

Hochschule Hannover  
Fakultät III – Medien, Information und Design  
Abteilung Information und Kommunikation

**Informationsberatung als zeitgemäßes Dienstleistungskonzept  
für wissenschaftliche Bibliotheken**

Bachelorarbeit

im Studiengang Informationsmanagement (BIM)

vorgelegt von

Claudia Julia Keller

Erstgutachterin: Prof. Dr. Gudrun Behm-Steidel

Zweitgutachter: Dipl.-Bibl. Martin Wollschläger-Tigges

Hannover, den 30.04.2015

## Abstract

Ausgangspunkt für die vorliegende Arbeit ist die These, dass Informationsberatung in Anlehnung an die in den USA verbreiteten Research Consultations eine ergänzende Methode zur prozessorientierten Förderung von Informationskompetenz an wissenschaftlichen Bibliotheken sein kann. Im Zuge der Diskussion dieser These werden zunächst die der Dienstleistung zugrunde liegenden Konzepte wie etwa das Rollenverständnis des *consultant librarian* und das des *counseling librarian* vorgestellt. Daraufhin wird die in der Fachliteratur geführte Diskussion um die Einordnung der Dienstleistung aufgegriffen und Informationsberatung gegenüber den herkömmlichen Dienstleistungen Auskunftsdienst und Informationskompetenzschulung abgegrenzt. Dabei zeigt sich, dass professionelle bibliothekarische Beratung im Zuge der Förderung des informellen Lernens einen neuen, eigenständigen und nutzerorientierten Service darstellt, der den aktuellen Bedarf nach individueller Betreuung durch persönliche Ansprechpartner und Expertenberatung deckt. Durch die inhaltliche und zeitliche Flexibilität der Dienstleistung können Nutzer am *point of need* abgeholt werden. Umsetzungsmodelle finden sich bspw. an der Wissensbar der SLUB Dresden, dem Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken an der KIT-Bibliothek und dem Learning Center der Universitätsbibliothek Mannheim. Seitens der Berater werden u.a. Kompetenzen im Bereich des wissenschaftlichen Arbeitens sowie Kommunikations- und Sozialkompetenzen benötigt. Neben der Qualifizierung des bibliothekseigenen Personals durch Fortbildungen stellen Kooperationen mit kompetenzbildenden Einrichtungen der Universität eine Möglichkeit zur Implementierung der Dienstleistung dar, die von entsprechenden Marketingmaßnahmen begleitet sein muss. Abschließend wird die Rolle von wissenschaftlichen Bibliotheken im Hinblick auf die an deutschen Universitäten zunehmend etablierten Schreibzentren diskutiert.

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	1
2	Der Begriff Informationsberatung und grundlegende Konzepte .....	4
2.1	Informationsberatung in der Bildungs- und Unternehmensberatung.....	4
2.2	Informationsberatung in der bibliothekarischen Fachliteratur.....	5
2.3	Konzepte bibliothekarischer Beratung.....	7
3	Informationsberatung und Teaching/Learning Library .....	11
3.1	Informationsberatung zwischen Lehre und Auskunft.....	11
3.2	Informationsberatung versus Auskunft.....	13
3.3	Informationsberatung versus Informationskompetenzschulung.....	15
3.4	Das Kommunikationsformat Beratung .....	23
4	Praxisbeispiele.....	27
4.1	Wissensbar an der SLUB Dresden.....	27
4.2	Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken an der KIT-Bibliothek .....	29
4.3	Das Learning Center der Universitätsbibliothek Mannheim .....	31
5	Informationsberatung als ergänzende und zeitgemäße Dienstleistung .....	33
6	Professionelle Informationsberatung am Standort wissenschaftliche Bibliothek ..	37
6.1	Vorhandene Ressourcen .....	37
6.2	Weitere Ressourcen .....	39
6.2.1	Personal .....	39
6.2.2	Netzwerke und Kooperationen .....	42
6.3	Marketing.....	44
7	Diskussion .....	45
8	Fazit .....	48

## Abkürzungsverzeichnis

HoC	House of Competence
HTWK [Leipzig]	Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur [Leipzig]
IRCS	Individual Research Consultation Service
ISP	Information Search Process
KIT	Karlsruher Institut für Technologie
SLUB [Dresden]	Sächsische Staatsbibliothek – Landes- und Universitätsbibliothek [Dresden]
SuUB [Bremen]	Staats- und Universitätsbibliothek [Bremen]
TIB [Hannover]	Technische Informationsbibliothek [Hannover]
UB	Universitätsbibliothek
U. I. C.	University of Illinois, Chicago

## **Abbildungsverzeichnis**

Abb. 1: Verortung der Dienstleistung Informationsberatung.....	23
Abb. 2: Themenbrowser der Wissensbar.....	27
Abb. 3: Großraum des Learning Centers der UB Mannheim.....	31



## 1 Einleitung

Informationsberatung ist im Zusammenhang mit wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland ein relativ neuer Begriff, der in der bibliothekarischen Fachwelt noch keine klare Definition erhalten hat und daher oft beliebig mit Inhalt gefüllt und ungenau verwendet wird. Generell kann unter dem Begriff das Dienstleistungsangebot einer umfassenden individuellen Beratung verstanden werden, die zwischen Bibliothekar<sup>1</sup> und Nutzer zu einem vorher vereinbarten Termin und an einem dafür reservierten Ort in der Bibliothek stattfindet.<sup>2</sup> In Deutschland gibt es in jüngerer Zeit erste Ansätze zur Einführung derart formalisierter Informationsberatungsdienste an wissenschaftlichen Bibliotheken wie z.B. die Wissensbar an der Sächsischen Staatsbibliothek - Landes- und Universitätsbibliothek (SLUB) Dresden.<sup>3</sup> Desgleichen gewinnen lernunterstützende und nutzerorientierte Serviceangebote am Lernort Bibliothek wie z.B. das Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken am Karlsruher Institut für Technologie (KIT) an Bedeutung.<sup>4</sup> Lern- und Schreibkompetenz werden in diesem Zusammenhang als Teil von Informationskompetenz verstanden.<sup>5</sup> Im Zuge einer sich verändernden Lernkultur hin zu selbstorganisiertem, informellem Lernen steht ebenfalls die Forderung nach einer größeren Gewichtung des persönlichen Kontakts und der individuellen Betreuung innerhalb der Bibliothek im Raum.<sup>6</sup> Diese Entwicklungen spiegeln sich auch in der deutschen Fachliteratur wider, die sich zunehmend mit dem Thema Beratung an wissenschaftlichen Bibliotheken auseinandersetzt.<sup>7</sup>

Dennoch zeichnen sich im Bereich der Information und Beratung an Bibliotheken zwei unterschiedliche Strömungen ab: zum einen die Einführung von individuellen Serviceangeboten, die den verstärkten persönlichen Kontakt zwischen Bibliothekar und Nutzer zum Ziel haben, zum anderen die völlige Abschaffung dieses Kontakts durch E-Only-Angebote wie an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München.<sup>8</sup> In Hinblick auf diese gegenläufigen Ansätze scheint Klärungsbedarf zum aktuellen Selbst-

---

<sup>1</sup> Obwohl aus Gründen der Lesbarkeit im Text bei Berufs-, Gruppen- oder Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt wurde, ist dennoch auch stets die jeweils weibliche Form gemeint. Alle personenbezogenen Bezeichnungen dieser Art sind geschlechtsneutral zu verstehen.

<sup>2</sup> vgl. Guercke (2014), S. 1

<sup>3</sup> vgl. SLUB (o.J.)

<sup>4</sup> vgl. KIT (2014a)

<sup>5</sup> vgl. Ohlhoff (2014), S. 27

<sup>6</sup> vgl. Weilenmann (2012), S. 356, 358

<sup>7</sup> vgl. z.B. Ohlhoff (2014), S. 27, Tappenbeck (2012), S. 164f, Mönnich u. Linsler (2014), S. 343-345, Mittelbach (2013), S. 181f

<sup>8</sup> vgl. Blum-Effenberger (2014), S. 1

verständnis von Bibliothekaren hinsichtlich Nutzer- und Serviceorientierung und ihrer Rolle als Informationsvermittlern zu bestehen.

Die vorliegende Arbeit geht von der These aus, dass Informationsberatung eine eigene und zeitgemäße Methode zur Vermittlung von Informationskompetenz und daher ein eigenes Dienstleistungskonzept ist, das die Förderung von Informationskompetenz an wissenschaftlichen Bibliotheken sinnvoll ergänzen kann. Damit verbundene Fragen, die auf Basis der recherchierten Literatur und anhand ausgewählter Fallbeispiele erörtert werden, sind: Was bedeutet der Begriff Informationsberatung im bibliothekarischen Kontext und auf welchem Selbstverständnis von Bibliothekaren baut die Dienstleistung auf? Welche Rolle kommt der Dienstleistung hinsichtlich der Vermittlung von Informationskompetenz zu? Hier scheint Unklarheit darüber zu bestehen, ob es sich bei einer individuellen Beratung nicht etwa doch um eine Art individuelle Schulung handeln könnte.<sup>9</sup> Wie also lässt sich Informationsberatung von bereits etablierten Dienstleistungen wie dem Auskunftsdienst oder Informationskompetenzschulungen abgrenzen und was bedeutet das für die Verortung der Dienstleistung im Aufgabenspektrum einer wissenschaftlichen Bibliothek? Welche Stärken weist der Beratungsansatz gegenüber dem Schulungsansatz auf? Inwieweit finden sich die Merkmale einer professionellen Beratungsdienstleistung in Umsetzungsmodellen deutscher Bibliotheken? Inwiefern ergänzt die Dienstleistung traditionelle Methoden zur Vermittlung von Informationskompetenz und besteht Bedarf nach einem Beratungsangebot? Warum eignet sich der Standort wissenschaftliche Bibliothek für die Bereitstellung eines solchen Dienstleistungsangebotes und welche Kompetenzen und Ressourcen werden für eine Professionalisierung von Informationsberatung benötigt? Besteht möglicherweise eine Konkurrenzsituation zu Schreibberatungszentren auf dem Campus?

In den USA haben Beratungsdienste in Bibliotheken einen relativ hohen Stellenwert, der sich auch in der Fachliteratur widerspiegelt.<sup>10</sup> Bspw. formulieren Frank u.a. die Notwendigkeit des Ausbaus bisheriger *liaison programs* zwischen der Bibliothek und einzelnen Fachbereichen hin zu „*information consulting*“-Diensten und gehen dabei auf die Gründe für den Bedarf nach dieser Dienstleistung ein.<sup>11</sup> Yi argumentiert für die formale Anerkennung individueller Beratung als ergänzende Vermittlungsmethode von

---

<sup>9</sup> vgl. Guercke (2014), S. 13

<sup>10</sup> vgl. z.B. Yi (2003), S. 343 und Attebury u.a. (2008), S. 208f

<sup>11</sup> vgl. Frank u.a. (2001), S. 90



Informationskompetenz und stellt sie damit in einen breiteren Kontext.<sup>12</sup> Eine erste ausführliche deutsche Publikation zum Thema Beratung an wissenschaftlichen Bibliotheken stellt die Arbeit von Guercke dar, in welcher er sowohl auf die Entwicklung des Research Consultation Service in den USA eingeht, als auch am Beispiel der Wissensbar der SLUB Dresden die Chancen und Risiken der Einführung eines individuellen Beratungsangebotes erörtert.<sup>13</sup>

Während Schulungskonzepte zur Vermittlung von Informationskompetenz bereits derart etabliert sind, dass die Forderung nach didaktischen und pädagogischen Kompetenzen bei Bibliothekaren zum Entstehen des Fachsymposiums „Forum Bibliothekspädagogik“ im Jahr 2013<sup>14</sup> und einem Masterstudiengang mit Vertiefung Bibliothekspädagogik an der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur (HTWK) Leipzig im Jahr 2010<sup>15</sup> geführt haben, gibt es bislang kaum Untersuchungen darüber, welche Kompetenzen und Soft Skills Bibliothekare in Beratungsgesprächen benötigen.<sup>16</sup> Eine Ausnahme bildet die Studie von Magi und Mardeusz, in der ebenfalls untersucht wird, worin die Vorteile persönlicher Beratung gegenüber anderen Beratungsangeboten wie Chat, Telefon oder E-Mail bestehen.<sup>17</sup>

Ziel der Arbeit ist es, Informationsberatung als eigene wertvolle Dienstleistung von anderen Konzepten zur Vermittlung von Informationskompetenz abzugrenzen und das Potenzial der Professionalisierung dieser Dienstleistung aufzuzeigen. Zu diesem Zweck wird zunächst in Kapitel 2 der Begriff Informationsberatung im Kontext von Bildungs- und Unternehmensberatung beleuchtet und es werden verschiedene Konzepte vorgestellt, die eine Grundlage für das Selbstverständnis von Bibliothekaren hinsichtlich einer Beratungsdienstleistung darstellen können. Darauf aufbauend greift Kapitel 3 die umstrittene Einordnung der Dienstleistung auf und diskutiert, inwiefern sich Informationsberatung gegenüber den Dienstleistungen Auskunftsdienst und Informationskompetenzschulung abgrenzen lässt. Ergänzend werden charakteristische Merkmale des Kommunikationsformates Beratung geschildert. Kapitel 4 erörtert anhand von Praxisbeispielen, in welchem Maß sich die Merkmale einer professionellen Beratungsdienstleistung bereits in aktuellen Umsetzungsmodellen deutscher wissenschaftlicher Bibliotheken (Wis-

---

<sup>12</sup> vgl. Yi (2003), S. 342

<sup>13</sup> vgl. Guercke (2014), S. 1

<sup>14</sup> vgl. Forum Bibliothekspädagogik (o.J.)

<sup>15</sup> vgl. Informationskompetenz (2009)

<sup>16</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013a), S. 288

<sup>17</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013a), S. 288-291 und Magi u. Mardeusz (2013b), S. 613-615

sensbar an der SLUB Dresden, Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken an der KIT-Bibliothek und Learning Center der Universitätsbibliothek (UB) Mannheim) erkennen lassen. Kapitel 5 untersucht die Gründe für den Bedarf nach individueller bibliothekarischer Beratung und auf welche Art und Weise Informationsberatung traditionelle Schulungsveranstaltungen sowie Selbstlernangebote ergänzt. Kapitel 6 behandelt die Frage, welche Ressourcen am Standort wissenschaftliche Bibliothek benötigt werden, um eine professionelle Beratungsdienstleistung in das eigene Dienstleistungsportfolio aufnehmen zu können. In diesem Zusammenhang wird auf den Lernort wissenschaftliche Bibliothek, Kompetenzen des Personals, mögliche Netzwerke und Kooperationen und notwendige Marketingmaßnahmen eingegangen werden. Im Diskussionsteil in Kapitel 7 werden Universitätsbibliotheken und Schreibberatungszentren hinsichtlich ihrer Beratungsangebote zum wissenschaftlichen Schreiben und Arbeiten aufeinander bezogen.

## **2 Der Begriff Informationsberatung und grundlegende Konzepte**

Ziel des folgenden Kapitels ist es, den Begriff der Informationsberatung aus unterschiedlichen Perspektiven zu beleuchten, um ein Verständnis für die Verwendungskontexte und Konzepte, in denen entweder der Begriff selbst oder die Idee der Dienstleistung Informationsberatung auftauchen, zu entwickeln. Nach einer kurzen Erläuterung der in der Bildungs- und Unternehmensberatung gebräuchlichen Definitionen von Informationsberatung wird untersucht, wie der Begriff in der bibliothekarischen Fachliteratur verwendet wird. Es folgt eine Darstellung der Konzepte und Rollenverständnisse von Bibliothekaren, die im Hinblick auf die Tätigkeit der bibliothekarischen Beratung von Interesse sind.

### **2.1 Informationsberatung in der Bildungs- und Unternehmensberatung**

Der Begriff der Informationsberatung taucht sowohl im Kontext der Bildungsberatung als auch im Kontext der Unternehmensberatung auf. In der Bildungsberatung lässt sich die Bedeutung des Begriffes auf das integrative Modell von Arnold und Mai zurückfüh-

ren. Danach ist Informationsberatung neben Lernberatung, Kompetenzentwicklungsberatung und Laufbahnberatung ein neues Beratungsfeld bspw. der Erwachsenenbildung, das aus der Entwicklung der Informationsgesellschaft und der damit einhergehenden wachsenden Anzahl von Anbietern und Möglichkeiten im Bildungsbereich hervorgegangen ist.<sup>18</sup> Verwendet wird der Begriff Informationsberatung für die fachliche Beratung einer Person oder Organisation hinsichtlich ihrer Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten und in Bezug auf eine konkrete Fragestellung.<sup>19</sup> In diesem Zusammenhang gibt es im Hinblick auf das Verhältnis von Beratung und Information die Beobachtung, dass die reine Weitergabe von Information oft nicht als echte Beratung aufgefasst wird. Dies gilt als eine nicht zutreffende Auffassung und soll überwunden werden, da die besagte Einstellung damit unvereinbar ist, dass Informationsberatung auf einer niedrigen Stufe auch die reine Weitergabe von Informationen erfordert und diese Tätigkeit somit als Beratung anzusehen ist.<sup>20</sup>

In der Unternehmensberatung als einer Informationsagentur steht der Begriff der Informationsberatung nach Strauch und Rehm für „eine zumeist kommerziell angebotene entscheidungs- und planungsbegleitende Hilfeleistung.“<sup>21</sup> Gegenstand von Informationsberatung ist die Hilfe bei der Ermittlung des jeweiligen Informationsbedarfs der Kundenorganisation und die anschließende auf die Kundenbedürfnisse angepasste Weitergabe von Information. Auch die Beratung bei der Implementierung von Lösungen zur Behebung des Informationsproblems, ggf. auch unter Einbeziehung technologischer Aspekte, zählt zu den Tätigkeitsfeldern der Informationsberatung in diesem Kontext.<sup>22</sup>

## 2.2 Informationsberatung in der bibliothekarischen Fachliteratur

Auch im Zusammenhang mit wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland fällt der Begriff Informationsberatung. Hobohm fordert eine „weitere gänzlich andere Art von bibliothekarischer Dienstleistung (...), die man mit Informationsberatung umschreiben kann, und die mehr ist als die einfache Benutzerschulung früherer Zeiten“<sup>23</sup>, nämlich eine „Hilfe zur Selbsthilfe“<sup>24</sup> und Sieweke sieht in der individuellen Informationsbera-

---

<sup>18</sup> vgl. Arnold u. Mai (2008), S. 27f

<sup>19</sup> vgl. Arnold u. Mai (2008), S. 26

<sup>20</sup> Arnold u. Mai (2008), S. 29

<sup>21</sup> vgl. Strauch u. Rehm (2007), S. 228

<sup>22</sup> vgl. Strauch u. Rehm (2007), S. 228

<sup>23</sup> Hobohm (1997), S. 296

<sup>24</sup> Hobohm (1997), S. 296

tung eine der bibliothekarischen Dienstleistungen, die in Zukunft den Mehrwert von Bibliotheken ausmachen sollen.<sup>25</sup> Plassmann u.a. bezeichnen wiederum das Auskunftsgespräch synonym mit „Informationsberatungsgespräch“ und setzen so Informationsberatung mit dem Auskunftsdienst gleich.<sup>26</sup> Erst in den letzten Jahren finden sich in der Literatur Beschreibungen der konkreten Tätigkeiten und Aufgaben, die mit dem deutschen Begriff Informationsberatung in Verbindung gebracht werden. So formuliert Weilenmann den gesteigerten Bedarf der Nutzer nach persönlichem Kontakt und nach individueller Betreuung innerhalb einer Bibliothek trotz oder gerade wegen neuer Informations- und Kommunikationstechnologien:

*„[...D]em Studenten steht auf Anfrage eine Fachperson als persönlicher Informationsberater und -coach zur Seite. Die Beratung erstreckt sich neben der allgemeinen Vermittlung von Medien- und Informationskompetenz insbesondere auf die Unterstützung im Umgang mit sozialen Medien, wobei es hier jedoch nicht um das technische Knowhow geht, sondern vielmehr die persönlichen Fähigkeiten im Vordergrund stehen, die Herausforderungen und Auswirkungen dieser Medien zu erkennen (...).“<sup>27</sup>*

Nach Tappenbeck dient die Informationsberatung in einer sog. Consulting Library zur Ermittlung der spezifischen Informationskompetenzen, die der jeweilige Nutzer benötigt, um in die Lage versetzt zu werden, seinen Informationsbedarf selbständig zu decken:

*„Die Bibliothek hätte, in Analogie zu Einrichtungen der Unternehmens- und Rechtsberatung, die Funktion der Informationsberatung (...). (...) Der Bibliothekar würde in der Rolle eines Beraters agieren, der im Gespräch mit dem Nutzer und gemeinsam mit diesem eine differenzierte Bedarfsanalyse bezüglich der für den Nutzer (...) erforderlichen Informationskompetenzen erstellt, auf deren Basis er ihm dann einen Vorschlag für ein seinem konkreten Bedarf angemessenes Qualifikationsangebot unterbreitet.“<sup>28</sup>*

Der Begriff „fachliche Informationsberatung“ dient bei Tappenbeck und Oßwald als Bezeichnung für das veränderte Aufgabenprofil der Fachreferatsarbeit, zu dem u.a.<sup>29</sup>

---

<sup>25</sup> vgl. Sieweke (2004), S. 151

<sup>26</sup> Plassmann u.a. (2011), S. 235

<sup>27</sup> Weilenmann (2012), S. 358

<sup>28</sup> Tappenbeck (2012), S. 164f

<sup>29</sup> vgl. Tappenbeck u. Oßwald (2014), S. 160

„(...) die Unterstützung der Wissenschaftler beim elektronischen Publizieren, bei der Verwaltung und Archivierung ihrer Forschungsdaten, beim Aufbau und der Nutzung virtueller Forschungsumgebungen und bei der Vermittlung von Informationskompetenz an die Studierenden“<sup>30</sup>

zählen. Diese verschiedenen Positionen zeigen, dass der Begriff Informationsberatung bisher noch keine eindeutige Definition erfahren hat. Ein uneinheitliches Verständnis der Dienstleistung hat zur Folge, dass die damit verbunden Inhalte und Aufgaben nicht nur mit den Tätigkeiten Beratung und Coaching, sondern ebenso mit Auskunft und Lehre in Verbindung gebracht werden.

