehr an einer Auskunftstheke sitzen und warten, bis ein Kunde oder eine Kundin vorbeikommt und eine Frage stellt, die zufällig ihrem Spezialgebiet entspricht. Zwar fassen wir in der SLUB Dresden Auskunftstätigkeit, die ja direkte Arbeit am Kunden darstellt, als die überhaupt nobelste Tätigkeit für einen Dienstleister auf, die stil- und imagebildend wirkt und der wir uns keinesfalls entziehen wollen. Dennoch beobachten auch wir, dass Informationsvermittlung an den Theken vor allem breites Basiswissen erfordert, das wiederum gut geschultes Bibliothekspersonal voraussetzt.<sup>1</sup> Spezielle Beratungswünsche hingegen verlangen oft so tiefes Fachwissen beim Beratenden, dass der entsprechende Nutzer bzw. die Nutzerin ohnehin an Experten vermittelt werden muss. Die Wissensbar ermöglicht es uns nun, ein Konzept des vollen Auskunftsservice an den Theken und der tiefenspezifischen Fachberatung im individuellen Gespräch zu verwirklichen. Zusätzlicher Aufwand entsteht nicht, vielmehr ist die Terminbuchung über die eigens als Erweiterung zum Content-Management-System TYPO3 programmierte Funktion<sup>2</sup> sowohl für die Nutzerinnen und Nutzer als auch für das Bibliothekspersonal viel unkomplizierter geworden. Bibliothekare legen im Voraus mehrere Termine oder eine Terminserie fest und bestimmen die Themen, zu denen sie beraten wollen. In der Wissensbar erscheinen diese Termine zunächst in allen zuvor festgelegten Themenbereichen. Im Moment der Buchung durch einen Benutzer wird das Thema dann endgültig fixiert und beide

### Wissenschaftsstatistik (Bibliometrie)

Bibliometrie beschäftigt sich mit der Analyse des Publikations- und Zitierverhaltens in einzelnen wissenschaftlichen Fachgebieten (s. [Bibliometrie](#) bei Wikipedia). Bibliometrie ist daher für Forschende wie auch für Publizierende interessant und kann helfen, ein Forschungsthema bzw. wissenschaftliche Trends aufzuspüren oder ein sinnvolles Publikationsorgan zu identifizieren. Mögliche Fragen in diesem Bereich sind folgende: Wie wird der Impact-Faktor einer Zeitschrift berechnet? Wie kann ich meinen persönlichen h-Index ermitteln, beispielsweise für eine Bewerbung? Welche Zeitschriften sind für meine Publikation am besten geeignet, um im Fachgebiet stärker wahrgenommen zu werden? Wir zeigen Ihnen, welche Datenquellen Sie für Zitationsanalysen in Ihrem Fachgebiet effektiv nutzen können.

Wir beraten Sie 



#### Jutta Musiat

Jutta Musiat ist Mitglied der Arbeitsgruppe Elektronisches Publizieren im Team Bibliometrie und seit vielen Jahren in der Benutzerberatung tätig. Sie verfügt über langjährige Erfahrung in Recherche- und Retrieval-Techniken und beschäftigt sich außerdem noch mit dem Thema Literaturverwaltung, insbesondere mit Refworks.



#### Michaela Adam

Michaela Adam ist Mitglied der Arbeitsgruppe Elektronisches Publizieren und berät im Team Bibliometrie zur Messung und Visualisierung von Forschungsleistungen. Als Informationspezialistin im Fach Medizin hat sie außerdem langjährige Erfahrung in systematischen Recherchetechniken und in der Literaturverwaltung, speziell mit RefWorks und Endnote.

#### Oktober 2013

Mi, 16.10.2013 09:30 Uhr - 10:00 Uhr

[Anmeldung](#)

Fr, 18.10.2013 13:30 Uhr - 14:00 Uhr

[Anmeldung](#)

Mi, 30.10.2013 09:00 Uhr - 09:30 Uhr

[Anmeldung](#)