### 2.3 Konzepte bibliothekarischer Beratung

Zusätzliche Perspektiven auf das Tätigkeitsfeld der Informationsberatung ergeben sich durch die aufeinander aufbauenden angloamerikanischen Konzepte des *embedded librarian*, des *liaison librarian* und des *information consultant* sowie durch den Ansatz des *counselor librarian*, die im Folgenden dargestellt werden.

Das Konzept des *embedded librarian* besteht nach Jacobs in der physischen, organisatorischen oder virtuellen Integration von Bibliothekaren in eine spezifische Kundengruppe wie bspw. ein Forschungsprojekt, eine Abteilung oder auch einen Kurs zur Informationskompetenzvermittlung für Studierende innerhalb eines Fachbereiches. Diese strukturelle Einbindung erleichtert den direkten Austausch und die Zusammenarbeit mit dem Kunden. Der Bibliothekar verlässt seine Rolle als externer Dienstleister und kann sich und sein Wissen in seiner neuen Rolle als Informationsspezialist des Teams aktiv und beständig einbringen.<sup>31</sup>

Der *liaison librarian* oder „Verbindungsbibliothekar“ knüpft nach Fühles-Ubach an den Grundgedanken einer engeren Beziehung zwischen Bibliothek und Kunden durch veränderte strukturelle Bedingungen an. Das neue Konzept fokussiert jedoch weniger die Einbindung einzelner Bibliothekare in externe Strukturen als eine generell veränderte Haltung und Kommunikationsweise zur Förderung der Kooperation zwischen Bibliothek und Fachbereichen.<sup>32</sup> Dies wird in unterschiedlichster Form in bibliotheksspezifi-

---

<sup>30</sup> Tappenbeck u. Oßwald (2014), S. 160f

<sup>31</sup> vgl. Jacobs (2013), S. 4 u. S. 11-14

<sup>32</sup> vgl. Fühles-Ubach (2012), S.344

schen *liaison programs* umgesetzt. Grundlage aller Aktivitäten sind jedoch der Aufbau und die Pflege von Netzwerken und persönlichen Kontakten auf dem Campus und innerhalb der eigenen Bibliothek.<sup>33</sup> Davis und Cook vergleichen die Tätigkeit von Bibliothekaren in diesem Zusammenhang mit der Tätigkeit von Botschaftern zwischen u.a. Fachbereichen und der Bibliothek.<sup>34</sup> Traditionelle Hauptaufgaben von *liaison librarians* sind zum einen der auf die Bedürfnisse der Fachbereiche abgestimmte Bestandsaufbau und zum anderen die Vermittlung von Informationskompetenz an Studierende durch die Bibliothek als Kooperationspartner.<sup>35</sup> Die Rolle der sog. Verbindungsbibliothekare ist jedoch in stetem Wandel begriffen. So argumentieren Frank u.a. für die Notwendigkeit einer auf Beratung beruhenden partnerschaftlichen Beziehung zwischen Bibliothek und Wissenschaftlern, da die herkömmliche Herangehensweise als zu passiv und auf die Bibliothek fokussiert eingeschätzt wird. Sie soll von einer nutzerorientierten und stärker an die Kundenbedürfnisse angepassten, proaktiven Beratungsdienstleistung, *dem information consulting*, abgelöst werden.<sup>36</sup>

In seiner Rolle als *information consultant* kann der Bibliothekar nach Frank u.a. flexibel auf die sich rasch ändernden Bedürfnisse der Kunden eingehen und dadurch den Mehrwert seiner Dienstleistung steigern.<sup>37</sup> Das Vertrauensverhältnis, das durch den verstärkten persönlichen Kontakt im Beratungsgespräch geschaffen wird, ermöglicht eine Arbeitsbeziehung zwischen Bibliothek und Wissenschaftlern, die weniger auf Kooperation, als auf einer sehr engen Zusammenarbeit auf Augenhöhe, auf *collaboration* beruht.<sup>38</sup> Die für die Beratungsdienstleistung nötigen Fähigkeiten und Methoden finden sich Frank u.a. zufolge in der Unternehmensberatung und lassen sich einschließlich der damit verbundenen Marketingmaßnahmen auf die Arbeit in wissenschaftlichen Bibliotheken übertragen.<sup>39</sup>

Ein weiterer Ansatz, der nichts von seiner Aktualität eingebüßt hat, stammt von Maxfield, der die Umwandlung des *Reference Department* der Bibliothek der University of Illinois, Chicago (U. I. C.) in das *Department of Library Instruction and Advise-ment* vorstellt.<sup>40</sup> Maxfield schlägt vor, Erkenntnisse aus dem Gebiet der angewandten

---

<sup>33</sup> vgl. Fühles-Ubach (2012), S. 346

<sup>34</sup> vgl. Davis u. Cook (1996), S. 161

<sup>35</sup> vgl. Rodwell u. Fairbairn (2007), S. 3

<sup>36</sup> vgl. Frank u.a. (2001), S. 90

<sup>37</sup> vgl. Frank u.a. (2001), S. 95

<sup>38</sup> vgl. Frank u.a. (2001), S. 92

<sup>39</sup> vgl. Frank u.a. (2001), S. 94

<sup>40</sup> vgl. Maxfield (1954), S. 3

Psychologie auf den Bereich der bibliothekarischen Auskunft und Beratung zu übertragen.<sup>41</sup> Er differenziert im Folgenden zwischen einer Beratung im Sinne von *advisement*, bei der der Ratsuchende eine genaue Handlungsanweisung zur Lösung eines Informationsproblems erhält und einer Beratung im Sinne von *counseling*, bei der ein wechselseitiger Austausch zwischen Bibliothekar und Nutzer stattfindet.<sup>42</sup> Im ersten Fall wird die kurzfristige Lösung eines Informationsproblems angestrebt,<sup>43</sup> im zweiten Fall geht es darum, ein ganzheitliches Verständnis vom Nutzer, seinen individuellen Kompetenzen und Schwächen, seinem Informationsproblem und seiner aktuellen Situation zu entwickeln und ihn als Person zu fördern und zu motivieren.<sup>44</sup> Diese Form der Beratung sei zwar zeitaufwändiger, befähige den Ratsuchenden jedoch idealerweise dazu, eigenverantwortlich und selbstreflektiert zu handeln, eigene Lösungswege zu finden und Entscheidungen zu treffen, die seinen aktuellen und zukünftigen Informationsproblemen sowie seiner individuellen Situation genau entsprechen.<sup>45</sup> Die beiden Beratungshaltungen schließen einander keineswegs aus, sondern bauen aufeinander auf und können beide innerhalb des gleichen Beratungsgesprächs angewandt werden.<sup>46</sup>

Nach LaBaugh war Maxfield mit seinem ganzheitlichen<sup>47</sup> Ansatz des *counselor librarian* schlichtweg seiner Zeit voraus.<sup>48</sup> Er hält fest:

*„While the program itself was short-lived, the impact that it could have had, and still may have, on our profession cannot be overstated“.*<sup>49</sup>

Auch LaBaugh betont die Wichtigkeit einer auf den Nutzer als Individuum ausgerichteten persönlichen Kundenbetreuung durch die Bibliothek und verortet die Dienstleistung der Auskunft bzw. Beratung im Kontext der lösungsorientierten Kurztherapie, um so zu einem lösungsorientierten bibliothekarischen Beratungsansatz zu gelangen (*solution focused reference*).<sup>50</sup> Die Umsetzung bestimmter Methoden und Grundsätze dieser Therapieform wie etwa die Stärkung der Eigenkompetenz bei der Lösung von Problemen, die Formulierung der in einer festen Zeitspanne realisierbaren Ziele und die Begegnung

---

<sup>41</sup> Maxfield (1954), S. 33

<sup>42</sup> vgl. Maxfield (1954), S. 13f

<sup>43</sup> vgl. Maxfield (1954), S. 12

<sup>44</sup> vgl. Maxfield (1954), S. 12 und Guercke (2014), S. 10

<sup>45</sup> vgl. Maxfield (1954), S. 14, 19f

<sup>46</sup> vgl. Maxfield (1954), S. 12, 17

<sup>47</sup> vgl. LaBaugh (2008), S. 39

<sup>48</sup> vgl. LaBaugh (2008), S. 43

<sup>49</sup> LaBaugh (2008), S. 38

<sup>50</sup> vgl. LaBaugh (2008), S. 38

von Berater und Ratsuchendem als Gesprächspartnern könnte durchaus einen Gewinn für die Praxis der bibliothekarischen Beratung bedeuten.<sup>51</sup> Allerdings stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, wie weit eine Übertragung dieses Konzepts auf die Auskunft- und Beratungstätigkeit gehen soll und ob Bibliothekare in ihrem traditionellen Berufsverständnis eine tiefergehende Variante dieser Beratungsform leisten können. LaBaugh gibt hinsichtlich der vielen Ansätze zur Modernisierung und Veränderung der Auskunft- und Beratungstätigkeit wie etwa dem Konzept des *roaming librarian* zu bedenken:<sup>52</sup>

*“These and other ideas are certainly well intended, but unless they are built on a totally new belief system, we are simply changing the surface approaches to what we do and ignoring the deeper opportunity”.*<sup>53</sup>

In den vorgestellten Konzepte und Ansätze werden das Selbstverständnis von Bibliothekaren hinsichtlich ihrer Position in der Universitätslandschaft und ihrer Rolle gegenüber den Kunden der Bibliothek sowie mögliche Einsatzbereiche für Informationsberatung thematisiert. Es zeigt sich ein genereller Trend zur Bereitstellung einer professionalisierten und exakt auf individuelle Kundenbedürfnisse zugeschnittenen Dienstleistung mit einem persönlichen Ansprechpartner in der Bibliothek ab. Die Inhalte, Methoden und Ziele eines derartigen Beratungsangebotes sind jedoch noch unklar. Hinsichtlich der Ausgestaltung des persönlichen Kontakts und der Kommunikation mit dem Nutzer sowie der mit einer Beratung verbundenen Grundhaltung sind insbesondere die Konzepte des *information consultant* von Frank u.a. und des *counselor librarian* von Maxfield und LaBaugh von Interesse.<sup>54</sup> Umgesetzt finden sich die Konzepte bereits zu Teilen in bibliotheksspezifischen Programmen wie den *liaison programs* oder einzelnen Informationsdienstleistungen wie etwa dem Research Consultation Service. Eine deutsche Entsprechung dieses in den USA verbreiteten Dienstleistungsmodells ist die Wissensbar der SLUB Dresden, die für ihr Angebot auch die Bezeichnung „bibliothekarische Beratung“ verwendet.<sup>55</sup> Synonym wird die Dienstleistung nach Guercke z.B. auch als *Term Paper Clinic*, *Personalized Research Clinic*, *One-on-One Library Instruction Service*, *Tiered Reference* und *Reference by Appointment* bezeichnet.<sup>56</sup> Wo das Konzept

---

<sup>51</sup> vgl. LaBaugh (2008), S. 43

<sup>52</sup> vgl. LaBaugh (2008), S. 51

<sup>53</sup> LaBaugh (2008), S. 51

<sup>54</sup> vgl. Guercke (2014), S. 9-11

<sup>55</sup> vgl. Guercke (2014), S. 1 und Mittelbach (2013), S. 182

<sup>56</sup> vgl. Guercke (2014), S. 6-7



einer solchen Dienstleistung - die im Folgenden als Informationsberatung und synonym Research Consultation bezeichnet wird - im Aufgabenspektrum einer wissenschaftlichen Bibliothek zu verorten sein könnte, wird im nächsten Kapitel untersucht.

### **3 Informationsberatung und Teaching/Learning Library**

#### **3.1 Informationsberatung zwischen Lehre und Auskunft**

Die individuelle Beratung in wissenschaftlichen Bibliotheken stellt sowohl hinsichtlich ihrer Verortung im vielfältigen Aufgabenspektrum einer Bibliothek als auch in ihrer Abgrenzung gegenüber bereits bestehenden Informationsdienstleistungen eine Herausforderung dar. Unklarheit herrscht hauptsächlich in der Frage, ob eine individuelle Informationsberatung eher in den Aufgabenbereich der Auskunft oder in den der (Informationskompetenz-)Schulung fällt. Im Hinblick auf den von Maxfield und LaBaugh vertretenen Ansatz des *counselor librarian* scheint ebenfalls die Frage im Raum zu stehen, inwieweit sich das Kommunikationsformat einer Informationsberatung mehr an dem Konzept der „anleitenden Lehre“ oder an dem Konzept der (ganzheitlichen) Beratung auf Augenhöhe ausrichtet.<sup>57</sup>

Einige Autoren betrachten Informationsberatung als Sonderform bzw. Erweiterung der Auskunft.<sup>58</sup> Gale und Evans stellen bspw. fest: „*Research consultations are certainly not a new idea; if anything they are a common unofficial extension of reference desk service*“.<sup>59</sup> Auster u.a. vertreten eine ähnliche Auffassung, wenn sie die Variante der Term Paper Clinics als „*form of individualized reference service and user education*“<sup>60</sup> bezeichnen. Wie sich bei Auster u.a. zeigt, wird trotz der Zuordnung zum Auskunftsdienst keine klare Trennlinie zwischen Auskunfts- und Lehrtätigkeit gezogen. Vielmehr scheint generelle Einigkeit darüber zu bestehen, dass die individuelle Beratung eine Art individuellen Unterricht und damit nichts anderes als eine andere Unterrichtsmethode darstellt.<sup>61</sup> So beschreibt Blankenship die Tätigkeit als „*individualized instruction*“<sup>62</sup>

---

<sup>57</sup> vgl. Maxfield (1954), S. 3 und LaBaugh (2008), S. 38

<sup>58</sup> vgl. z.B. Auster u.a. (1994), S. 551, Kisby u.a. (1999), S. 92 und Gale u. Evans (2007), S. 87

<sup>59</sup> Gale u. Evans (2007), S. 87

<sup>60</sup> Auster u.a. (1994), S. 551

<sup>61</sup> vgl. z.B. Yi (2003), S. 342f, Reinsfelder (2012), S. 263 und Faix u.a. (2014), S. 5f

<sup>62</sup> Blankenship (1994), S. 42

und Yi berichtet: „*Another librarian noted that IRCS [individual research consultation services, d. V.] were like ‘mini-classes’. She prepared and ‘taught’ them as she taught regular classes*”.<sup>63</sup> Trotzdem verortet auch Yi Research Consultations in ihrer jetzigen Form im Bereich der Auskunft, da das inhaltliche Hauptaugenmerk auf der Deckung des aktuellen Informationsbedarfs der Studierenden liegt. Yi argumentiert nun dafür, das bisherige Konzept zu erweitern und den Fokus auf die Vermittlung von Informationskompetenz zu richten. Um das Potenzial der Dienstleistung voll ausschöpfen zu können, ist nach Yi die formale Anerkennung von Research Consultations als wichtigem Bestandteil aller Aktivitäten, die zur Vermittlung von Informationskompetenz beitragen, nötig. Yi vertritt somit die These, dass die Dienstleistung der individuellen bibliothekarischen Beratung eine wertvolle Ergänzung zu Informationskompetenzschulungen darstellt:

*„This article does not argue that IRCS is a replacement for classroom teaching, but rather that IRCS is an additional means for achieving the goal of building the information literacy skills of our students.“*<sup>64</sup>

Der Umstand, dass die Auskunft traditionell der Ort in einer Bibliothek ist, an dem Nutzer in persönlichen (Erst-)Kontakt mit Bibliotheken treten und in begrenztem Maß individuelle Beratung erhalten können, trägt zu den dargestellten Schwierigkeiten bei der Verortung der Dienstleistung bei.<sup>65</sup> Faix u.a. fassen die Diskussion um die Einordnung der Dienstleistung Informationsberatung wie folgt zusammen:

*“Library research consultations are not a widely studied topic in the library literature perhaps because they exist at the border between reference services and information literacy instruction and cannot be clearly defined as entirely one or the other.”*<sup>66</sup>

Dies zeigt, dass die Zuordnung der individuellen Informationsberatung zu einer der herkömmlichen Dienstleistungen nicht möglich ist. Demnach ist es sachgerecht, Informationsberatung bzw. Research Consultations als eine eigene Dienstleistung zusätzlich zu Auskunft und Informationskompetenzschulungen zu begreifen. In den folgenden Abschnitten wird der Frage nachgegangen, worin jeweils die Unterschiede zwischen der Informationsberatung einerseits und den herkömmlichen Dienstleistungen Auskunft und

---

<sup>63</sup> Yi (2003), S. 347

<sup>64</sup> Yi (2003), S. 348

<sup>65</sup> vgl. Georgy (2007), S. 41

<sup>66</sup> Faix u.a. (2014), S. 5

Schulung andererseits bestehen. Außerdem werden die charakteristischen Merkmale der Kommunikationsform „Beratung“ erörtert.

### 3.2 Informationsberatung versus Auskunft

Nach Yi lassen sich vier wesentliche Merkmale einer individuellen Research Consultation bestimmen, die die traditionellen Tätigkeiten der Information und Beratung an der Auskunft von einem professionellen Beratungsgespräch unterscheiden, insofern sie bei der herkömmlichen Auskunftsarbeit entweder gar nicht oder in geringerem Maße auftreten: „*timing, specificity, relevancy and personal-touch*“.<sup>67</sup> Der Umstand, dass für die Beratung im Voraus ein eigener Termin vereinbart wird, gewährleistet, dass sich der Bibliothekar auf das vom Nutzer gewählte Thema vorbereiten kann, was an der Auskunftstheke nicht der Fall ist.<sup>68</sup> Die Vorbereitungszeit ist notwendig, da Expertenwissen zu allen Wissensbereichen der heutigen Informationswelt weder in einer einzelnen Person noch auf Abruf vorhanden sein kann.<sup>69</sup> Ziel der Auskunft ist es, einen „*soliden, hochqualitativen und breitgefächerten Basisservice*“<sup>70</sup> anzubieten. Im Beratungsgespräch hingegen hat der Kunde zusätzlich die Möglichkeit, den jeweiligen Experten zu seinem Informationsproblem zu konsultieren, so dass spezifische und komplexe Fragestellungen behandelt werden können.<sup>71</sup> Der Aspekt der besonderen inhaltlichen Relevanz des Themas für den Kunden trifft sowohl auf ein Gespräch an der Auskunft als auch auf ein Beratungsgespräch zu. Allerdings kann der Bibliothekar im zeitlich festgesteckten Rahmen des Beratungsgesprächs seine Aufmerksamkeit ganz dem Kunden widmen. Das Gespräch wird nicht von der hektischen Betriebsamkeit der Auskunftstheke, wo es häufig um eine „*schnelle Abfertigung*“<sup>72</sup> geht, gestört oder gar unterbrochen.<sup>73</sup> Die genannten Merkmale in Kombination führen zu einer hohen Kundenorientierung während der Informationsberatung und begünstigen das Entstehen persönlicher Kundenbeziehungen, so dass Bibliothekare als Partner bei der Lösung von Informationsproblemen wahrgenommen werden können.

---

<sup>67</sup> Yi (2003), S. 344

<sup>68</sup> vgl. Yi (2003), S. 343

<sup>69</sup> Mittelbach (2013), S. 181

<sup>70</sup> Mittelbach (2013), S. 183

<sup>71</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 181

<sup>72</sup> Mittelbach (2013), S. 181

<sup>73</sup> vgl. Yi (2003), S. 343

Die Auskunftstätigkeit umfasst zwar Beratung, jedoch nicht im Sinne einer tiefergehenden individuell zugeschnittenen Beratung, sondern vielmehr im Sinne einer Handlungsanweisung bzw. Weitergabe von Information. So beschreibt Maxfield fünf Stufen der Beratung, von denen die ersten drei im bibliothekarischen Kontext relevant sind. Die erste dieser Stufen besteht in der Beantwortung von einfachen Routinefragen, die alltäglich an der Auskunft gestellt werden. Die zweite Stufe, das *advice-giving* oder *advisement*, beinhaltet Empfehlungen, z.B. von Medien, oder Ratschläge zur Vorgehensweise, bspw. zu geeigneten Recherchetechniken. Erst ab der dritten Stufe beginnt die eigentliche Beratung, das *counseling*.<sup>74</sup> Die herkömmliche Beratung an der Auskunftstheke unterscheidet sich demnach insofern von einer professionellen Informationsberatung, als dass sie in aller Regel lediglich von den ersten zwei Stufen der Beratung Gebrauch macht. Der Fokus liegt hauptsächlich auf der Deckung des aktuellen Informationsbedarfs des Nutzers. Maxfield unterscheidet die Beratungsstufen wie folgt:

*„Advisement (...) is mainly concerned with the correct solution of particular problems, and is directive and advice-giving to a much greater extent than is counseling. In ordinary undergraduate reference work, (...) the librarian (...) tends to transmit information, taking upon himself responsibility for directing, guiding or advising students toward the meeting of specific immediate needs. A counselor, as contrasted with an adviser, is chiefly concerned with encouraging students to ask searching questions about themselves, their situations, and their problems, and to take personal responsibility for seeking for themselves intelligent and realistic answers of their own.“*<sup>75</sup>

Dies schließt nicht aus, dass an der Auskunftstheke Beratung im Sinne von *counseling* stattfinden kann und umgekehrt ist die Weitergabe von Informationen verbunden mit entsprechenden Handlungsempfehlungen ganz gewiss Bestandteil einer jeden individuellen Beratung.<sup>76</sup> Im Vergleich zu einer Informationsberatung nimmt die Auskunft allerdings in stärkerem Maße Aufgaben wahr, die den Kunden bei der konkreten Benutzung der Bibliothek unterstützen und ihn mit den ortsabhängigen Besonderheiten und Abläufen vertraut machen. An der Auskunft werden größtenteils bibliotheksspezifische Fragen geklärt<sup>77</sup> und kurzfristige Lösungen für einzelne Informationsprobleme ange-

---

<sup>74</sup> vgl. Maxfield (1954), S. 17

<sup>75</sup> Maxfield (1954), S. 19f

<sup>76</sup> Maxfield (1954), S. 12

<sup>77</sup> Dies lässt sich mit gutem Grund annehmen. So ergab eine systematische Studie von Bishop und Bartlett zu den von Nutzern an der Auskunftstheke einer wissenschaftlichen Bibliothek gestellten Fragen, dass

strebt.<sup>78</sup> Die Vermittlung von Informationskompetenz nimmt indessen das Verständnis von grundlegenden Konzepten und Strategien in den Fokus und verfolgt damit das Ziel einer langfristigen Kompetenzerhöhung, durch die der Kunde nicht nur zur Benutzung bspw. einer bestimmten Datenbank oder eines Mikrofiche-Lesegerätes befähigt wird, sondern insgesamt größere Selbständigkeit bei der Deckung seines zukünftigen Informationsbedarfs erlangt.<sup>79</sup> Dieses Ziel kann während einer Research Consultation bzw. Informationsberatung aufgrund der bisher genannten Rahmenbedingungen in stärkerem Maß als an der Auskunftstheke verfolgt werden.

Aus der Gegenüberstellung von Auskunft und Informationsberatung ergibt sich, dass die Inhalte und Absichten der individuellen Informationsberatung über die traditionellen Aufgaben der Auskunft hinausgehen. Dennoch lässt sich zwischen Auskunft und Informationsberatung keine allzu scharfe Trennlinie ziehen, da beide Dienstleistungskonzepte je nach Umsetzungsmodell und Bibliothek ineinander übergehen können. Informationsberatung kann zwar im Einzelfall an traditioneller Auskunftsarbeit orientiert verlaufen, sie repräsentiert aber nicht dasselbe wie Auskunft, sondern ist durch eigene Merkmale, Aufgaben und Ziele gekennzeichnet und stellt damit eine eigene Dienstleistung dar.

### **3.3 Informationsberatung versus Informationskompetenzschulung**

Research Consultations und andere Formen individueller bibliothekarischer Beratung haben sich als sinnvolle Lehrmethode und Hilfestellung bei der Literaturrecherche etabliert.<sup>80</sup> Ausgehend von Yis Studie, in der sie überzeugend darstellt, inwiefern die individuelle Beratung Informationskompetenzschulungen ergänzt, werden Research Consultations auch im breiteren Kontext der Informationskompetenzvermittlung betrachtet und nicht mehr lediglich auf Recherchekompetenzen beschränkt.<sup>81</sup> Gale und Evans sehen die Dienstleistung als einen wesentlichen Bestandteil aller Aktivitäten, die auf die Förderung von Informationskompetenz bei Studierenden abzielen, verleihen allerdings

---

zwei Drittel aller 1852 untersuchten Fragen standortbezogene Fragen zur Bibliothek waren (vgl. Bishop u. Bartlett 2013, S. 489).

<sup>78</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 181

<sup>79</sup> vgl. Hapke (2000), S. 821f und Hütte (2006), S. 140f

<sup>80</sup> vgl. Yi (2003), S. 342f

<sup>81</sup> vgl. Yi (2003), S. 345-347

auch der Hoffnung Ausdruck, dass sich die Dienstleistung schrittweise noch stärker als bisher in diese Richtung entwickeln wird.<sup>82</sup> Auch Attebury u.a. beziehen sich auf die von Yi sowie von Gale und Evans vertretene These.<sup>83</sup> Faix u.a. bezeichnen Research Consultations bereits als bekannte und bewährte Lehrmethode zur Vermittlung von Informationskompetenz.<sup>84</sup> Trotz dieser in der Fachliteratur vertretenen Ansicht sind sowohl die praktische Umsetzung als auch die von Yi geforderte formale Anerkennung von individueller Beratung als Ergänzung der Angebote zur Informationskompetenzvermittlung von Schwierigkeiten begleitet.<sup>85</sup> In der Studie von Faix u.a. waren gerade Studienanfänger mit der hohen Anzahl von Quellen, die ihnen durch die Teilnahme an einer Research Consultation zur Verfügung standen, überfordert. Die Studierenden erhielten während der Research Consultation zwar Hilfe beim Auffinden der Literatur, aber keine Unterstützung bei der Entwicklung bzw. beim Ausbau ihrer Analyse- und Lösungskompetenzen für die Bewertung, Auswahl und weitere Bearbeitung der Literatur.<sup>86</sup> Auch Gale und Evans berichten:

*„The survey of librarians indicates a deep commitment on the part of the librarians to service and to helping student researchers; yet, it is unclear whether they recognize developing student competence as a desired outcome for the service. (...) If the library wants to make information literacy an integral part of all aspects of library services, the expectations need to be clear for librarians. It is hardly fair to criticize source provision over instruction provision when performance parameters for consultations (...) have not been defined.”<sup>87</sup>*

Gale und Evans stimmen mit Yi darin überein, dass der Beitrag, den die individuelle Beratung zur Vermittlung von Informationskompetenz leisten kann, von den Bibliotheksverwaltungen in der Praxis oft noch nicht in ausreichendem Maße erkannt wird.<sup>88</sup> Eine stärkere Würdigung der individuellen Beratung und das generelle Streben nach einer Verwirklichung der Potenziale dieser Dienstleistung könnten bspw. die Erarbeitung von einheitlichen Richtlinien für Ziele, Inhalte und Strategien von Informationsberatung nach sich ziehen. Dadurch, dass Informationsberatung in der Praxis bislang noch nicht ausdrücklich als eigenständige Methode zur Vermittlung von Informationskompe-

<sup>82</sup> vgl. Gale u. Evans (2007), S. 96

<sup>83</sup> vgl. Attebury u.a. (2009), S. 219

<sup>84</sup> vgl. Faix u.a. (2014), S. 4

<sup>85</sup> vgl. Yi (2003), S. 342

<sup>86</sup> vgl. Faix u.a. (2014), S. 11

<sup>87</sup> Gale u. Evans (2007), S. 95

<sup>88</sup> vgl. Gale u. Evans (2007), S. 88

tenz betrachtet wird, gehen Bibliothekare im Beratungsgespräch nicht immer gezielt darauf ein und die Vermittlung von Informationskompetenz, im Sinne einer erhöhten Selbstwirksamkeit und Eigenkompetenz des Kunden, erfolgt mehr als zufälliger Nebeneffekt.<sup>89</sup> So wird Informationskompetenz oft noch nicht in dem Maße gefördert, in dem es gerade während einer individuellen Beratung möglich wäre. Die Effizienz bei der Informationskompetenzvermittlung könnte durch eine dahingehende bewusste Anpassung des Beratungsprozesses und der Beratungsinhalte gesteigert werden.<sup>90</sup> Auch könnten Bibliothekare durch das Einnehmen einer fragenden Haltung und durch gezielte Gesprächsführung und Aufmerksamkeitsfokussierung den Kunden bei der Gestaltung eigener Lösungswege im Sinne des *counseling* unterstützen. Natürlich behalten Bibliothekare auch dann ihre Expertenfunktion während der Beratung, der Fokus läge dann jedoch eher darauf, den Kunden auf seiner Kompetenzstufe abzuholen und ihm den Zugang zu Information und Wissen über eine Hilfe zur Selbsthilfe zu erleichtern.

In diesem Sinne lohnt es, die bisher noch etwas vage formulierte Differenzierung zwischen dem Vermittlungsansatz der Schulung und dem der Beratung näher zu betrachten, da die vorherrschende Ansicht, Research Consultations seien eine Art „*individualized teaching*“<sup>91</sup> den Blick für die bislang nicht ausgeschöpften Potentiale einer individuellen Beratung verstellen kann. Im Folgenden werden daher die Kennzeichen des Schulungsansatzes und die des Beratungsansatzes erörtert, um zu klären, inwieweit es sich hierbei um zwei unterschiedliche Vermittlungsmethoden von Informationskompetenz und daher um zwei unterschiedliche Dienstleistungskonzepte handelt. Um die unterschiedlichen Ansätze sichtbarer zu machen, wird dabei mehr auf bisherige traditionelle Formen von Schulungen eingegangen, obwohl die Rolle von wissenschaftlichen Bibliotheken bei der Vermittlung von Informationskompetenz im Wandel begriffen ist und sich das Verständnis von Dozenten entsprechend in Richtung von Berater und Lernpartner entwickelt.<sup>92</sup>

Mittelbach betont, dass das Beratungsangebot der Wissensbar an der SLUB Dresden „*auf der Grundlage eines neuen Informationsvermittlungskonzeptes, das die Schulmeisterlichkeit der herkömmlichen Teaching Library hinter sich*“<sup>93</sup> lasse, entwickelt wurde. Während sich Bibliothekar und Kunde in einer Beratung auf Augenhöhe und als Ge-

---

<sup>89</sup> vgl. Yi (2003), S. 347

<sup>90</sup> vgl. Yi (2003), S. 348

<sup>91</sup> Yi (2003), S. 345

<sup>92</sup> vgl. Kuhlthau (2004), S. 124-126

<sup>93</sup> Mittelbach (2013), S. 182

sprächspartner begegnen, nimmt ein Kursleiter während einer herkömmlichen Schulung die höhergestellte Position eines Lehrenden ein, der sein Wissen unterrichtend und anleitend vermittelt. Trotz gradueller Abstufungen je nach Schulungskonzept und Lehrmethoden (Vortrag, Lehrgespräch, Gruppen- bzw. Partnerarbeit oder Übung<sup>94</sup>) betont eine Schulung tendenziell mehr die zu vermittelnden Inhalte, während eine lösungsorientierte Beratung stärker auf den Prozess ausgerichtet ist und den individuellen Weg betont, auf dem der einzelne Nutzer zu den jeweiligen Inhalten gelangen kann.

Die an einer Schulung Teilnehmenden konsumieren in aller Regel die ihnen dargebotenen Informationen und nehmen auch trotz Übungen und der Möglichkeit, Fragen zu äußern oder sich auf andere Weise einzubringen eine eher passive Haltung ein. Informationsberatung beruht hingegen auf einem Dialog, bei dem sich beide Beteiligten kontinuierlich aktiv einbringen und gemeinsam nach Lösungswegen suchen. Der Prozess wird nicht vorrangig durch die zu vermittelnden Inhalte, sondern durch die Prozess- und Beratungskompetenz des Beraters strukturiert. Die Dialogform des Gesprächs bietet Raum für Kreativität und ist stark von Wechselwirkungen zwischen dem Gesagten bzw. Interaktion geprägt, so dass sich eine für jede Beratung unterschiedliche Gesprächsdynamik entwickeln kann. Dadurch läuft jede Beratung anders ab, obwohl unter Umständen die gleichen Inhalte vermittelt werden, während der Aufbau von Schulungen im Groben gleich bleibt und sich in jeder Schulung in etwa wiederholt. Dies soll jedoch nicht ausschließen, dass dem Kunden auch innerhalb einer Expertenberatung bereits ausgearbeitete Lösungen präsentiert werden können und der Berater neben einer begleitenden Rolle falls nötig auch eine anleitende oder dozierende Rolle einnehmen kann.

Gemeinsames Ziel von Informationskompetenz- bzw. Benutzerschulung und Informationsberatung ist nach Yi die Erhöhung der Informationskompetenz des Nutzers als Schlüsselqualifikation für lebenslanges Lernen.<sup>95</sup> Das konkrete Ziel einer Beratung offenbart sich jedoch oft erst im Kontakt mit dem Kunden, da erst im Gespräch eindeutig festgestellt werden kann, was sich der Nutzer von der Beratung erhofft und wo er gerade Schwierigkeiten und damit Bedarf hat. In diesem Sinne bestimmen Bibliothekar und Kunde die Ziele der Informationsberatung gemeinsam, wobei die Initiative vom Kunden ausgeht. Auch wenn der Inhalt der Beratung vorher angekündigt und teilweise definiert war, hängt es von der weiteren Entwicklung des Beratungsgesprächs ab, welche Inhal-

---

<sup>94</sup> vgl. Sühl-Strohmenger (2012), S. 157

<sup>95</sup> vgl. Yi (2003), S. 348



te tatsächlich weitergegeben werden. Jede Beratung durchläuft somit zwar einen Prozess, die einzelnen Schritte gestalten sich aber immer ganz individuell an den jeweiligen Kunden angepasst. Hier ergibt sich eine Abstufung hinsichtlich Informationskompetenzschulungen, bei denen zwar in einem gewissen Rahmen auf aktuelle Bedürfnisse der Nutzer eingegangen werden kann, die jedoch aufgrund eines vorher angekündigten Schulungsthemas inhaltlich nicht im gleichen Maße flexibel wie Beratungsgespräche sind und die den Prozess nicht gänzlich individuell auf einzelne Nutzer abstimmen können, da es sich um eine Gruppenveranstaltung handelt.

Infolgedessen sind die Inhalte, die während einer Beratung behandelt werden, unter Umständen vielfältiger und teilweise komplexer als die in den Schulungsveranstaltungen angebotenen Inhalte. Beratungsanliegen können durchaus so speziell sein, dass ein Nutzer an den jeweiligen Bibliothekar mit dem entsprechenden Expertenwissen verwiesen werden muss.<sup>96</sup> Aufgrund einer zu geringen Nachfrage wäre eine Schulungsveranstaltung zu einem solchen Thema in vielen Fällen nicht zielführend, so dass der persönliche Kontakt zwischen Bibliothekar und Nutzer, bspw. in einer Informationsberatung, die wohl beste Möglichkeit darstellt, derartige Spezialkenntnisse strukturiert weiterzugeben. So beschreiben auch Gale und Evans eine Beratung als „*the best service possible for those with complex research needs*“<sup>97</sup>. Andererseits könnte eine Informationsberatung auch Unterstützung bei fehlenden Basiskenntnissen bieten,<sup>98</sup> die während einer Schulung aufgrund der großen Teilnehmerzahl unmöglich zusätzlich vermittelt werden können.<sup>99</sup>

Bei einer Beratung kann demnach wesentlich stärker als bei einer Schulung die individuelle Gesamtsituation des Ratsuchenden berücksichtigt werden. Kuhlthau veranschaulicht dies, indem sie die Dienstleistungen *reference* und *instruction* jeweils durch fünf Stufen von Vermittlung (*mediation*) bzw. von Schulung (*education*) skizziert.<sup>100</sup> Die fünf Stufen der Vermittlung (*mediation*) bestehen aus folgenden Rollen des Bibliothekars: Der *organizer* (Stufe 1) stellt eine organisierte Quellensammlung zur Verfügung,

---

<sup>96</sup> Mittelbach (2013), S. 181

<sup>97</sup> Gale u. Evans (2007), S. 90

<sup>98</sup> vgl. Gale u. Evans (2007), S. 90

<sup>99</sup> vgl. Yi (2003), S. 346

<sup>100</sup> vgl. Kuhlthau (2004), S. 114 - Kuhlthau definiert den Begriff *mediation* im Bibliothekskontext wie folgt: „*The term mediator, rather than intermediary, is used for human intervention to assist information seeking and learning from information access and use. (...) A mediator (...) implies a person who assists, guides, enables, and otherwise intervenes in another person's information search process*“ (Kuhlthau 2004, S. 107).

hat jedoch keinen direkten Kontakt mit dem Nutzer. Der *locator* (Stufe 2) gibt Auskunft zu einfachen Fakten- oder Literaturfragen. Der *identifier* (Stufe 3) unterstützt den Nutzer bei der Recherche und Literaturbeschaffung, hilft aber nicht bei der Interpretation der Quellen oder der Formulierung des Informationsbedarfs. Der *advisor* (Stufe 4) geht etwas weiter und gibt Empfehlungen wie etwa zum Aufbau des Rechercheprozesses, bleibt aber auf die Literaturquellen, d.h. auf den Inhalt und nicht auf den Lernprozess des Nutzers fokussiert. Der *counselor* (Stufe 5) tritt mit dem Kunden in Dialog und entwickelt mit ihm gemeinsam einen für ihn individuell passenden Lösungsweg. Er gibt aber keinen generell gültigen Lösungsweg vor.<sup>101</sup> Allein auf der fünften Stufe agiert der Bibliothekar als Berater und nur auf dieser Stufe wird der Rechercheprozess als ganzheitlicher Prozess betrachtet, bei dem Gedanken, Handlungen und Gefühle des Nutzers berücksichtigt werden müssen.<sup>102</sup> Dies trifft auch auf die fünfte Stufe von Schulung (*education*) zu, deren vorangehende Stufen sich zwar tätigkeitsspezifisch von den Stufen von Vermittlung (*mediation*) unterscheiden, deren grundsätzlicher Aufbau aber ähnlich ist.<sup>103</sup> Kuhlthau beschreibt die Haltung des *counselors* auf der fünften Stufe wie folgt:

*„The depth and format of information is understood from the user’s past experience and the constructs he or she holds. (...) The counselor approaches information seeking as a creative, individual process that is dynamic and unique for each person”.*<sup>104</sup>

Falls der Berater es als sinnvoll erachtet, zu einer anleitenden oder dozierenden Rolle zu wechseln und als Experte zu agieren, unterbricht er den Prozess auf eine Art und Weise, die den Gedanken, Handlungen und Gefühlen gerecht wird, die der Nutzer im Verlauf des Rechercheprozesses erlebt.<sup>105</sup> So berücksichtigt eine individuelle Beratung nicht nur das bereits vorhandene Niveau von Informationskompetenz, auf dem die Beratung aufbaut, sondern auch emotionale Faktoren wie Unsicherheit, Überforderung oder Frustration sowie persönliche Lernmethoden und die Erfahrungen, die der Nutzer bereits im Vorfeld zu seinem Informationsproblem gesammelt hat.<sup>106</sup> Im Rahmen einer Schulungsveranstaltung können zwar der persönliche Kenntnisstand der Teilnehmenden wie

<sup>101</sup> vgl. Kuhlthau (2004), S. 114-120

<sup>102</sup> vgl. Kuhlthau (2004), S. 121, 124

<sup>103</sup> vgl. Kuhlthau (2004), S. 120-126

<sup>104</sup> Kuhlthau (2004), S. 119

<sup>105</sup> vgl. Kuhlthau (2004), S. 124

<sup>106</sup> vgl. Yi (2003), S. 346

auch emotionale Aspekte bis zu einem gewissen Grad berücksichtigt werden, eine derartig umfassende persönliche Betreuung kann dort jedoch nicht angeboten werden.