#### November 2013

Do, 07.11.2013 09:30 Uhr - 10:00 Uhr

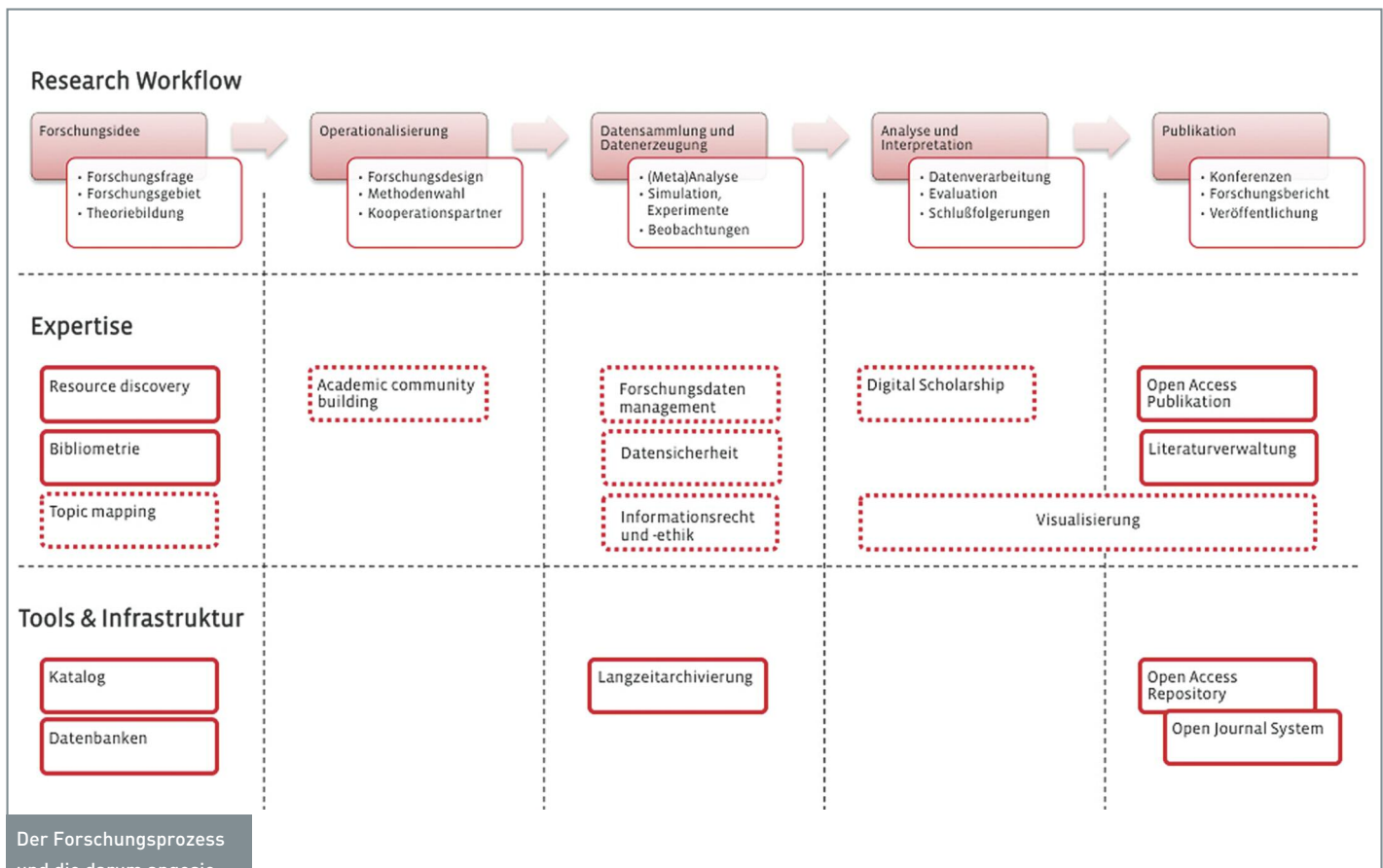
[Anmeldung](#)

Mi, 13.11.2013 15:00 Uhr - 15:30 Uhr

Beschreibung des Beratungsthemas, der verfügbaren Expertinnen und Liste der buchbaren Termine.

Parteien erhalten automatisch eine Terminanfrage mit den nötigen Detailinformationen, die von entsprechender Kalendersoftware wie Outlook oder iCal interpretiert werden kann. Werden Termine innerhalb einer individuell festlegbaren Frist nicht gebucht, so erhält der betreffende Berater eine Absage.

Hilfesuchende haben es mit der Wissensbar deutlich einfacher, einen bezüglich ihrer konkreten Fragestellungen kompetenten Berater aufzufinden. Diese Vereinfachung der Kontaktaufnahme und die prominente Präsentation des neuen Service auf unseren Webseiten ließ manche Kolleginnen und Kollegen einen nicht zu bewältigenden Ansturm befürchten. Diese Annahme hat sich bislang nicht bestätigt. Es ist kein zusätzlicher Aufwand im Informationsservice entstanden, vielmehr hat sich die bislang auf herkömmliche Weise angebotene individuelle Beratung zum Teil in die Wissensbar verlagert. Dieser Effekt hat nicht zuletzt Bedeutung für das betriebsinterne Monitoring: Wissensbar-Beratungen lassen sich besser statistisch erfassen und als Produktinstanzen für betriebswirtschaftliche Planungsprozesse auswerten. Im Kollegenkreis wurde die Idee der Wissensbar allgemein begrüßt, allerdings bieten noch nicht alle Mitarbeiter im Bereich der Informationsvermittlung Beratung in dieser Form an. Die



Vorbehalte sind zum Teil auf Ängste, aber auch auf Missverständnisse im Hinblick auf Zweck und Ziel der Wissensbar zurückzuführen. Damit erweist sich auch hier die Erkenntnis als richtig, dass die Etablierung neuartiger Services von umfassender interner Kommunikation begleitet werden muss.