Da ein Beratungstermin aufgrund eines persönlichen Informationsproblems vereinbart wird, ist davon auszugehen, dass sich der Ratsuchende bereits mit der Thematik auseinandergesetzt und erkannt hat, dass die eigene Informationskompetenz an ihre Grenzen stößt. Eventuell weiß der Nutzer auch bereits, wo genau diese Grenzen sind. Er befindet sich am sog. *point of need*.<sup>107</sup> Bei Schulungsveranstaltungen ist die zeitliche Abfolge umgekehrt: Da Kursangebote als Gruppentermine zu bestimmten Zeiten angeboten werden und nicht individuell vereinbar sind, taucht das konkrete Informationsproblem oft erst lange Zeit nach der Teilnahme an einer Schulung auf und erst dann werden fehlende Kompetenzen aus der persönlichen Erfahrung heraus ersichtlich. Bei Beratungsterminen, die zeitlich flexibel vereinbart werden können, trifft hingegen eher folgende Beobachtung zu:

*„The important elements for successful teaching such as timing, specificity and relevancy were all present. Students were in a ‚receptive mode‘“.*<sup>108</sup>

Der Nutzer ist durch die Relevanz und Dringlichkeit seines Informationsproblems im sog. Aufnahmemodus und damit besonders empfängsbereit für die Hilfestellungen der Beratung. Dadurch kann das sofortige persönliche Feedback des Beraters zu einem wertvollen Kernelement des Beratungsprozesses werden.<sup>109</sup> Auch in Schulungen spielt der Einfluss des Feedbacks eine wichtige Rolle, der Interaktionsprozess kann jedoch durch eine größere Teilnehmeranzahl verlangsamt sein. Während einer Informationsberatung kann der Bibliothekar durch die Möglichkeit zum längeren wechselseitigen Dialog und durch die Aufmerksamkeit, die dem Kunden individuell gewidmet werden kann, sehr spezifisch und ausführlich auf den jeweiligen Recherchebedarf des Kunden eingehen. So berichten Faix u.a. von Studierenden, dass diesen innerhalb einer Research Consultation Datenbanken vorgestellt wurden, die direkt auf ihr jeweiliges Recherchethema zugeschnitten waren und an die sie in Schulungsveranstaltungen noch nicht herangeführt wurden.<sup>110</sup>

---

<sup>107</sup> vgl. Yi (2003), S. 346

<sup>108</sup> Yi (2003), S. 346

<sup>109</sup> vgl. Attebury (2009), S. 209

<sup>110</sup> Faix u.a. (2014), S. 10f

Ein weiterer Aspekt von Informationsberatung ist, dass die Dienstleistung als Gegengewicht zum „formalen Lernen“ innerhalb des organisierten Bildungswesens, bspw. in traditionellen Schulungsveranstaltungen, vielmehr das „informelle Lernen“ unterstützt, das auf eigener Initiative beruht und aus eigener Motivation heraus erfolgt. Hütte bringt dies wie folgt auf den Punkt:

*„Mit den beiden gegensätzlichen Lernformen geht eine grundsätzlich andere Rollenverteilung zwischen Lehrendem und Lernendem einher. Formales Lernen ist fremdgesteuert, d.h. der Lehrende steht im Mittelpunkt und vermittelt den Lernstoff im Rahmen seiner didaktischen Fähigkeiten in der Regel durch Frontalunterricht. Beim informellen Lernen steht dagegen der Lernende im Mittelpunkt, der sich den Lernstoff selbst aneignet und wesentliche didaktische Elemente wie Lern-Module, Zeitpunkt, Leistungskontrolle selbst bestimmt. (...) Innerhalb von Prozessen des nicht-formalen Lernens agiert der Lehrende als Lernberater, der mehr Partner als gestrenger Erzieher ist.“<sup>111</sup>*

Die Differenzierung zwischen den Vermittlungsmethoden von Schulung und Beratung spiegelt sich hiernach auch in den unterschiedlichen Lernformen des formalen und des informellen Lernens und der damit verbundenen jeweiligen Grundhaltung wider. Die genannten Merkmale eines Beratungsgespräches, wie die Tatsache, dass die Initiative für Termin und Inhalt der Beratung vom Nutzer ausgeht, die Kommunikation auf Augenhöhe stattfindet, die Gesamtsituation des Nutzers im ganzheitlichen Sinn eine Rolle spielt und dass Lösungswege individuell und an den Kompetenzen des Nutzers ausgerichtet gemeinsam erarbeitet werden, sprechen dafür, dass Informationsberatung ein noch nicht ausgeschöpftes Potenzial hinsichtlich der Förderung von Informationskompetenz im Rahmen des informellen Lernens in sich birgt. Auch wenn sich Grundhaltungen des Beratungsansatzes auf Schulungsveranstaltungen übertragen lassen, kann das volle Potenzial dieses Ansatzes dort schon allein aufgrund äußerlicher Rahmenbedingungen nicht ganz zum Tragen kommen. Dazu zählen etwa der Umstand, dass Schulungen Gruppenveranstaltungen sind oder auch die mögliche zeitliche Differenz zwischen dem Schulungstermin und dem *point of need*. Der Raum, den eine Informationsberatung für das Gespräch zwischen einem einzelnen Nutzer und einem Bibliothekar aufmacht, kann zur Umsetzung eigener Methoden, zum Ausbau eigener Merkmale und zur Formulierung eigener Ziele genutzt werden. Dies spricht dafür, den Ansatz der Beratung und

---

<sup>111</sup> Hütte (2006), S. 144

den der Schulung als zwei unterschiedliche Methoden zur Vermittlung von Informationskompetenz und daher zwei unterschiedliche Dienstleistungskonzepte zu betrachten.

Aus dem Zusammenhang zwischen Beratung und informellem Lernen lässt sich für die Verortung des Dienstleistungskonzeptes der Informationsberatung im Aufgabenspektrum einer wissenschaftlichen Bibliothek schließen, dass die individuelle Informationsberatung das Dienstleistungsportfolio der Teaching/Learning Library unter dem Aspekt der Learning Library erweitert.<sup>112</sup> Gale und Evans schreiben in diesem Zusammenhang: „*Research consultations serve to fill the gap between traditional library instruction and reference desk services (...)*.“<sup>113</sup> Im Zuge der Förderung des selbstorganisierten, informellen Lernens zum Erwerb von Informationskompetenz könnte die Dienstleistung Informationsberatung demnach wie in Abbildung 1 gezeigt eine Ergänzung zu den bisherigen Dienstleistungen Auskunft und Informationskompetenzschulung darstellen.<sup>114</sup>

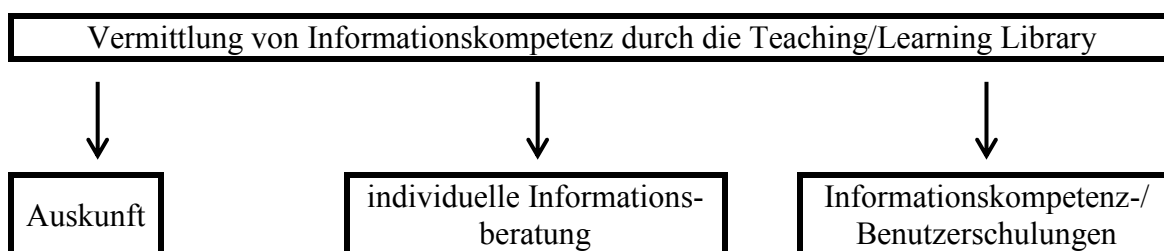


Abb. 1: Verortung der Dienstleistung Informationsberatung

### 3.4 Das Kommunikationsformat Beratung

Das Thema Beratung ist ein weites Feld. Um jedoch einen Eindruck davon zu vermitteln, was dieses Kommunikationsformat auszeichnet, werden an dieser Stelle einige generelle Merkmale eines Beratungsgespräches sowie ausgewählte Kommunikationstechniken und Verhaltenseigenschaften eines Beraters dargestellt. Eine von Reichel und Rabenstein vertretene Definition von Beratung lautet:

<sup>112</sup> vgl. Sühl-Strohmenger (2012), S. 209

<sup>113</sup> Gale u. Evans (2007), S. 90

<sup>114</sup> vgl. Sühl-Strohmenger (2012), S. 106

„Wir verstehen Beratung als komplexe zwischenmenschliche Interaktion, die aufgrund einer konkreten Nachfrage in Gang kommt, inhaltlich und zeitlich begrenzt ist und dem Ratsuchenden Freiheit lässt.“<sup>115</sup>

Ein Beratungsgespräch resultiert demnach aus einem konkreten Anliegen, mit dem sich der Ratsuchende an den Berater wendet, und findet in einem begrenzten Zeitrahmen statt. Der Beratungsprozess entfaltet sich aus der Interaktion und Wechselwirkung zwischen Berater und Ratsuchendem, wobei der Berater den Prozess durch sein Methodenwissen und seine kommunikativen Fertigkeiten lenkt. Er bewahrt aber stets Offenheit für (neue) Impulse seitens des Ratsuchenden und lässt ihm Freiraum für eigene Entscheidungen und die selbstverantwortliche Gestaltung des Beratungsprozesses und möglicher Lösungswege.

Zu dieser ersten Definition bei Reichert und Rabenstein ergänzt Pohlmann, dass Beratung „dem Wissenstransfer dient“<sup>116</sup> und bei komplexen Anliegen die persönliche Anwesenheit von Berater und Ratsuchendem erforderlich ist.<sup>117</sup> Beratung kann aber auch telefonisch oder online (z.B. per Skype oder E-Mail<sup>118</sup>) erfolgen. Bezogen auf den Beratungsprozess lassen sich die Kennzeichen von Beratung, d.h. Unterstützung bei der selbstverantwortlichen Lösung des Beratungsanliegens in einem interaktiven Prozess, der durch fachliche und kommunikative Fertigkeiten seitens des Beraters geführt wird, typischerweise in verschiedenen Phasen sinnvoll umsetzen.

Trotz Ähnlichkeiten und häufiger Überschneidungen existieren unterschiedliche Theorien und Modelle zu der Frage, wie die einzelnen Phasen genau zu unterteilen sind.<sup>119</sup> Eine Einteilung könnte wie folgt aussehen: In einer Anfangsphase geht es zunächst darum, mit dem Ratsuchenden in Kontakt zu kommen und die Grundlage für eine gute zwischenmenschliche Arbeitsbeziehung zu schaffen.<sup>120</sup> Darauf folgt die Phase der Problemanalyse, in der geklärt wird, worin das Anliegen genau besteht und welches Ziel am Ende der Beratung erreicht sein soll. Hier liegt es in der Verantwortung des Beraters, die Grenzen der Beratung klar aufzuzeigen und falschen Erwartungen ggf. vorzubeugen oder sie auszuräumen. Die dritte Phase ist eine Arbeitsphase, in der Problemlösungen entwickelt werden und sich der Ratsuchende über mögliche Wege und Mittel zur Errei-

<sup>115</sup> Reichel u. Rabenstein (2001), S. 7

<sup>116</sup> Pohlmann (2006), S. 33

<sup>117</sup> vgl. Pohlmann (2006), S. 33

<sup>118</sup> vgl. Reichel u. Rabenstein (2001), S. 85

<sup>119</sup> vgl. Reichel u. Rabenstein (2001), S. 28

<sup>120</sup> vgl. Culley (2002), S. 15

chung seines Ziels klar werden kann. In dieser Phase erfolgt der hauptsächliche Wissenstransfer. Der Berater übermittelt dem Ratsuchenden klar und verständlich die für ihn wichtigen Informationen und gibt auf diese Weise Denk- und Handlungsanstöße.<sup>121</sup> In der anschließenden Phase der Entscheidung und Lösungsrealisation werden die Lösungsvorschläge konkretisiert und der Ratsuchende entscheidet sich idealerweise für eine bestimmte Maßnahme, Handlung oder Strategie. Die Umsetzung dieses Lösungsweges wird daraufhin mit dem Berater besprochen und in zeitlicher und systematischer Hinsicht konkretisiert.<sup>122</sup> Zu jeder Beratung gehört auch eine Abschlussphase, in der der Berater und der Ratsuchende gemeinsam über den bisherigen Prozess sowie evtl. über das weitere Vorgehen reflektieren.<sup>123</sup>

Der Berater bedient sich im Beratungsgespräch unterschiedlicher Kommunikationstechniken wie bspw. nonverbaler Kommunikation, die sich etwa im Halten von Blickkontakt, Nicken, einer offenen Körperhaltung oder freundlicher Mimik zeigt oder auch dem aktiven Zuhören, bei dem verbale Lautäußerungen der Bestätigung und des Verstehens dem Ratsuchenden vermitteln, dass der Berater aufmerksam zuhört. Andere Techniken des aktiven Zuhörens sind u.a. das Paraphrasieren und das Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte. Beim Paraphrasieren wiederholt und umschreibt der Berater die Aussagen des Ratsuchenden, so dass der Kunde nachprüfen kann, ob seine Aussage verstanden wurde; auf diese Weise kann Missverständnissen vorgebeugt werden und der Ratsuchende erhält die Bestätigung, dass der Berater den Sachverhalt nachvollziehen kann.<sup>124</sup> Beim Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte spiegelt der Berater diejenigen Gefühle, die der Ratsuchende nur indirekt mitteilt, so dass sich der Ratsuchende bewusster mit seiner eigenen Gefühlslage auseinandersetzen kann.<sup>125</sup> Ein Beispiel hierfür wäre die Wendung: „Sie haben also Zweifel, dass...“. Durch gezielt eingesetzte Fragetechniken wie offene, geschlossene und einengende Fragen kann das Beratungsgespräch gesteuert werden.<sup>126</sup> Der Ratsuchende erhält Hilfestellung und Anstöße, sich mit seinem Anliegen auseinanderzusetzen und neue Perspektiven zu gewinnen.<sup>127</sup>

Ein entscheidender Faktor für das Gelingen eines Beratungsgesprächs ist die persönliche Haltung des Beraters, da wirklich gelungene Beratung in dem Vertrauen gründet,

---

<sup>121</sup> vgl. Dommann (1987), S. 55

<sup>122</sup> vgl. Dommann (1987), S. 74f

<sup>123</sup> vgl. Dewe u. Schwarz (2013), S. 98f

<sup>124</sup> vgl. Wolters (2006), S. 83f

<sup>125</sup> vgl. Wolters (2006), S. 88f

<sup>126</sup> vgl. Wolters (2006), S. 76-81

<sup>127</sup> vgl. Wolters (2006), S. 66

das Berater und Ratsuchender miteinander teilen. Der klientenzentrierten Gesprächsführung nach Carl Rogers folgend sind zentrale Verhaltenseigenschaften, die ein Berater zum Etablieren einer Vertrauensbasis in das Beratungsgespräch mit einbringen können sollte: Akzeptanz (Wertschätzung), Empathie (Einfühlungsvermögen) und Kongruenz (Echtheit).<sup>128</sup> Die genannten Eigenschaften helfen dem Berater, eine offene, achtungsvolle und wertfreie Haltung gegenüber dem Ratsuchenden einzunehmen und durch die Integrität seiner Gefühle und Handlungen das echte Interesse und die persönliche Präsenz zu vermitteln, die für das Entstehen eines Vertrauensverhältnisses zwischen Berater und Ratsuchendem notwendig sind.<sup>129</sup> Damit kann sich ein Raum öffnen, in dem beide dem Beratungsanliegen offen und lösungsfokussiert begegnen können. Der Gewinn hierbei liegt insbesondere darin, dass der Ratsuchende schon während des Beratungsgesprächs aktiv zu der Lösung seines Anliegen beiträgt, indem er seine eigenen Kompetenzen einbringt.<sup>130</sup> Er löst also nicht nur ein einzelnes, konkretes Beratungsanliegen, sondern kann gleichzeitig mit seiner Selbstwirksamkeit in Kontakt kommen und ganz eigenständig Kompetenzen entwickeln und ausbauen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Informationsberatung weder als eine Erweiterung der Auskunft noch als eine individuelle Informationskompetenzschulung betrachtet werden kann. Die bisherigen Schwierigkeiten bei der Verortung der Dienstleistung und das ihr eigene Kommunikationsformat sowie die zusätzlichen Möglichkeiten, die sich durch den Service für eine bedarfsorientierte und individuelle Kundenbetreuung erschließen, legen nahe, dass es sich bei Informationsberatung um eine eigenständige Dienstleistung zur Vermittlung von Informationskompetenz handelt. Auch in der deutschen Bibliothekslandschaft wird diese Auffassung durch die aktuelle Formalisierung der Dienstleistung in unterschiedlichen Umsetzungsmodellen belegt. Inwieweit und auf welche Weise diese Varianten von Informationsberatung die oben beschriebenen Merkmale einer Beratungsdienstleistung verwirklichen, wird in den nächsten Abschnitten analysiert.

---

<sup>128</sup> vgl. Dewe u. Schwarz (2013), S. 102

<sup>129</sup> vgl. Wolters (2006), S. 17f

<sup>130</sup> vgl. Wolters (2006), S. 11



## 4 Praxisbeispiele

### 4.1 Wissensbar an der SLUB Dresden

Die Wissensbar an der SLUB Dresden ist ein deutschlandweit neues Servicemodell, das Informationsvermittlung als persönliche Dienstleistung „auf Augenhöhe“ realisiert. Das Konzept der Wissensbar wurde entwickelt, um den Kunden der Bibliothek Wissen auf eine Art und Weise vermitteln zu können, die noch stärker als bisher auf die individuellen Bedürfnisse des Nutzers ausgerichtet ist.<sup>131</sup> 2014 gewann die Wissensbar den Best-Practice-Wettbewerb des Deutschen Bibliotheksverbands und des Vereins Deutscher Bibliothekare<sup>132</sup> für die „innovativsten praxistauglichen Konzepte zur Vermittlung von Informationskompetenz an Studierende und Wissenschaftler“<sup>133</sup>.



Abb. 2: Themenbrowser der Wissensbar<sup>134</sup>

Seit Ende Mai 2013 können Nutzer auf der Webseite der Bibliothek einen individuellen Beratungstermin mit einem Bibliothekar buchen. Ein Themenbrowser mit Ober- und Unterkategorien dient als Orientierungshilfe zu den angebotenen Beratungsinhalten und erleichtert die Auswahl und Eingrenzung des Themas (vgl. Abb. 1). Auf diese Weise werden die Kunden der Bibliothek bei der Äußerung ihres spezifischen Beratungswunsches unterstützt.<sup>135</sup> Wurde ein Thema wie bspw. in Abbildung 1 „Literaturverwaltung“ aus der Oberkategorie „Werkzeuge“ und dem Wissensbereich „Schreiben/Publizieren“

<sup>131</sup> vgl. Adam u. Mittelbach (2014), S. 4

<sup>132</sup> vgl. Bemme (2014)

<sup>133</sup> Bemme (2014)

<sup>134</sup> SLUB (o.J.)

<sup>135</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 180

ausgewählt, erhält der Nutzer nähere Informationen zum Themengebiet und zu den Bibliotheksmitarbeitern, die die Beratung anbieten: Die Berater stellen sich kurz mit einem Portraitfoto und den Wissensgebieten, auf denen sie Experte sind, vor. Auf diese Weise folgt die Dienstleistung auch im Web ihrem Motto „Service mit Gesicht“. <sup>136</sup> Im letzten Schritt erfolgt die verbindliche Anmeldung zu einem Beratungstermin: In einem Web-Formular können Nutzer bei der Terminbuchung ihr konkretes Informationsproblem genauer schildern, so dass sich der Berater ggf. inhaltlich auf das Gespräch vorbereiten kann. <sup>137</sup>

Das Dienstleistungskonzept der Wissensbar verwirklicht mehrere der in den vorangegangenen Kapiteln genannten Merkmale einer professionellen Informationsberatung. Präsentiert und beworben wird der Service explizit als „individuelle Beratung“. <sup>138</sup> Inhaltlich als auch zeitlich ist das Angebot begrenzt: zum einen auf ein konkretes Informationsproblem und zum anderen auf einen festen Zeitrahmen von ca. 30 Minuten. <sup>139</sup> Das Beratungsgespräch selbst findet nicht an der Auskunftstheke, sondern entweder in einem Mitarbeiterbüro oder in einem Gruppen- bzw. Schulungsraum <sup>140</sup> statt. Neben dem persönlichen Gespräch ist auch Beratung über Telefon oder Skype möglich. <sup>141</sup> Durch die Vielzahl der angebotenen Beratungstermine und die Möglichkeit der persönlichen Terminabsprache ist der Kunde bei der Terminauswahl relativ flexibel und kann den Zeitpunkt der Beratung auf den Zeitpunkt seines Informationsbedarfes, den *point of need*, abstimmen. <sup>142</sup> Auch die Relevanz des Themas für den Kunden ist durch die Themenauswahl über den Themenbrowser und die Themenspezifizierung im Buchungsformular gewährleistet. Die Möglichkeit der gezielten Kontaktaufnahme zu einem Experten in dem gewünschten Wissensgebiet in Kombination mit der dem Beratungsgespräch voran gestellten Vorbereitungszeit für den Bibliothekar schaffen die besten Voraussetzungen dafür, dass der Kunde auch bei komplexen Informationsproblemen tiefgreifend und kompetent beraten wird. <sup>143</sup> Der persönliche Bezug zum Bibliotheksmitarbeiter beginnt mit den aussagekräftigen Portraits der Berater auf der Webseite und wird in der Idee der individuellen Betreuung fortgeführt: <sup>144</sup> Der Beratungsdienst wird individuell

<sup>136</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 181 und SLUB (o.J.)