#### Rundes Service-Konzept

Die bislang relativ moderate Nutzung der Wissensbar gibt Anlass, noch einmal grundsätzlich über das Angebot bibliothekarischer Beratung nachzudenken. Traditionell verstehen sich Bibliotheken ja als Protagonisten im Bereich der Informationskompetenzbildung. Schaut man sich die Beratungs- und Schulungsangebote von Bibliotheken aber genauer an, so wird schnell deutlich, dass Informationskompetenz konzeptuell in vielen Fällen auf Recherchekompetenz reduziert wird.<sup>3</sup> Dies ist um so sträflicher, als ein großer Anteil der Bemühungen um mehr Souveränität bei der Informationsrecherche darauf gerichtet ist, die Bibliotheksbenutzer im Umgang mit unzulänglichen, nicht mehr zeitgemäßen und von vielen Kunden auch nicht mehr als relevant empfundenen bibliothekarischen Instrumenten zu unterrichten. Dabei stellt im Zeitalter anschwellender Informationsfluten und digitaler Wissenschaft Informationskompetenz nicht nur eine, sondern ein ganzes Bündel von Schlüsselfähigkeiten dar, die sich nicht ohne entsprechende Anstrengungen und in den meisten Fällen auch nicht ohne Unterstützung herausbilden: technisch-

technologische Kompetenz, kommunikative Kompetenz, soziale und organisationsbezogene Kompetenz und disziplinspezifische Kompetenz.<sup>4</sup> Bibliotheken stehen – insbesondere in Deutschland, wo Informationskompetenzentwicklung nicht systematisch curricular verankert ist – an strategisch wichtiger Stelle. Sie laufen jedoch Gefahr, ihren Bildungsauftrag zu missachten, die Entwicklung bedarfsgerechter Services zu versäumen und damit schlussendlich ihre Daseinsberechtigung einzubüßen, wenn sie nicht dem gesamten Spektrum Aufmerksamkeit schenken und ihren eigenen Berufsbegriff entsprechend weiterentwickeln. Wenn es gelingt, bibliothekarische Dienstleistungen in Zukunft so zu gestalten, dass sie informationswissenschaftlich fundiert, in ihrer Relevanz für die Nutzerinnen und Nutzer augenscheinlich und in ihrer Attraktivität beträchtlich sind, dann werden unsere Institutionen auch weiterhin eine zentrale Rolle spielen.<sup>5</sup>

In der SLUB Dresden haben wir mit der Entwicklung solcher Services auf der Grundlage eines neuen Informationsvermittlungskonzeptes, das die Schulmeisterlichkeit der herkömmlichen Teaching Library hinter sich lässt, begonnen. Der Fokus liegt dabei – neben der Frage des „Wie?“ – vor allem auf der Frage des „Was?“ Die drei Themenbereiche, in denen die SLUB ihren Nutzern Expertenberatung anbietet, orientieren sich am Forschungsprozess von der fachspezifischen Informationsrecherche über das Knüpfen wissenschaftlicher Netzwerke bis hin zum

Schreibprozess und zur Publikation. Sie beziehen dabei die Instrumente und Infrastrukturen, die für die wissenschaftliche Arbeitsprozesse eine Rolle spielen, mit ein. Die drei Wissensgebiete, in die das Wissensbar-Angebot gegliedert ist, entsprechen etwa den oben genannten Schlüsselkompetenzbereichen. Die gewählten Bezeichnungen „Lernen/Forschen“, „Schreiben/Publizieren“ und „Technik/Technologien“ finden sich entweder wörtlich oder doch zumindest inhaltlich auch innerhalb der SLUB-Webseitenstruktur wieder. Gegenwärtig arbeiten wir daran, auch sämtliche für Personengruppen angebotenen Informationsvermittlungsveranstaltungen der SLUB – Schulungen, Vorträge, Kolloquien und Workshops – entsprechend diesem Grundaufbau zu konzipieren. Technisch wird das Veranstaltungsmanagement dabei übrigens von derselben TYPO3-Erweiterung unterstützt, mit der auch die Wissensbartermine verwaltet werden. Ergänzt werden soll dieses Portfolio an spezifischen Informationsangeboten, in das möglichst auch externe Experten und nicht zuletzt Bibliotheksbenutzer mit domänenspezifischem Wissen einbezogen werden, durch einen soliden, hochqualitativen und breitgefächerten Basisservice an den Theken. Insgesamt schaffen wir so ein rundes Servicekonzept, in dem Bibliothekare die Rolle von Wegbereitern für die Wissenschaft, und nicht mehr von Torhütern des Wissens einnehmen. Dafür sind in Zukunft bei den Mitarbeitern von Bibliotheken weitreichende Kompetenzen nötig – so weitreichende, dass manchen Kollegen angst und bange wird. Deshalb gilt es, sich den Herausforderungen zu stellen, um sie zu meistern. Die Wissensbar hilft dabei: Übereinstimmend berichten Bibliothekarinnen und Bibliothekare, die Beratung in so anspruchsvollen Kompetenzbereichen wie Digital Scholarship, Bibliometrie, Publikationsberatung, Networking oder Methoden des wissenschaftlichen Arbeitens anbieten, dass sie durch die Vorbereitung auf solche Termine gezwungenermaßen ihren Horizont erweitern und so geradezu beiläufig die Souveränität erwerben, die im Umgang mit unseren anspruchsvollen Kunden nötig ist.

### Blended Library

Bibliotheken sind Orte mit physischer und virtueller Präsenz, wobei zwischen beiden Formen aufgrund ihres Wesens oft eine weite Lücke klafft. Das Konzept der Wissensbar trägt dazu bei, die Verbindung der Bibliothek des realen Raumes und ihren spezifischen Möglichkeiten mit der digitalen Bibliothek und ihrem Dienstleistungsportfolio wieder herzustellen – und damit auch hier Ganzheitlichkeit und Integration zu schaffen.<sup>6</sup> Termine in der Wissensbar sind über die Webseite der SLUB buchbar, die Beratung findet aber in einem Bibliotheksgebäude statt. Derzeit behelfen wir uns noch provisorisch mit Mitarbeiterbüros. Wenn sich die Wissensbar unseren Erwartungen gemäß als tragfähig herausstellt, wollen wir ihr jedoch auch einen eigenen, für Benutzer



hinsichtlich seiner Funktion erkennbaren Raum geben. Sie findet erst dann ihre angemessene physische Manifestation, die in der virtuellen Dimension wiederum ein Gegenstück braucht. Wissensbar-Beratung wird deshalb in Zukunft auch per Videokonferenz – über Skype, Google Hangouts oder eine dementsprechende Lösung – angeboten. Hilfesuchende müssen sich dann nicht mehr von ihrem Schreibtisch weg bewegen, sondern können sich mit ihrem persönlichen Berater im virtuellen Raum des Netzes treffen.



JENS  
MITTELBACH

1 Vgl. hierzu den Erfahrungsbericht aus der UB Leipzig von Bauer, Charlotte und Lucia Hacker: „Mehr Bibliothek durch weniger Handgriffe?“, BIS - Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen 6/2 (2013), S. 78–81, hier S. 80 u. 81.

2 Die Extension unseres Mitarbeiters Alexander Bigga steht im TYPO3 Extension Repository unter dem Namen „SLUB: Event Registration“ zum freien Download zur Verfügung;

[http://typo3.org/extensions/repository/view/slub\\_events](http://typo3.org/extensions/repository/view/slub_events).

3 Vgl. Schuld, Karsten: „Das Unbehagen mit der Informationskompetenz“, <http://bildungundgutesleben.wordpress.com/2013/05/13/das-unbehagen-mit-der-informationskompetenz/> (zugegriffen am 21.10.2013).

4 Vgl. Hochschulrektorenkonferenz (Hrsg.): Hochschule im digitalen Zeitalter: Informationskompetenz neu begreifen – Prozesse anders steuern; Entschließung der 13. Mitgliederversammlung der HRK am 20. November 2012 in Göttingen, Beiträge zur Hochschulpolitik 1, Bonn: HRK 2013, S. 6, wo diese Kompetenzbegriffe entsprechend definiert werden.

5 Siehe hierzu auch Tochtermann, Klaus: „10 Thesen zum zukünftigen Profil von wissenschaftlichen Informations-Infrastruktureinrichtungen mit überregionaler Bedeutung“, <http://www.zbw-mediatalk.eu/2013/08/klaus-tochtermann-zehn-thesen-zum-zukunftigen-profil-von-wissenschaftlichen-informationsinfrastruktureinrichtungen-mit-uberregionaler-bedeutung/> (zugegriffen am 28.8.2013).

6 Vgl. hierzu Heilig, Mathias u. a.: „Blended Library - Neue Interaktionsformen für die Bibliothek der Zukunft / Blended Library - New Forms of Interaction for the Library of the Future“, i-com 9/1 (2010), S. 46–57.