<sup>137</sup> vgl. Guercke (2014), S. 58

<sup>138</sup> vgl. SLUB (o.J.)

<sup>139</sup> vgl. SLUB (o.J.)

<sup>140</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 183 und SLUB (o.J.)

<sup>141</sup> vgl. SLUB (o.J.)

<sup>142</sup> vgl. SLUB (o.J.)

<sup>143</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 181

<sup>144</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 181

auf den Kunden abgestimmt.<sup>145</sup> Das der Dienstleistung zugrundeliegende Servicekonzept der SLUB Dresden, in dem „*Bibliothekare die Rolle von Wegbereitern für die Wissenschaft und nicht mehr von Torhütern des Wissens einnehmen*“<sup>146</sup>, fördert eine Haltung, in der sich Berater und Ratsuchender als Gesprächspartner begegnen. Insgesamt liegt der Fokus der Dienstleistung nicht nur auf der Deckung eines aktuellen Informationsbedarfes und der Bereitstellung von Literatur, sondern verfolgt ebenso das Ziel der Wissensvermittlung in Themengebieten, die sich „*am Forschungsprozess von der fachspezifischen Informationsrecherche über das Knüpfen wissenschaftlicher Netzwerke bis hin zum Schreibprozess und zur Publikation*“<sup>147</sup> orientieren und in den Bereich der Schlüsselkompetenzen fallen.<sup>148</sup> Aus der über die Beratungsgespräche geführten Statistik ergibt sich, dass das Angebot der Wissensbar bisher besonders gut im Wissensbereich „Schreiben und Publizieren“ angenommen wird.<sup>149</sup>

## 4.2 Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken an der KIT-Bibliothek

Der Beratungsservice des Helpdesks Lern- und Arbeitstechniken an der Bibliothek des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT) verfolgt nicht das Ziel einer tiefgehenden fachlichen Expertenberatung wie sie u.a. an der Wissensbar Dresden angeboten wird. Das der Dienstleistung zugrunde liegende Konzept „Lernraum-plus“ berücksichtigt insbesondere die Tatsache, dass Studierende Bibliotheken immer mehr als Lern- und Arbeitsorte benutzen.<sup>150</sup> Um das Angebot räumlich dort anzusiedeln, wo die Nachfrage zu erwarten ist, wird seit Mai 2014 zur Unterstützung des informellen, selbstbestimmten Lernens in den Räumlichkeiten der Bibliothek eine Lernberatung zu wissenschaftlichen Lern- und Arbeitstechniken angeboten.<sup>151</sup> Ein Hinweisschild zeigt an, wann die Auskunftstheke durch einen oder mehrere Helpdesk-Mitarbeiter besetzt ist.<sup>152</sup> Zielgruppe der Dienstleistung sind demnach weniger Wissenschaftler, sondern vielmehr Studierende, die die Basistechniken des wissenschaftlichen Arbeitens erlernen. So beinhaltet das Angebot des Helpdesks bspw. die Vermittlung von akademischen Lern- und Arbeitstechniken wie Lese- oder Memoriertechniken und Methoden zur Vertiefung und Festi-

---

<sup>145</sup> vgl. Adam u. Mittelbach (2014), S. 4

<sup>146</sup> Mittelbach (2013), S. 183

<sup>147</sup> Mittelbach (2013), S. 182

<sup>148</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 183

<sup>149</sup> vgl. Guercke (2014), S. 83

<sup>150</sup> vgl. Mönnich u. Linsler (2014), S. 343f

<sup>151</sup> vgl. KIT (2014a) und Mönnich u. Linsler (2014), S. 343f

<sup>152</sup> vgl. Mönnich u. Linsler (2014), S. 346

gung von Wissen sowie Beratung zu Motivationsstrategien, Selbst- und Zeitmanagement.<sup>153</sup> Die Palette des Angebotes zeigt, dass auch dieser innovative Service auf die Vermittlung von Schlüsselkompetenzen ausgerichtet ist. Lernkompetenz wird hierbei als Bestandteil von Informationskompetenz aufgefasst.<sup>154</sup>

Besonders interessant ist in diesem Zusammenhang die Ausbildung, die zunächst 17 Mitarbeiter der KIT-Bibliothek zur Vorbereitung auf ihre neue Beratungsaufgabe durchlaufen haben.<sup>155</sup> Die Ausbildung wurde durch das Lernlabor des House of Competence (HoC), einer zentralen Einrichtung für fachübergreifende Kompetenzentwicklung, durchgeführt. Sie umfasst 60 Zeitstunden mit der Möglichkeit zu einer Erweiterung auf 90 Zeitstunden und qualifiziert die Teilnehmenden zu „Lernhelfern“.<sup>156</sup> Die tätigkeits-spezifischen Inhalte der Ausbildung spiegeln die unter „3.4 Das Kommunikationsformat Beratung“ genannten Qualitäten und Kommunikationstechniken eines Beraters wieder:

*„Die Ausbildung reicht hier von der Betrachtung verschiedener Kommunikationsmodelle über wertschätzende Kommunikation und Fragetechniken hin zu Aufbau und Ablauf einer Beratung und in den einzelnen Beratungsschritten zu berücksichtigenden Aspekten.“<sup>157</sup>*

Die in der Ausbildung vermittelten Kommunikationstechniken und Grundhaltungen zeigen, dass Beratung im Sinne von *counseling* ein zentrales Element der Dienstleistung darstellt. Auch emotionale Faktoren wie Motivationsprobleme werden durch die Lernberatung berücksichtigt. Das Beratungsgespräch selbst wird zwar ohne einen vorher vereinbarten Termin an der Auskunftstheke und nicht in dafür vorgesehenen, geschützten Räumlichkeiten angeboten; die relativ kontinuierliche Verfügbarkeit des Angebots trägt in diesem Beispiel jedoch eher dazu bei, die Studierenden ohne zusätzliche Barrieren direkt an ihrem Arbeits- und Lernort „abzuholen“, sobald der sog. *point of need* auftritt, zumal die Beratung inhaltlich nicht zwingend eine Vorbereitungszeit seitens des Lernhelfers erfordert. Auch das Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken bewirbt seine Dienstleistung mit dem Begriff „individuelle Beratung“ und weist explizit auf die Möglichkeit zu einem persönlichen Gespräch mit einem Lernhelfer hin.<sup>158</sup>

<sup>153</sup> vgl. Mönnich u. Linsler (2014), S. 344

<sup>154</sup> vgl. Ohlhoff (2014), S. 27

<sup>155</sup> vgl. Ohlhoff (2014), S. 27

<sup>156</sup> vgl. Mönich u. Linsler (2014), S. 344

<sup>157</sup> Mönnich u. Linsler (2014), S. 344f

<sup>158</sup> vgl. KIT (2014b)

### 4.3 Das Learning Center der Universitätsbibliothek Mannheim

Die Universitätsbibliothek (UB) Mannheim sieht ihre Rolle nach eigenen Angaben nicht als „*stille[r] Dienstleister im Hintergrund*“, sondern als aktiver Lernpartner der Studierenden.<sup>159</sup> Ausgehend von diesem Selbstverständnis hat die Universitätsbibliothek ihren Lesesaal in ein modernes Learning Center umgebaut.<sup>160</sup> Der im Mai 2014<sup>161</sup> eröffnete neue Lernort kombiniert ein multifunktionales Raumkonzept und moderne Informationstechnologie wie etwa PaIMA-Teammonitore und Smartboards<sup>162</sup> mit einem neuen Serviceangebot, „*das über klassische bibliothekarische Auskunftsdienste weit hinausgeht*“<sup>163</sup>. Abbildung 3 zeigt einen Teil des Learning Centers mit Gruppenarbeitsplätzen, Teammonitoren, flexiblem Mobiliar und dem Info-Desk am Ende des Ganges.

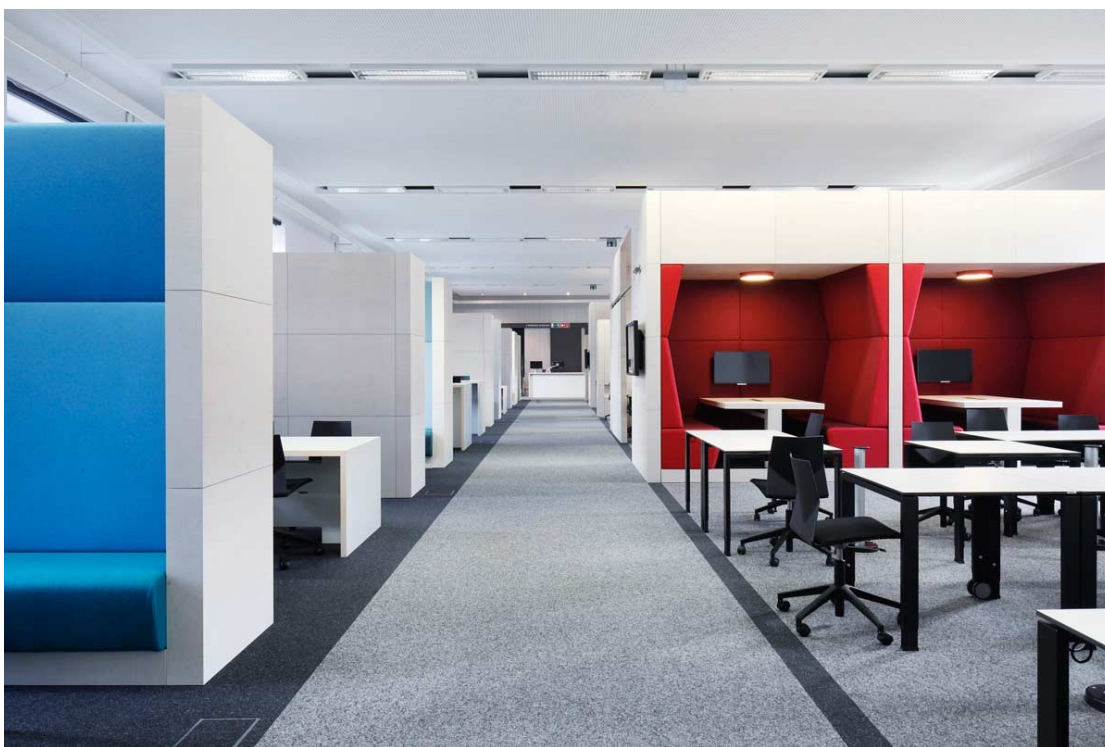


Abb. 3: Großraum des Learning Centers der UB Mannheim<sup>164</sup>

Als sog. *roving librarians*, d.h. Bibliothekare, die in der Bibliothek „umherstreifen“, verlagern die Bibliotheksmitarbeiter ihre Auskunfts- und Beratungstätigkeit fort von der

<sup>159</sup> Rautenberg u.a. (2014), S. 327

<sup>160</sup> vgl. Rautenberg u.a. (2014), S. 321

<sup>161</sup> vgl. Universität Mannheim (2014)

<sup>162</sup> vgl. Rautenberg u.a. (2014), S. 321 und Universitätsbibliothek Mannheim (2015)

<sup>163</sup> Rautenberg u.a. (2014), S. 321

<sup>164</sup> UKW Innenarchitekten (o.J.) und Rautenberg u.a. (2014), S. 322

Auskunftstheke in den Lern- und Arbeitsbereich der Bibliothek. Dort stehen sie durch die Präsenz ihrer Person für Gespräche zur Verfügung und können bei Bedarf Beratung zum wissenschaftlichen Arbeiten anbieten. Die Infotheke dient als „Basisstation“, Geräteaustausch und Rückzugsort für ausführliche Beratungsgespräche.<sup>165</sup>

Ähnlich wie in der KIT-Bibliothek, in der 17 eigene Mitarbeiter ihre Beratungskompetenzen durch Weiterbildung erhöhten,<sup>166</sup> schulte auch die UB Mannheim 28 ihrer Mitarbeiter für diese neue Aufgabe. Die von den Mitarbeitern als (sehr) arbeitsintensiv eingestufte Fortbildung lief von Mitte November 2013 bis Anfang März 2014 und umfasste 55 Termine. Die Inhalte umfassten u.a. die technische Ausstattung des Learning Centers, Recherche, Literaturverwaltung, wissenschaftliche Arbeitstechniken sowie Präsentation und Beratung. Die einzelnen Fortbildungsmodule wurden durch spezialisiertes Fachpersonal der UB Mannheim abgehalten. Allein für das Modul „Präsentieren und Beraten“ wurden externe Fachkräfte beauftragt. Zusätzlich zu der bereits abgehaltenen Fortbildungsveranstaltung führt eine Fachkraft aus der Schreibberatung Bibliothekare dauerhaft weiter in diesen speziellen Bereich ein. Das durch die Mitarbeiter der UB Mannheim auf diese Weise hervorgebrachte Beratungsangebot wird durch Kooperationspartner der Bibliothek wie etwa dem Schreibzentrum, dem Rechenzentrum und dem Hochschuldidaktischen Zentrum ergänzt, so dass das Angebot des Learning Centers zusätzlich Workshops und Kurztrainings bspw. zu Datensicherheit und Tutorentraining, eine Sprechstunde und Workshops zu fachlicher Schreibberatung und Entspannungsübungen umfasst.<sup>167</sup>

Auch in diesem Beispiel zeigt die inhaltliche Vielfalt der im Learning Center verfügbaren Beratungen, Workshops und Trainings, dass neben der Vermittlung von Recherchekompetenz auch die Vermittlung etlicher weiterer Komponenten von Informationskompetenz beabsichtigt und auf emotionale Faktoren wie bspw. Stress während der Prüfungszeit eingegangen wird.<sup>168</sup> Die Bibliothekare treten verstärkt proaktiv in persönlichen Kontakt mit den Nutzern und versuchen durch das Modell des *roving librarian* aufkommende Fragen dann abzufangen, wenn das Informationsproblem akut und die Thematik für den Nutzer im Hier und Jetzt relevant ist und einer Klärung bedarf.<sup>169</sup> Für längere Beratungsgespräche existiert ein dafür vorgesehener Bereich mit geeigneter

<sup>165</sup> vgl. Rautenberg u.a. (2014), S. 326, 328

<sup>166</sup> vgl. Ohlhoff (2014), S. 27

<sup>167</sup> vgl. dieser Absatz Rautenberg u.a. (2014), S. 328

<sup>168</sup> vgl. Rautenberg u.a. (2014), S. 328

<sup>169</sup> vgl. Rautenberg u.a. (2014), S. 326, 328

„komfortabler Ausstattung“<sup>170</sup>. Wie das Konzept des Helpdesks Lern- und Arbeitstechniken der KIT-Bibliothek verfolgt auch das Servicekonzept der UB Mannheim ausdrücklich das Ziel, Studierende speziell beim kooperativen und informellen Lernen zu unterstützen.<sup>171</sup> So versteht sich die Bibliothek als Lernpartner und schafft durch das Zusammenspiel von Architektur, Technik, Einrichtung und Service dafür geeignete ganzheitliche „Lernsettings“.<sup>172</sup> Die inhaltliche Breite des Informationsangebotes spiegelt sich in einer Vielzahl von Kommunikationsformaten, die die Aktivität und Kompetenz der Nutzer einbeziehen: Kurzpräsentationen, Workshops, feste Sprechstunden und Beratungen. Auch die UB Mannheim weist besonders auf das Angebot der individuellen Beratung hin und widmet dieser Kommunikationsform in der Mitarbeiterfortbildung ein eigenes, durch Fachkräfte angeleitetes Modul.<sup>173</sup>

## **5 Informationsberatung als ergänzende und zeitgemäße Dienstleistung**

Wie sich gezeigt hat, kann Informationsberatung eine eigene Methode zur Vermittlung von Informationskompetenz darstellen, die nicht mit den traditionellen Vermittlungsformen einhergeht und die im deutschen Raum bereits sukzessive in unterschiedlichen Modellen umgesetzt wird. Dabei hat Beratung zwar schon lange eine mehr oder weniger wichtige Rolle in wissenschaftlichen Bibliotheken gespielt, der Unterschied ist aber, dass sie nun in das Zentrum der Aufmerksamkeit rückt und innerhalb ganz eigener Dienstleistungsmodelle ausgearbeitet und daher professionalisiert wird.<sup>174</sup> Nun geht es um die Frage, warum ein derartiges Dienstleistungskonzept zeitgemäß und daher angemessen sein könnte und auf welche Art und Weise Informationsberatung bisherige Schulungskonzepte sinnvoll ergänzen kann.

Es ist deutlich geworden, dass Informationsberatung den Bedarf nach individueller Betreuung anspricht, der in Schulungsveranstaltungen nicht im gleichen Maße abgedeckt

---

<sup>170</sup> Rautenberg u.a. (2014), S. 328

<sup>171</sup> vgl. Rautenberg u.a. (2014), S. 321

<sup>172</sup> vgl. Rautenberg u.a. (2014), S. 326 und Hütte (2006), S. 144

<sup>173</sup> vgl. Universität Mannheim (2014) und Rautenberg u.a. (2014), S. 328

<sup>174</sup> vgl. Attebury u.a. (2009), S. 208 und Guercke (2014), S. 17f, 31f

werden kann.<sup>175</sup> Dieser Bedarf lässt sich u.a. durch den sog. *information overload*, der sich ständig vergrößernden Menge an Information, erklären.<sup>176</sup> Die Flut an Informationen und die immer größere Nachfrage nach „aktuellem“ Wissen führen nach Hütte zu Unsicherheit<sup>177</sup> und einem wachsenden Bedürfnis „nach Orientierung und Hilfestellung durch kompetente Partner“<sup>178</sup>. Auch Attebury u.a. stellen fest, dass Research Consultations einen Service darstellen, der den Anforderungen einer sich ständig ändernden Informationsumwelt gerecht wird.<sup>179</sup> Zu dieser Umwelt zählen u.a. sich immer weiter entwickelnde neue Technologien<sup>180</sup> und „neue technische Infrastrukturen im Forschungsprozess“<sup>181</sup>. Zunehmende Interdisziplinarität, digitale und kollaborative Wissenschaft und neue Formen der Wissenschaftskommunikation stellen nicht nur Studierende und Wissenschaftler, sondern v.a. auch Bibliotheken vor Herausforderungen.<sup>182</sup> Informationsberatungen bergen in diesem Zusammenhang für das Bibliothekspersonal die Chance, mit den konkreten Bedürfnissen der Nutzer in Kontakt treten zu können und darüber hinaus die eigenen Kompetenzen und Arbeitsbeziehungen zu erweitern, bspw. durch die Vorbereitung auf ein Beratungsgespräch und dem zusätzlichen Einholen von Rat bei Kollegen.<sup>183</sup> Zeitgemäß wird die Dienstleistung auch dadurch, dass sie die Möglichkeit birgt, nicht nur die Komplexität und Vielfalt, sondern auch die Schnelligkeit technologischer Veränderungen durch eine flexible Anpassung der Beratungsinhalte und durch die Möglichkeit der Nutzer, Experten zu konsultieren, aufzufangen.

Trotz der teilweise vertretenen Ansicht, dass Kommunikationstechnologien wie Chat, E-Mail, Skype, Twitter, Chatbots, Online-Tutorials usw. den persönlichen Kontakt mit dem Bibliothekspersonal obsolet machen könnten, zeigt sich in Studien wie etwa der von Magi und Mardeusz, dass genau dieser Kontakt einen Mehrwert bietet, der die Nachfrage nach Research Consultations sogar steigen lässt.<sup>184</sup> Die Antworten von Studierenden auf die Frage „*What do students who use individual consultations find valuable about face-to-face interaction with librarians, even with the availability of online research help?*“<sup>185</sup> aus der Studie von Magi und Mardeusz beinhalten acht Hauptgrün-

<sup>175</sup> vgl. Yi (2003), S. 348

<sup>176</sup> vgl. Hütte (2006), S. 142

<sup>177</sup> vgl. Hütte (2006), S. 142

<sup>178</sup> Hütte (2006), S. 142

<sup>179</sup> vgl. Attebury u.a. (2009), S. 209

<sup>180</sup> vgl. Adam u. Mittelbach (2014), S. 7

<sup>181</sup> Adam u. Mittelbach (2014), S. 7

<sup>182</sup> vgl. Frank u.a. (2001), S. 91 und Adam u. Mittelbach (2014), S. 2

<sup>183</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 183 und Magi u. Mardeusz (2013b), S. 607

<sup>184</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013b), S. 605f

<sup>185</sup> Magi u. Mardeusz (2013b), S. 611



de, die für den Wert einer persönlichen Beratung sprechen: Neben der Möglichkeit, in einem direkten Dialog schnell und effizient kommunizieren zu können wurde auch der Vorteil der visuellen Nachvollziehbarkeit und dadurch leichteren Erlernbarkeit eines Recherchevorgangs, u.a. bei der Navigation von Webseiten, genannt. Auch Vorteile der nonverbalen Verständigung wie bspw. die Möglichkeit der Berater, Verwirrung im Gesicht von Studierenden zu lesen und sofort darauf zu reagieren, wurden angesprochen. Kommunikation über E-Mail oder Chat wurde von den Ratsuchenden dagegen als stressig und zeitaufwändig beschrieben.<sup>186</sup> Die Chance, in einer Zusammenarbeit von den Erfahrungen, dem Wissen und der Meinung einer anderen Person zu profitieren, führte bei den Studierenden zu neuen eigenen Ideen. Durch die Notwendigkeit, die eigenen Gedanken in Worte zu fassen, klärten sich Probleme und der Interaktionsprozess half den Studierenden dabei, auf das Thema fokussiert zu bleiben.<sup>187</sup> Auch schien das Vertrauen in die Qualität einer gefundenen Literaturquelle beim persönlichen Kontakt höher zu sein. Hierbei spielte die Möglichkeit, den Rechercheprozess nachzuvollziehen und direkte Erklärungen zur Verlässlichkeit der Quellen zu erhalten, eine Rolle.<sup>188</sup> Neben der bereits erwähnten individuellen Ausrichtung von Beratungsinhalten an den Bedürfnissen des Nutzers berichteten viele Studierende, dass sie durch das Beratungsgespräch beruhigt wurden. So rangierten die Gefühle der Studierenden vor der Research Consultation von „besorgt“, „nervös“, „frustriert“ und „gestresst“ bis hin zu „überwältigt“ oder „verloren“ (*lost*). Nach der Research Consultation fühlten sich die befragten Studierenden zumeist „erleichtert“, „zuversichtlich“, „vorbereitet“ oder „organisiert“. Auch die Gelegenheit zum Aufbau von Beziehungen zum Bibliothekspersonal wurde begrüßt und die Zusammenarbeit als motivierend empfunden.<sup>189</sup> Magi und Mardeusz ziehen daraus den Schluss: „*It is impossible to imagine how even vastly improved database interfaces could provide this breadth and depth of information literacy instruction*“.<sup>190</sup>

Neue Technologien führen ebenfalls zu einer größeren Selbstbestimmung, Flexibilität und Selbständigkeit der Studierenden, so sind bspw. ein Studium oder die Zusammenarbeit mit anderen Studierenden nicht mehr zwingend ortsgebunden.<sup>191</sup> Die im Bachelor- und Masterstudium geforderten Selbstlern-Anteile und das Lernen in Gruppen tragen gleichzeitig dazu bei, dass Bibliotheken verstärkt als Lern- und Arbeitsort ge-

---

<sup>186</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013b), S. 612

<sup>187</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013b), S. 612f

<sup>188</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013b), S. 612f

<sup>189</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013b), S. 613

<sup>190</sup> Magi u. Mardeusz (2013b), S. 614

<sup>191</sup> vgl. Wissenschaftsrat (2001), S. 10

nutzt werden.<sup>192</sup> Informelles Lernen erhält in beiden Kontexten einen immer höheren Stellenwert, bei dem auch die Lern- bzw. Informationsberatung eine wichtige Rolle spielt.<sup>193</sup> Durch die Möglichkeit der besonderen Betonung des Lernprozesses und der Förderung der Eigenkompetenz des Ratsuchenden stellt die Dienstleistung bei der Förderung von Informationskompetenz als Schlüsselqualifikation für das in einer dynamischen Informationslandschaft notwendige lebenslange Lernen eine wertvolle Bereicherung dar.<sup>194</sup>

Auch können individuelle Beratungsangebote insofern als eine Ergänzung zu Informationskompetenzschulungen, aber auch zu Selbstlernangeboten wie bspw. Online-Tutorials, betrachtet werden, als dass sie die Klärung von Lerninhalten ermöglichen, die während einer Schulung bzw. bei der Bearbeitung der Selbstlernmaterialien nicht verstanden wurden.<sup>195</sup> Eine Beratung kann zudem bei Problemen unterstützen, die bei der aktiven selbständigen Anwendung des Erlernten auftreten und bietet die Möglichkeit zu Rückfragen.<sup>196</sup> Dadurch wird Informationskompetenzvermittlung am bereits mehrfach erwähnten *point of need* möglich, also zu dem Zeitpunkt, zu dem der konkrete Lerninhalt tatsächlich vom Nutzer gebraucht wird und die Vermittlung besonders effektiv ist.<sup>197</sup> Auch der Trend zur Modularisierung von Schulungsinhalten berücksichtigt diesen Bedarf zur Individualisierung und flexibleren Auswahl von Lerninhalten.<sup>198</sup> Nach Hütte stellen Benutzerschulungen einen mehrstufigen Prozess dar, dessen Herausforderung darin besteht, einerseits nicht zu viele Details auf einmal zu vermitteln, andererseits aber Wissen dann zu vermitteln, wenn es von den Studierenden bzw. Kunden der Bibliothek benötigt wird.<sup>199</sup> Eine Informationsberatung bietet die Option, lediglich einzelne aktuell benötigte Lerninhalte intensiv zu wiederholen bzw. einzelne Informationsprobleme ausführlich und im aktuellen Anwendungskontext des Nutzers zu beleuchten.<sup>200</sup> Durch das punktuelle Herausgreifen und Bearbeiten eines spezifischen Informationsproblems können innerhalb einer individuellen Beratung die Einzelheiten berücksichtigt werden, die innerhalb einer Schulung aufgrund mangelnder Zeit und einer begrenzten Aufmerksam-

<sup>192</sup> vgl. Sühl-Strohmenger (2012), S. 109f

<sup>193</sup> vgl. Sühl-Strohmenger (2012), S. 106

<sup>194</sup> vgl. Sühl-Strohmenger (2012), S. 17f, 230

<sup>195</sup> vgl. Hütte (2006), S. 144

<sup>196</sup> vgl. Gale u. Evans (2007), S. 91

<sup>197</sup> vgl. Kisby u.a. (1999), S.94

<sup>198</sup> vgl. Wissenschaftsrat (2001), S. 7

<sup>199</sup> vgl. Hütte (2006), S. 147

<sup>200</sup> vgl. Gale u. Evans (2007), S. 85

keitsspanne seitens der Teilnehmenden nicht vermittelt werden können.<sup>201</sup> Studierende erhalten damit die Chance, auf den Schulungsinhalten aufzubauen und ihr Wissen angepasst an ihren individuellen Bedarf zu erweitern.<sup>202</sup> Auch das Thema der für die Individualisierung von Lernprozessen notwendigen Flexibilität wird durch die Dienstleistung aufgegriffen. So können nach Ohlhoff „flexibel organisierte Beratungen“ neben bereits etablierte Angebote wie bspw. Schulungen treten.<sup>203</sup>

Das Dienstleistungskonzept der Informationsberatung unterstützt somit in Ergänzung zu anderen Vermittlungsmethoden von Informationskompetenz nicht nur das informelle Lernen von Studierenden, sondern greift auch den aktuellen Bedarf nach persönlichen Ansprechpartnern, individualisierten Lernprozessen, inhaltlicher und zeitlicher Flexibilität und der ganzheitlichen Förderung von Kompetenzen auf. Informationsberatung ist somit in vielfacher Hinsicht eine zeitgemäße Dienstleistung voller Potenzial, die dazu beitragen kann, die Nutzerorientierung und Servicequalität von wissenschaftlichen Bibliotheken zu erhöhen.

## **6 Professionelle Informationsberatung am Standort wissenschaftliche Bibliothek**

### **6.1 Vorhandene Ressourcen**

Gründe, die dafür sprechen, die Dienstleistung Informationsberatung am Standort wissenschaftliche Bibliothek anzubieten, finden sich u.a. in den Empfehlungen des Wissenschaftsrats zur Qualifizierung und Beratung von Nutzern und Autoren. So soll der Vermittlung von Informationskompetenz durch Hochschulbibliotheken nicht nur in Nutzerschulungen verstärkt Rechnung getragen werden, auch Informationsdienstleistungen zur Unterstützung einzelner Nutzer und Autoren durch eine „dienstleistungsorientierte Nutzerbetreuung“ werden empfohlen.<sup>204</sup> Der Wissenschaftsrat betont insbesondere die Berücksichtigung individueller Informationsbedürfnisse.<sup>205</sup> Die zu vermittelnden Kompe-

---

<sup>201</sup> vgl. Kisby u.a. (1999), S. 95

<sup>202</sup> vgl. Faix u.a. (2014), S. 12

<sup>203</sup> Ohlhoff (2014), S. 27

<sup>204</sup> Wissenschaftsrat (2001), S. 36

<sup>205</sup> vgl. Hütte (2006), S. 150

tenzen umfassen u.a. Recherchestrategien, digitales Publizieren und die Bewertung von Informationsquellen.<sup>206</sup> Hochschulbibliotheken haben demnach einen Bildungsauftrag im Bereich der Informationskompetenzvermittlung, der sich bspw. durch die Entwicklung neuer, bedarfsgerechter Dienstleistungen und Vermittlungsmethoden umsetzen lässt und dessen Potential es auszuschöpfen gilt.<sup>207</sup> Bundy sieht Bibliotheken darüber hinaus als einen der Hauptakteure hinsichtlich der Verbreitung von Informations- und Lernkompetenz.<sup>208</sup> So wird *„ihre Rolle des Auffindens, Sammelns, Bewahrens, Organisierens und Verbreitens“* erweitert um

*„das Engagement für Prozesse, wie Menschen ihre Informationsbedürfnisse erkennen und die Fähigkeit entwickeln, diese Informationen zu finden, darauf zuzugreifen, sie zu bewerten, zusammensetzen und anzuwenden.“*<sup>209</sup>

Als frei zugängliche Lernorte mit zumeist sehr moderner technischer Ausstattung, den nötigen Informationsressourcen und vorteilhaften räumlichen Bedingungen bieten wissenschaftliche Bibliotheken gute Voraussetzungen für das im Zusammenhang von Lernprozessen wichtige informelle, selbstgesteuerte Lernen.<sup>210</sup> Durch die Auflösung fester Studienstrukturen und die zunehmende Bedeutung individueller Lernprozesse erhalten Hochschulbibliotheken nach Hütte die Rolle von Lern- und Arbeitszentren, sie werden zum Treffpunkt und zu Begegnungsstätten.<sup>211</sup> Eine Beratungsdienstleistung in einer wissenschaftlichen Bibliothek wäre daher an einem zentralen Ort auf dem Campus angesiedelt, an dem eine erwartungsgemäß hohe Nachfrage zu wissenschaftlichen Arbeitstechniken und anderen Aspekten von Informationskompetenz herrscht.

Eine weitere vorhandene Ressource ist das Bibliothekspersonal selbst und das damit in wissenschaftlichen Bibliotheken vorhandene Expertenwissen. Informationsberatung stellt eine Möglichkeit dar, dieses Wissen für Bibliotheksnutzer gezielter verfügbar zu machen.<sup>212</sup> Allerdings sind spezifische Fachkenntnisse allein für das Angebot einer professionellen Beratungsdienstleistung nicht ausreichend.<sup>213</sup> So setzt die UB Mannheim bspw. auf ihr nicht nur kompetentes, sondern auch lernbereites Personal und zusätzlich

---

<sup>206</sup> vgl. Wissenschaftsrat (2001), S. 36

<sup>207</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 182

<sup>208</sup> vgl. Bundy (2005), S. 19

<sup>209</sup> Bundy (2005), S. 19

<sup>210</sup> vgl. Hütte (2006), S. 165, 167

<sup>211</sup> vgl. Hütte (2006), S. 167

<sup>212</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 181

<sup>213</sup> vgl. Guercke (2014), S. 79f und Magi u. Mardeusz (2013a), S. 291

auf geeignete Kooperationspartner an der Universität.<sup>214</sup> Welche Kompetenzen gefragt sind, wie sie erworben werden oder wie Beratungskompetenzen bspw. auch durch Kooperationen in wissenschaftliche Bibliotheken integriert werden könnten, wird in den nächsten Abschnitten erörtert.

## 6.2 Weitere Ressourcen

### 6.2.1 Personal

Nach Magi und Mardeusz existieren bisher kaum Untersuchungen zu den Kompetenzen, die Bibliothekare für eine Research Consultation benötigen:

*„What does it take to be a good reference librarian today? The library literature is teeming with articles that address this question, focusing on general competencies, teaching, and providing service at the reference desk and through online venues. Very little has been published, however, about the skills and knowledge that librarians employ in providing individual research consultations (...).”<sup>215</sup>*

Im Unterschied zum Auskunftsdienst, für den mit den *„Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers“<sup>216</sup>* eigene Qualitätsstandards festgelegt wurden, gibt es für Research Consultations demnach noch keine ausgearbeiteten Richtlinien. Auch Faix u.a. weisen darauf hin, dass nur wenige Überlegungen dazu existieren, wie genau Research Consultations gestaltet werden können:

*„Even though most librarians would agree with Avery (2008, p. 193) that research consultations should be tailored, we found little research on how to do this other than responding to each individual student’s needs. This is problematic since many freshmen researchers cannot express their needs to librarians.”<sup>217</sup>*

Die Thematik der für diese Dienstleistung nötigen Kompetenzen und Soft Skills taucht in der Literatur zwar immer wieder auf, wird jedoch erst in der von Magi und Mardeusz

---

<sup>214</sup> vgl. Rautenberg u.a. (2014), S. 328

<sup>215</sup> Magi u. Mardeusz (2013a), S. 288

<sup>216</sup> Simon (2007), S. 115

<sup>217</sup> Faix u.a. (2014), S. 14

durchgeführten Studie ausführlicher behandelt.<sup>218</sup> Im deutschen Raum gibt insbesondere die Konzeption der Lernhelfer-Schulung an der KIT-Bibliothek Einblick in die für ein Beratungsangebot wichtigen Kompetenzbereiche.<sup>219</sup> Diese lassen sich hinsichtlich fachlicher Kompetenzen und Kommunikations- und Sozialkompetenzen unterscheiden.

Bei den fachlichen Kompetenzen scheinen neben spezifischen Fachkenntnissen und Kenntnissen zu Literaturrecherche und -beschaffung v.a. Kompetenzen zu wissenschaftlichen Arbeitstechniken, zum Forschungsprozess und Schreibberatung wichtig zu sein. So halfen Bibliothekare in der Studie von Magi und Mardeusz Studierenden nicht nur dabei, passende Suchbegriffe zu identifizieren und Recherchetechniken einzusetzen, sondern gleichzeitig die Aufgabenstellung zu verstehen, ihre Suchanfrage dem Umfang ihrer Aufgabenstellung entsprechend auszuweiten, einzugrenzen oder umzuformulieren und die gefundenen Informationen in einen Zusammenhang zu bringen.<sup>220</sup> Die Berater konnten hier ihre Erfahrungen aus dem eigenen wissenschaftlichen Arbeiten in Forschungsprojekten und während ihrer Studienzzeit einbringen und leisteten Hilfestellung bei wissenschaftlichen Arbeitstechniken und Schreibberatung, bspw. durch Ratschläge zur Selbstorganisation, zum kollaborativen Schreiben und zum Argumentationsaufbau einer Arbeit.<sup>221</sup> Auch Mönnich und Linsler gehen auf die Notwendigkeit ein, die konkreten Anforderungen des wissenschaftlichen Arbeitens zu kennen, um so eine Vorstellung von den Problemen zu erhalten, die hinter Recherchefragen und anderen Informationsproblemen verborgen liegen könnten.<sup>222</sup> Faix u.a. folgern aus den Ergebnissen ihrer Studie, dass es wichtig ist, die Schreib- und Recherchekenntnisse von Studienanfängern zu berücksichtigen, um Studierende in Research Consultations nicht zu überfordern.<sup>223</sup> Auch dazu sind eigene Erfahrungen im wissenschaftlichen Arbeiten von Vorteil.

Unter Kommunikations- und Sozialkompetenzen fallen in erster Linie die oben (Kapitel 3.4) bereits angesprochenen Beratungstechniken und Grundhaltungen. So wird bei Magi und Mardeusz die Fähigkeit zu Empathie und zum aktiven Zuhören betont. Auch Offenheit, Akzeptanz und Flexibilität sind wesentliche Faktoren, bspw. wenn es darum geht, das Beratungsgespräch an die Emotionslage, Persönlichkeit und den Lerntyp des Ratsuchenden sowie an die vorhandene Informationskompetenz und das Informations-

<sup>218</sup> vgl. z.B. Frank u.a. (2001), S. 94, Donham u. Green (2004), S. 319, Mittelbach (2013), S. 183 und Magi u. Mardeusz (2013a), S. 288

<sup>219</sup> vgl. Mönnich u. Linsler (2014), S. 344f

<sup>220</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013a), S. 289, 291

<sup>221</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013a), S. 290

<sup>222</sup> vgl. Mönnich u. Linsler (2014), S. 346

<sup>223</sup> vgl. Faix u.a. (2014), S. 14

problem, d.h. den individuellen Bedarf, anzupassen.<sup>224</sup> Die Ausbildung der Mitarbeiter der KIT-Bibliothek zu Lernhelfern umfasst grundlegende Beratungs- und Kommunikationstechniken und reicht „von der Betrachtung verschiedener Kommunikationsmodelle über wertschätzende Kommunikation und Fragetechniken hin zu Aufbau und Ablauf einer Beratung (...)“.<sup>225</sup> Darüber hinaus stellen Magi und Mardeusz in ihrer Studie fest, dass Bibliothekare sich auch in der Rolle eines „Coaches“ gesehen hätten und Studierenden dabei halfen, psychologische und emotionale Barrieren zu überwinden.<sup>226</sup> In diesem Kontext wird eine weitere, bedeutende Kompetenz angesprochen: die Fähigkeit, die Grenzen der eigenen Kompetenz zu erkennen und einzuschätzen, ob das Anliegen des Ratsuchenden im Rahmen einer bibliothekarischen Beratung geklärt werden kann oder ob der Ratsuchende bspw. aufgrund psychischer Probleme an eine professionelle psychologische Beratung weiterverwiesen werden muss.<sup>227</sup> Hier zeigt sich die Notwendigkeit, mit zahlreichen Kooperationspartnern in Kontakt und auf dem Campus breit vernetzt zu sein.<sup>228</sup>

Die Einführung einer Beratungsdienstleistung erfordert neben den angesprochenen Kompetenzen einzelner Mitarbeiter auch den grundsätzlichen Rückhalt bei der Bibliotheksverwaltung. Die Umsetzung eines neuen Dienstleistungskonzepts kann sowohl zeit-, als auch arbeitsintensiv sein und muss nach Mittelbach „von umfassender interner Kommunikation begleitet werden“<sup>229</sup>, um die der Dienstleistung zugrundeliegende Philosophie, ihren Zweck und ihr Ziel an alle Mitarbeiter zu transportieren.<sup>230</sup> Ein Beispiel für das notwendige Engagement und die Lernbereitschaft des Bibliothekspersonals ist etwa die UB Mannheim, in der sich 28 Mitarbeiter freiwillig für das Fortbildungsprogramm meldeten.<sup>231</sup>

Um die genannten Kompetenzen innerhalb einer Beratungsdienstleistung an einer wissenschaftlichen Bibliothek zur Verfügung zu stellen, gibt es letztendlich drei Möglichkeiten: So könnten bei einer internen Lösung die Mitarbeiter der Bibliothek die erforderlichen Zusatzkompetenzen erwerben. Bei einer externen Lösung könnte die Bibliothek Kooperationen mit entsprechenden Institutionen auf dem Campus wie etwa der

---

<sup>224</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013a), S. 290f

<sup>225</sup> Mönnich u. Linsler (2014), S. 344f

<sup>226</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013a), S. 290

<sup>227</sup> vgl. Mönnich u. Linsler (2014), S. 345

<sup>228</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013a), S. 290f

<sup>229</sup> Mittelbach (2013), S. 182

<sup>230</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 182 und Frank u.a. (2001), S. 93

<sup>231</sup> vgl. Rautenberg u.a. (2014), S. 328

Schreibberatung oder einer Einrichtung zur Förderung von Schlüsselqualifikationen eingehen, die ihre Beratungsangebote in die Räumlichkeiten der Bibliothek verlagern. In einem dritten Ansatz könnten ähnlich wie im Praxisbeispiel der UB Mannheim beide Lösungswege kombiniert werden. Im Hinblick auf die Erhöhung der Beratungskompetenzen des bibliothekseigenen Personals sind neben den bereits erwähnten Weiterbildungsprogrammen auch regelmäßig stattfindende Coachings oder gegenseitige kollegiale Beratungen denkbar, um so über in Beratungsgesprächen aufgekommene Schwierigkeiten zu reflektieren und das sog. *learning by doing* zu intensivieren.<sup>232</sup> Beispiele für Kooperationsmöglichkeiten zwischen wissenschaftlichen Bibliotheken und anderen für Informationsberatung relevanten Institutionen im Sinne einer externen oder kombinierten Lösung finden sich im nächsten Kapitel.

## 6.2.2 Netzwerke und Kooperationen

Die Praxisbeispiele des Helpdesks Lern- und Arbeitstechniken an der KIT-Bibliothek und des Learning Centers der UB Mannheim in Kapitel 4 geben bereits erste Anhaltspunkte für unterschiedliche Kooperationsmöglichkeiten zwischen wissenschaftlichen Bibliotheken und anderen kompetenzbildenden Einrichtungen der Universität. So werden die Mitarbeiter der KIT-Bibliothek durch das Lernlabor des House of Competence ausgebildet und die bibliothekarische Beratung im Learning Center der UB Mannheim wird durch Beratungsangebote der Schreibberatung, des Rechenzentrums und des Hochschuldidaktischen Zentrums ergänzt. Ohlhoff zufolge zeigt dies, dass

*„die Übergänge zwischen einem eher kooperativen Aufbau neuer Angebote im Lernort Bibliothek durch Einbeziehung von Partner-Einrichtungen aus der Universität und einer Integration neuer Inhalte in den vom eigenen Personal getragenen Schulungs- und Beratungsservice fließend sind“.*<sup>233</sup>

Auch die SuUB Bremen kooperiert mit der universitären Studierwerkstatt: beide Einrichtungen verweisen aufeinander und organisieren verschiedene Veranstaltungen zum wissenschaftlichen Schreiben und Arbeiten, die in der Bibliothek stattfinden und an denen geschultes Bibliothekspersonal beteiligt ist.<sup>234</sup> Die „lange Nacht der aufgescho-

---

<sup>232</sup> vgl. Frank u.a. (2001), S. 94

<sup>233</sup> Ohlhoff (2014), S. 27

<sup>234</sup> vgl. Ohlhoff (2014), S. 26 und Kamp u. Meihswinkel (2014), S. 2



benen Hausarbeiten“ ist ein Beispiel für ein in Kooperation mit Schreibzentren oder Studierwerkstätten organisiertes Event, das nicht nur von der SuUB Bremen, sondern von vielen anderen deutschen Universitätsbibliotheken umgesetzt wird.<sup>235</sup> Ein weiteres Kooperationsbeispiel ist die Partnerschaft zwischen der TIB Hannover und dem Zentrum für Schlüsselqualifikationen inklusive der am Zentrum angesiedelten Schreibwerkstatt. Die Einrichtungen haben ein aufeinander abgestimmtes Marketing-Konzept entwickelt und bieten gemeinsam Kurse, Workshops und einzelne Veranstaltungen wie den „Tag der Promovierenden“ an. Im Zuge der Zusammenarbeit kristallisierte sich hier der Bedarf nach einem gemeinsamen Beratungsraum heraus, der sowohl von der Bibliothek als auch von den Kooperationspartnern genutzt werden kann.<sup>236</sup>

Aber nicht nur Kooperationen mit anderen Einrichtungen auf dem Campus, auch die Zusammenarbeit und Bildung von Netzwerken zwischen einzelnen Bibliotheken ist denkbar, bspw. bei der Durchführung von Fortbildungsveranstaltungen oder dem fachlichen Austausch.<sup>237</sup> Für die konkrete Ausgestaltung von Kooperationen kann es keine generellen Konzepte geben, da sie im hohen Maß von den ortsspezifischen Gegebenheiten sowie den historisch gewachsenen Beziehungen und Netzwerken an der jeweiligen Hochschule abhängt. Es kann jedoch angenommen werden, dass Kooperationen und Partnerschaften zukünftig eine immer größere Bedeutung zukommen wird.<sup>238</sup> Nach Bundy müssen Bibliothekare daher Offenheit bewahren und

*„vorsichtig sein, die Entwicklung von Informationskompetenz nur für sich zu vereinnahmen, weil dadurch der eigentliche Ansatz einer ganzheitlichen Veränderung von Erziehung und Ausbildung in einer Welt voller Information behindert wird.“<sup>239</sup>*

Im Hinblick auf das Angebot der Dienstleistung Informationsberatung als einer Vermittlungsmethode von Informationskompetenz bedeutet dies, dass eine Beratungsdienstleistung am Standort wissenschaftliche Bibliothek nicht zwingend allein vom Bibliothekspersonal durchgeführt werden muss. Je nachdem, welche standortspezifischen Ressourcen genutzt werden können und ob eine Lern- und Schreibberatung oder eine Expertenberatung in das Dienstleistungsportfolio einer wissenschaftlichen Bibliothek integriert werden soll, sind ganz unterschiedliche Kooperationsmöglichkeiten denkbar.

---

<sup>235</sup> vgl. Kamp u. Meihswinkel (2014), S. 3 und Schreibnacht (2015)

<sup>236</sup> vgl. Ohlhoff (2014), S. 26

<sup>237</sup> vgl. Hütte (2006), S. 165

<sup>238</sup> vgl. Hütte (2006), S. 150

<sup>239</sup> Bundy (2005), S. 20

Bibliotheken stehen hier vor der Herausforderung und der Chance, Prozess- und Expertenwissen optimal miteinander zu verbinden.

### 6.3 Marketing

Geeignete und kontinuierliche Marketingmaßnahmen sind maßgeblich für die Annahme und den Erfolg einer Beratungsdienstleistung.<sup>240</sup> Der neue Service muss bekannt, attraktiv und einfach zugänglich sein, um genutzt zu werden.<sup>241</sup> Für die Vermarktung ist es notwendig, die Dienstleistung zu formalisieren und ihr ein eigenes, klares Profil zu geben.<sup>242</sup> Dies kann z.B. über die Präsentation und Beschreibung der Dienstleistung auf der Webseite der Bibliothek und ggf. auf den Webseiten kooperierender Einrichtungen erfolgen.<sup>243</sup> Für weiteres Marketing bietet sich an, den Service in das Dienstleistungspaket der Informationskompetenzvermittlung aufzunehmen und in allen dazugehörigen Veranstaltungen beständig auf das ergänzende Angebot zu verweisen. Dazu zählen u.a. Bibliothekseinführungskurse, Erstsemestereinführungsveranstaltungen, Informationskompetenzschulungen und Auskunftsdienstleistungen.<sup>244</sup> Auch Lehrkräfte der Fachbereiche könnten in ihren jeweiligen Seminaren und Veranstaltungen auf den Service hinweisen und über eine Mailingliste regelmäßig an diese und andere Dienstleistungen der Bibliothek erinnert werden.<sup>245</sup> Die Weiterempfehlung des Beratungsangebots durch die Mund-zu-Mund-Propaganda zufriedener Kunden kann ebenfalls dazu beitragen, den Bekanntheitsgrad der Dienstleistung zu erhöhen.<sup>246</sup>

Weitere Werbemaßnahmen könnten darin bestehen, Flyer oder anderes Werbematerial sowohl in der eigenen Bibliothek als auch in Teilbibliotheken, Mensen und anderen von Studierenden häufig frequentierten Orten zu verteilen und den Service auf Veranstaltungen der Universität z.B. an einem Informationsstand zu präsentieren.<sup>247</sup> Parallel zu den Aktivitäten auf dem Campus könnte Social Media Marketing, bspw. auf Plattformen wie Facebook oder Google+, stattfinden.<sup>248</sup> Avery u.a. schlagen für die innerhalb eigener Öffnungszeiten angebotene Beratung der Undergraduate Library an der Univer-

---

<sup>240</sup> vgl. Mönnich u. Linsler (2014), S. 346

<sup>241</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 180, 182

<sup>242</sup> vgl. Gale u. Evans (2007), S. 90

<sup>243</sup> vgl. Mittelbach (2013), S. 181

<sup>244</sup> vgl. Mönnich u. Linsler (2014), S. 346 und Yi (2003), S. 342, 346

<sup>245</sup> vgl. Magi u. Mardeusz (2013b), S. 614 und Avery u.a. (2008), S. 204

<sup>246</sup> vgl. Kisby u.a. (1999), S. 94

<sup>247</sup> vgl. Guercke (2014), S. 64 und Avery u.a. (2008), S. 204

<sup>248</sup> vgl. Avery u.a. (2008), S. 204

sity of Illinois at Urbana-Champaign einen Twitter-Feed vor, der den Beginn der Beratungszeit ankündigt: „*In-depth research help: No waiting! Bring your questions!*“<sup>249</sup>

Insgesamt muss nicht nur der Service, sondern auch die Bereitschaft des Bibliothekspersonals, mit den Kunden in persönlichen Kontakt zu treten, sichtbar werden. Die leichte Erreichbarkeit kann über z.B. die Möglichkeit zur Online-Anmeldung, offene Bürotüren oder auch einen eigenen Beratungsort als Anlaufstelle innerhalb der Bibliothek transportiert werden.<sup>250</sup> Die erhöhte Sichtbarkeit auf dem Campus lässt sich durch gemeinsame Marketing-Konzepte der Universitätsbibliothek und ihrer Kooperationspartner wie bspw. der Schreibberatung realisieren.<sup>251</sup> Die Beziehung zwischen wissenschaftlichen Bibliotheken und Schreibzentren wird im Folgenden diskutiert.

## 7 Diskussion

Angesichts der Tatsache, dass sich sog. Schreibzentren seit der Gründung des ersten deutschen Schreiblabors in Bielefeld 1993 an vielen deutschen Universitäten etabliert haben, ergibt sich Diskussionsbedarf hinsichtlich der Rolle von wissenschaftlichen Bibliotheken und warum diese nun ebenfalls verstärkt Beratung im Bereich des wissenschaftlichen Arbeitens anbieten.<sup>252</sup> Schreiblabore, die auch als Schreibwerkstätten, Schreibberatung oder Writing Centers bezeichnet werden, stammen ursprünglich aus den USA, wo sie sich seit den 1970er Jahren aus dem Angebot der studentischen Schreibberatung entwickelten.<sup>253</sup> Ihr Ziel besteht darin, Studierende bei der Entwicklung von Kompetenzen im wissenschaftlichen Schreiben und Arbeiten durch individuelle Beratung, Workshops, Seminare und ähnliche Angebote zu unterstützen.<sup>254</sup> Fortgeschrittene können Hilfe bei Publikationsfragen und Forschungsprojekten erhalten.<sup>255</sup> Insgesamt fokussieren Schreibzentren den Schreibprozess und die Klärung von Problemen wie bspw. Schreibblockaden, geben jedoch keine fachliche oder inhaltliche Hilfe-

---

<sup>249</sup> Avery u.a. (2008), S. 204

<sup>250</sup> vgl. Donham u. Green (2004), S. 319 und Guercke (2014), S. 64

<sup>251</sup> vgl. Avery u.a. (2008), S. 204

<sup>252</sup> vgl. Universität Bielefeld (2015c) und Ohlhoff (2014), S. 26

<sup>253</sup> vgl. Pirl (2014), S. 2

<sup>254</sup> vgl. Universität Bielefeld (2015a)

<sup>255</sup> vgl. Universität Bielefeld (2015b)

stellung.<sup>256</sup> Die Kompetenzen von Schreibzentren liegen somit sowohl im Bereich der Schreibdidaktik als auch im Bereich der Beratung.<sup>257</sup>

Schreib- und Rechercheprozesse sind eng miteinander verbunden und stellen einen komplexen, nicht-linearen Prozess dar, dessen einzelne Schritte zum Teil gleichzeitig ablaufen und sich wiederholen können.<sup>258</sup> Die Schritte des Rechercheprozesses, die Kuhlthau in ihrem weit rezipierten Modell Information Search Process (ISP) formuliert, gehen über in die Phasen des Schreibprozesses:<sup>259</sup> „*topic selection, exploratory searching, formulating a focus, collecting information, brainstorming for new ideas, drafting, revising, editing*“.<sup>260</sup> Der Schreibprozess selbst wird durch ein angestrebtes Endprodukt, die wissenschaftliche Arbeit, motiviert und angestrengt.<sup>261</sup> Die in Bibliotheken angebotene Rechercheberatung und die in Schreibzentren angebotene Schreibberatung trennen diesen miteinander verzahnten Prozess des wissenschaftlichen Arbeitens.<sup>262</sup> So klärt sich, weshalb auch wissenschaftliche Bibliotheken beabsichtigen, v.a. im Zuge der Informationskompetenzvermittlung Schreibprozesse durch geeignete Angebote zu unterstützen. Dies muss jedoch nicht auf eine Konkurrenzsituation zwischen wissenschaftlichen Bibliotheken und Schreibzentren hinauslaufen. Vielmehr scheinen sich beide Institutionen gegenseitig gut ergänzen zu können, wie ein Blick in die Fachliteratur zeigt. Dort finden sich zahlreiche Kooperationsbeispiele, bei denen sich die jeweiligen Einrichtungen mit ihren spezifischen Kompetenzbereichen einbringen und so eine ganzheitliche Unterstützung des Schreibprozesses im Sinne des wissenschaftlichen Arbeitens möglich wird (z.B. die Eröffnung eines Writing Centers in der University of Denver's Penrose Library, die Kooperation zwischen Fachbereichen, Bibliothek und Writing Center an der University of Washington oder das Angebot einer Sprechstunde der Schreibberatung im Learning Center der UB Mannheim).<sup>263</sup> In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, inwieweit sich die Aufgabenbereiche und Kompetenzen von Schreibzentren und wissenschaftlichen Bibliotheken hinsichtlich der Dienstleistungen Schreib- und Informationsberatung gegeneinander abgrenzen lassen.

---

<sup>256</sup> vgl. Universität Bielefeld (2015c) und Alvarez (2007), S. 7

<sup>257</sup> vgl. Pirl (2014), S. 3

<sup>258</sup> vgl. Alvarez (2007), S. 4

<sup>259</sup> vgl. Kuhlthau (2004), S. 45

<sup>260</sup> Alvarez (2007), S. 4

<sup>261</sup> vgl. Elmborg (2005), S. 7

<sup>262</sup> vgl. Alvarez (2007), S. 4

<sup>263</sup> vgl. Meyer u.a. (2010), S. 60, Leadley u. Rosenberg (2005), S. 61 und Rautenberg u.a. (2014), S. 328

Obwohl beide Dienstleistungen das Ziel verfolgen, Studierende beim Prozess des wissenschaftlichen Arbeitens zu unterstützen und eine Vermittlerrolle zwischen Studierenden und den Fachbereichen innehaben, lassen sich unterschiedliche Schwerpunkte identifizieren.<sup>264</sup> So konzentriert sich Informationsberatung in einem engeren und traditionellen Verständnis von Rechercheberatung mehr auf den Inhalt, d.h. auf das Finden relevanter Literatur und die Deckung eines Informationsbedürfnisses beim Kunden. Das Ergebnis einer Research Consultation könnte bspw. in einer Literaturliste zu einer Suchanfrage bestehen. Schreibberatung hingegen ist stärker prozessorientiert, d.h. der Fokus liegt auf der langfristigen Förderung und Entwicklung der Kompetenzen des Ratsuchenden und nicht auf konkret inhaltlicher Hilfestellung.<sup>265</sup> Alvarez drückt dies durch die Formulierung „*to work on the writer, rather than the writing*“ aus.<sup>266</sup> Eine Annäherung der bibliothekarischen Beratung an einen prozessorientierten Beratungsansatz kann jedoch vorteilhaft für eine nutzerorientierte Informationsberatung im Kontext der ganzheitlichen Vermittlung von Informationskompetenz sein. So berichtet Alvarez über die Ausbildung von Auskunftsbibliothekaren zu Schreibberatern:

*„For all of us it has been a very rewarding and eye-opening adventure, incredibly helpful in understanding the whole spectrum of student experience and challenges of the research-writing process. Each writing sessions brings us new insights that we can take back and use in our library life.“*<sup>267</sup>

Die Unterstützung von Studierenden beim Prozess des wissenschaftlichen Arbeitens geht folglich mit der Förderung der Eigenkompetenz des individuellen Nutzers einher und ist nicht auf rein inhaltliche Hilfe beschränkt. Hinzu kommt, dass Schreib- und Rechercheprozess eng miteinander verbunden sind. So könnte Informationsberatung in einem weiter gefassten und modernen Verständnis zur Aufgabe haben, sowohl den Menschen selbst als auch den Prozess des wissenschaftlichen Schreibens und Arbeitens als Ganzes zu fördern.

---

<sup>264</sup> vgl. Alvarez (2007), S. 6

<sup>265</sup> vgl. Alvarez (2007), S. 7

<sup>266</sup> Alvarez (2007), S. 7

<sup>267</sup> Alvarez (2007), S. 6

## 8 Fazit

Die eingangs aufgestellte These war, dass Informationsberatung eine eigene und zeitgemäße Methode zur Vermittlung von Informationskompetenz und daher ein eigenes Dienstleistungskonzept ist, das die Förderung von Informationskompetenz an wissenschaftlichen Bibliotheken sinnvoll ergänzen kann. Im Hinblick hierauf hat sich gezeigt, dass es unterschiedliche Arten des Verständnisses von den Methoden und Zielen der Dienstleistung gibt und dass sich dabei die Ansätze der *source provision* und der *instruction provision* und damit einhergehend die viel diskutierte Einordnung der Dienstleistung zwischen Auskunft und Informationskompetenzschulung gegenüber stehen.<sup>268</sup> Unabhängig von dieser Diskussion wird das Potenzial individueller Beratungen zur Förderung von Informationskompetenz generell als sehr hoch eingeschätzt.<sup>269</sup> Die von Yi aufgeführten Merkmale „*timing, specificity, relevancy and personal-touch*“<sup>270</sup> grenzen individuelle Beratung deutlich vom traditionellen Auskunftsdienst ab, da durch sie eine langfristige Kompetenzerhöhung beim Nutzer begünstigt sowie Expertenberatung und individuelle Betreuung am *point of need* ermöglicht wird. Auskunft hingegen deckt tendenziell eher den kurzfristigen und bibliotheksspezifischen Informationsbedarf der Nutzer.

Die Differenzierung zwischen den Vermittlungsansätzen Schulung und Beratung richtet sich v.a. daran aus, inwieweit sich das Kommunikationsformat mehr an dem Konzept der „anleitenden Lehre“ oder an dem einer ganzheitlichen Beratung auf Augenhöhe im Sinne des *counselor librarian* nach Maxfield und LaBaugh orientiert. Auch spiegeln die beiden Ansätze die unterschiedlichen Lernformen des formalen und des informellen Lernens wider. So kann Beratung die Gesamtsituation des Nutzers einschließlich emotionaler Faktoren gezielter berücksichtigen und ihn durch eine individuelle und am Prozess orientierte Förderung seiner Kompetenzen unterstützen. Nicht zuletzt aus diesem Grund kann die Dienstleistung unter dem Aspekt der Learning Library als eine eigenständige Dienstleistung zur Vermittlung von Informationskompetenz zur Förderung des informellen Lernens betrachtet werden. In Ergänzung zu Schulungsveranstaltungen deckt der Service den Bedarf nach einem persönlichen Ansprechpartner in der Bibliothek, inhaltlicher und zeitlicher Flexibilität sowie individualisierten Lernprozessen.

---

<sup>268</sup> Gale u. Evans (2007), S. 85f

<sup>269</sup> vgl. z.B. Yi (2003), S. 348 und Faix u.a. (2014), S. 4

<sup>270</sup> Yi (2003), S. 344

Formalisierte Beratungsdienstleistungen an deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken greifen die Merkmale einer individuellen Beratung in unterschiedlichem Maße auf. Dabei zeichnen sich zwei Tendenzen ab: Einerseits lässt sich der Ansatz der Expertenberatung bei komplexen und speziellen Informationsproblemen ausmachen, andererseits ist ein Trend hin zur Beratung zu wissenschaftlichen Schreib- und Arbeitstechniken zu beobachten. Auch Kombinationen beider Ansätze werden umgesetzt, wie bspw. im Falle der Wissensbar an der SLUB Dresden. Wissenschaftliche Bibliotheken entwickeln sich im Zuge des selbstorganisierten Lernens und der Auflösung fester Studienstrukturen hin zu Lern- und Arbeitszentren und haben darüber hinaus einen etwa durch die Empfehlungen des Wissenschaftsrats verbrieften Bildungsauftrag zur Vermittlung von Informationskompetenz. Dies bietet gute Voraussetzungen für die Einführung einer individuellen Informationsberatung am Standort wissenschaftliche Bibliothek. Die für die Professionalisierung der Dienstleistung notwendigen Kommunikations-, Sozial- und Fachkompetenzen können sowohl durch die Weiterbildung des Bibliothekspersonals als auch durch Kooperationen mit kompetenzbildenden Einrichtungen auf dem Campus wie bspw. Schreibzentren in die Bibliothek integriert werden. Je nach den standortspezifischen Faktoren sind unterschiedliche Kooperationsmöglichkeiten denkbar. Darüber hinaus spielen Grundhaltungen und Soft Skills wie Service-Mentalität, Kommunikationsfreude, Aufgeschlossenheit, Flexibilität und Veränderungsbereitschaft sowie ein geeignetes Marketingkonzept eine große Rolle.

Eine lohnenswerte Aufgabe für zukünftige Untersuchungen stellt die Evaluation derjenigen Beratungsangebote dar, die bereits an deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken umgesetzt wurden. Wie hoch ist etwa die Akzeptanz bei Studierenden? Welche anderen Zielgruppen werden von der Dienstleistung angesprochen? Welche Beratungsinhalte werden von wem am häufigsten nachgefragt? Werden Beratungstechniken gezielt eingesetzt? Lassen sich zwischen der Informationskompetenz von Studierenden, die Informationsberatung in Anspruch genommen haben im Vergleich zu denjenigen, die darauf verzichteten, messbare Unterschiede feststellen? Wo erfüllen die Angebote die Ziele und wo nicht? Neben Fragen dieser Art könnte ebenfalls das Verhältnis von Universitätsbibliotheken und Schreibzentren in Bezug auf die Rolle, die sie im Hinblick auf Beratung zum wissenschaftlichen Schreiben und Arbeiten einnehmen, genauer erforscht werden, da dies im Rahmen dieser Arbeit nur am Rande behandelt werden konnte. Die Beziehung zwischen beiden birgt sowohl Konkurrenzgefahren als auch Potentiale, die jeweils genauer herausgearbeitet werden könnten. Weiterführende Fragen zum Thema

Informationsberatung betreffen darüber hinaus die Möglichkeiten der Qualifizierung und Weiterbildung zum Informationsberater, die zahlreichen Kooperationsmöglichkeiten und das Profil der Dienstleistung. Ist es bspw. sinnvoll, Richtlinien zu Methoden und Inhalten zu erarbeiten, obwohl die praktische Umsetzung eines Beratungsangebotes stark standortabhängig ist?

Ein möglicher Nutzen der vorliegenden Arbeit könnte in der Differenzierung zwischen den Dienstleistungen Auskunft, Informationsberatung und Informationskompetenzschulung und dem damit einhergehenden klareren Profil der Dienstleistung Informationsberatung bestehen, da dies nicht nur eine gezieltere Förderung der für das Angebot einer Beratungsdienstleistung erforderlichen Kompetenzen ermöglicht, sondern auch die strukturierte Schaffung anderer notwendiger Voraussetzungen, wie bspw. den Aufbau von Kooperationen mit geeigneten Einrichtungen, begünstigt.



## Literaturverzeichnis

**Adam, Michaele; Mittelbach, Jens (2014):** Mit Informationskompetenz im Forschungsprozess die Zukunft an der SLUB Dresden gestalten. In: GMS Medizin – Bibliothek – Information. Jg. 14, H. 1-2, S. 1-8. Online verfügbar unter <http://www.nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0183-mbi0003035>, zuletzt geprüft am 24.04.2015.

**Alvarez, Barbara (2007):** A new perspective on reference: crossing the line between research and writing. Conference Paper. 5th "Reference in the 21st-Century" Symposium, Columbia University, S. 1-10. Online verfügbar unter <https://www1.columbia.edu/sec/cu/libraries/bts/img/assets/9337/Columbia%20paper.pdf>, zuletzt geprüft am 28.04.2015.

**Arnold, Rolf; Mai, Jürgen (2008):** Formen der Bildungsberatung: Sprachverwirrung klären. In: Weiterbildung. Zeitschrift für Grundlagen, Praxis und Trends, Jg. 19, H. 5, S. 26-29.

**Attebury, Ramirose; Sprague, Nancy; Young, Nancy J. (2009):** A decade of personalized research assistance. In: Reference Services Review, Jg. 37, H. 2, S. 207-220.

**Auster, Ethel; Devakos, Rea; Meikle, Sian (1994):** Individualized instruction for undergraduates: term paper clinic staffed by MLS students. In: College and Research Libraries, Jg. 55, H. 6, S. 550-561.

**Avery, S.; Hahn, J.; Zilic, M. (2008):** Beyond consultation: a new model for librarian's office hours. In: Public Services Quarterly, Jg. 4, H. 3, S. 187-206.

**Bemme, Jens (2014):** Wissensbar der SLUB gewinnt Best-Practice-Wettbewerb. Weblogeintrag vom 05.06.2014. Online verfügbar unter <http://blog.slub-dresden.de/beitrag/2014/06/05/wissensbar-gewinnt-best-practice-wettbewerb/>, zuletzt geprüft am 24.04.2015.

**Bishop, Bradley Wade; Bartlett, Jennifer A. (2013):** Where do we go from here? Informing academic library staffing through reference transaction analysis. In: College and Research Libraries, Jg. 74, H.5, S. 489-500.

**Blankenship, Lisa (1994):** Research paper counseling at UNC: individualized library instruction. In: Colorado Libraries, Jg. 20, H. 4, S. 42-43.

**Blum-Effenberger, Stefanie (2014):** Von der klassischen Infotheke zur virtuellen Auskunft! E-Only an der Universitätsbibliothek der Technischen Universität München. [S. 1-5]. Online verfügbar unter <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2014/1632/>, zuletzt geprüft am 22.03.2015.

**Bundy, Alan (2005):** Zeitgeist: Informationskompetenz und Veränderungen des Lernens. In: ABI-Technik, Jg. 25, H. 1, S. 10-22.

**Culley, Sue (2002):** Beratung als Prozeß: Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten. Unveränd. Nachdr. Weinheim [u.a.] : Beltz.

**Davis, Marta A.; Cook, Kathleen M. (1996):** Implementing a library liaison program: personnel, budget, and training. In: Collection Management, Jg. 20, S. 157-165.

**Dewe, Bernd; Schwarz, Martin (2013):** Beratung als professionelle Handlung und pädagogisches Phänomen. 2., überarb. und aktualisierte Aufl. Hamburg : Kovač.

**Dommann, Dieter (1987):** Erfolgreich beraten: ein Leitfaden für das Beratungsgespräch. Frankfurt/M. [u.a.] : VWEV.

**Donham, Jean; Green, Corey Williams (2004):** Developing a culture of collaboration: librarian as consultant. In: The Journal of Academic Librarianship, Jg. 30, H. 4, S. 314-321

**Elmborg, James K. (2005):** Libraries and writing centers in collaboration: a basis in theory. In: Centers for learning: writing centers and libraries in collaboration. Chicago : Association of College and Research Libraries, S. 1-20

**Faix, Allison; MacDonald, Amanda; Taxakis, Brooke (2014):** Research consultation effectiveness for freshman and senior undergraduate students. In: Reference Services Review, Jg. 42, H. 1, S. 4-15.

**Forum Bibliothekspädagogik (o.J.):** Allgemein. Online verfügbar unter <https://forumbibliothekspaedagogik.wordpress.com/about/>, zuletzt geprüft am 22.03.2015.

**Frank, D.G.; Raschke, G.K.; Wood, J. and Yang, J.Z. (2001):** Information consulting: the key to success in academic libraries. In: Journal of Academic Librarianship, Jg. 27, H. 2, S. 90-96.

**Fühles-Ubach, Simone (2012):** Vom „embedded“ zum „liaison librarian“: Was versprechen die neuen Konzepte? In: Vernetztes Wissen – Daten, Menschen, Systeme. 6. Konferenz der Zentralbibliothek, Forschungszentrum Jülich 5. – 7. November 2012. Jülich: Forschungszentrum Jülich, Zentralbibliothek, Verl., S. 337-350.

**Gale, Crystal D.; Evans, Betty S. (2007):** Face-to-Face: the implementation and analysis of a research consultation service. In: College and Undergraduate Libraries, Jg. 14, H. 3, S. 85-97.

**Guерcke, Olaf (2014):** „Buchen Sie einen Bibliothekar!“: Chancen und Risiken der Einführung von Research-Consultation-Dienstleistungen für individuelle Nutzer an deutschen Universitätsbibliotheken. Bachelorarbeit. Köln : Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Institut für Informationswissenschaft. Online verfügbar unter <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/arbeitspapiere.php>, zuletzt geprüft am 27.03.2015.

**Hapke, Thomas (2000):** Vermittlung von Informationskompetenz: Erfahrungen bei der Integration in das Curriculum an der TU Hamburg-Harburg. In: Bibliotheksdienst, Jg. 34, H. 5, S. 819-834.

**Hobohm, Hans-Christoph (1997):** Auf dem Weg zur lernenden Organisation: neue Management-Konzepte für die Digitale Bibliothek. In: Bibliothek. Forschung und Praxis, Jg. 21, H. 3, S. 293-300.

**Hütte, Mario (2006):** Zur Vermittlung von Informationskompetenz an Hochschulbibliotheken: Entwicklung, Status quo und Perspektiven. In: Bibliothek: Forschung und Praxis, Jg. 30, H. 2, S. 137-167.

**Informationskompetenz (2009):** Neuer Masterstudiengang mit Vertiefung „Bibliothekspädagogik“. Online verfügbar unter <http://www.informationskompetenz.de/newsarchiv/aktuelle-nachricht/news/258/4/>, zuletzt geprüft am 22.03.2015.

**Jacobs, Anne (2013):** Embedded Library. Berufsverband Information Bibliothek (Hg.) / Kommission für One-Person Librarians. (Checklisten ; 38), S. 1-26. Online verfügbar unter <http://www.bib-info.de/kommissionen/kopl/publikationen/checklisten.html>, zuletzt geprüft am 28.03.2015.

**Kamp, Heike; Meihswinkel, Gabi (2014):** Abgeguckt: Bibliotheken als Lernorte & Lernpartnerinnen im Studium und die Zusammenarbeit mit der Studierwerkstatt. Konferenzveröffentlichung, [S. 1-3]. Online verfügbar unter <urn:nbn:de:0290-opus-17442>, zuletzt geprüft am 28.04.2015.

**Kisby, Cynthia; Kilman, Marcus; Hinshaw, Carole (1999):** Extended reference service in the electronic environment. In: Information, Technology and Libraries, Jg. 18, H. 2, S. 92-95.

**KIT (2014a):** Neue Dienstleistung für Studierende in der KIT-Bibliothek: Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken. Online verfügbar unter [http://blog.bibliothek.kit.edu/kit\\_bib\\_news/?p=6545](http://blog.bibliothek.kit.edu/kit_bib_news/?p=6545), zuletzt geprüft am 22.03.2015.

**KIT (2014b):** Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken. Online verfügbar unter <http://www.hoc.kit.edu/helpdesk/index.php>, zuletzt geprüft am 24.04.2015.

**Kuhlthau, Carol Collier (2004):** Seeking meaning: a process approach to library and information services. 2. Aufl. Westport, Conn. [u.a.] : Libraries Unlimited.

**LaBaugh, Ross T. (2008):** Solution focused reference: counselor librarianship revisited. In: The desk and beyond: Next generation reference services. Chicago: Association of College and Research Libraries, S. 38-52.

**Leadley, Sarah; Rosenberg, Becky Reed (2005):** Yours, mine, and ours: collaboration among faculty, library, and writing center. In: Centers for learning: writing centers and libraries in collaboration. Chicago : Association of College and Research Libraries, S. 61-77.

**Magi, Trina J.; Mardeusz, Patricia E. (2013a):** What students need from reference librarians: exploring the complexity of the individual consultation. In: College & Research Libraries News, Jg. 74, H. 6, S. 288-291.

**Magi, Trina J.; Mardeusz, Patricia E. (2013b):** Why some students continue to value individual, face-to-face research consultations in a technology-rich world. In: *College & Research Libraries*, Jg. 74, H. 6, S. 605-618.

**Meyer, Erin; Forbes, Carrie; Bowers, Jennifer (2010):** The research center: creating an environment for interactive research consultations. In: *Reference Services Review*, Jg. 38, H. 1, S. 57-70.

**Maxfield, David Kempton (1954):** Counselor librarianship: a new departure. In: *Occasional papers - Graduate School of Library and Information Science*, Jg. 1954, H. 38, S. 1-40. Online verfügbar unter <http://hdl.handle.net/2142/3984>, zuletzt geprüft am 03.04.2015.

**Mittelbach, Jens (2013):** Eine Wissensbar für die SLUB: Informationsvermittlung als echte Dienstleistung. In: *BIS – Das Magazin der Bibliotheken in Sachsen*, Jg. 6, H. 3, S. 180-183. Online verfügbar unter <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:14-qucosa-130389>, zuletzt geprüft am 24.04.2015.

**Mönnich, Michael; Linsler, Anne (2014):** Das „Helpdesk Lern- und Arbeitstechniken“ an der KIT-Bibliothek: Lernberatung als neue Aufgabe für Bibliotheken. In: *B.I.T. Online*, Jg. 17, H. 4, S. 342-346.

**Ohlhoff, Ralf (2014):** Zwischen Kooperation und Integration: neue Angebote im Lernort Bibliothek als Perspektiven für die UB Freiburg. In: *Expressum*, Jg. 2014, H. 3/4, S. 26-28. Online verfügbar unter <http://ojs.ub.uni-freiburg.de/exp/issue/view/63/showToc>, zuletzt geprüft am 27.04.2015.

**Pirl, Tabea (2014):** Zum Potential des lösungsfokussierten Ansatzes für die studentische Schreibberatung. Masterarbeit. Bielefeld : Universitätsbibliothek Bielefeld. Online verfügbar unter <http://pub.uni-bielefeld.de/publication/2707049>, zuletzt geprüft am 28.04.2015.

**Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen; Umlauf, Konrad (2011):** Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland: eine Einführung. 2., gründlich überarbeitete und erw. Aufl. Wiesbaden : Harrassowitz.

**Pohlmann, Markus (2006):** Beratung als Interaktionsform: Perspektiven, Trends und Herausforderungen. In: *Beratung und Weiterbildung: Fallstudien, Aufgaben und Lösungen*. München [u.a.] : Oldenbourg, S. 31-47. Online verfügbar unter <http://www.ub.uni-heidelberg.de/archiv/8629>, zuletzt geprüft am 24.04.2015.

**Rautenberg, Katharina; Klein, Annette; Usinger, Jochen; Dombrowe, Andrea (2014):** „Vom Lesesaal zum Learning Center“: ein neues Raum- und Benutzungskonzept an der UB Mannheim. In: *B. I. T. Online*, Jg. 17, H. 4, S. 321-328.

**Reichel, René; Rabenstein, Reinhold (2001):** Kreativ beraten: Methoden und Strategien für kreative Beratungsarbeit, Coaching und Supervision. Münster : Ökotoxia.

**Reinsfelder, Thomas L. (2012):** Citation analysis as a tool to measure the impact of individual research consultations. In: *College and Research Libraries*, Jg. 73, H. 3, S. 263-277.

**Rodwell, John; Fairbairn, Linden (2007):** Dangerous liaisons? Defining the faculty liaison librarian service model, its effectiveness and sustainability. Paper presented at The Academic Librarian: Dinosaur or Phoenix? Die or Fly in Library Change Management Conference, held at the Chinese University of Hong Kong, April 11-12, 2007, [S. 1-11]. Online verfügbar unter <http://hdl.handle.net/2123/1898>, zuletzt geprüft am 29.03.2015.

**Schreibnacht (2015):** Lange Nacht der aufgeschobenen Hausarbeiten. Online verfügbar unter <https://schreibnacht.wordpress.com/>, zuletzt geprüft am 28.04.2015.

**Sieweke, Beate (2005):** Bibliothecae quo vadis? In: Fuhlrott, Rolf (Hg.): Innovationsforum 2005. Wiesbaden : Dinges & Frick (B. I. T. Online / Innovativ, Bd. 11, S. 87-182).

**Simon, Ingeborg (2007):** Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. In: Was für ein Service! Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken. Wiesbaden : Dinges & Frick (B. I. T. Online / Innovativ, Bd. 13, S. 113-125).

**SLUB (o.J.):** Wissensbar: Service mit Gesicht. Online verfügbar unter <http://www.slub-dresden.de/service/wissensbar/>, zuletzt geprüft am 22.03.2015.

**Strauch, Dietmar; Rehm, Margarete (2007):** Lexikon Buch, Bibliothek, neue Medien. 2., aktualisierte und erw. Ausg. München : Saur.

**Sühl-Strohmenger, Wilfried (2012):** Teaching Library: Förderung von Informationskompetenz durch Hochschulbibliotheken. Berlin [u.a.] : de Gruyter Saur.

**Tappenbeck, Inka (2012):** Das Konzept der Informationskompetenz in der Bibliotheks- und Informationswissenschaft: Herausforderungen und Perspektiven. In: Handbuch Informationskompetenz. Berlin [u.a.] : De Gruyter Saur, S. 156-166.

**Tappenbeck, Inka; Obwald, Achim (2014):** Fachliche Informationsberatung: Perspektiven für eine Neuorientierung der Fachreferatsarbeit. In: Bibliothekare zwischen Wissenschaft und Verwaltung. Frankfurt am Main : Klostermann, S.159-171.

**Universitätsbibliothek Mannheim (2015):** Gruppenarbeit im Learning Center. Online verfügbar unter <http://www.bib.uni-mannheim.de/index.php?id=1279>, zuletzt geprüft am 21.04.2015.

**UKW Innenarchitekten (o.J.):** UB Mannheim Learning Center. Online verfügbar unter [http://www.ukw-innenarchitekten.de/files/media/column\\_image/004\\_jk130514exp\\_1.jpg](http://www.ukw-innenarchitekten.de/files/media/column_image/004_jk130514exp_1.jpg), zuletzt geprüft am 21.04.2015.

**Universität Bielefeld (2015a):** Angebote für Studierende. Online verfügbar unter <http://www.uni-bielefeld.de/Universitaet/Einrichtungen/SLK/schreiblabor/studierende/index.html>, zuletzt geprüft am 28.05.2015.

**Universität Bielefeld (2015b):** Die Dissertation schreiben und das Schreiben danach... Online verfügbar unter <http://www.uni-bielefeld.de/Universitaet/Einrichtungen/SLK/schreiblabor/doktoranden/index.html>, zuletzt geprüft am 28.04.2015.

**Universität Bielefeld (2015c):** Über das Schreiblabor. Online verfügbar unter [http://www.uni-bielefeld.de/Universitaet/Einrichtungen/SLK/schreiblabor//ueber\\_uns.html](http://www.uni-bielefeld.de/Universitaet/Einrichtungen/SLK/schreiblabor//ueber_uns.html), zuletzt geprüft am 28.04.2015.

**Universität Mannheim (2014):** Neues Learning Center für Studierende in der Bibliothek eröffnet: Pressemitteilung vom 26. Mai 2014. Online verfügbar unter [http://www.uni-mannheim.de/1/presse\\_uni\\_medien/pressemitteilungen/2014/Mai/Neues%20Learning%20Center%20der%20UB%20er%C3%B6ffnet/](http://www.uni-mannheim.de/1/presse_uni_medien/pressemitteilungen/2014/Mai/Neues%20Learning%20Center%20der%20UB%20er%C3%B6ffnet/), zuletzt geprüft am 21.04.2015.

**Weilenmann, Anne-Katharina (2012):** 24/7/365 x 360: die neue Zauberformel? In: Vernetztes Wissen – Daten, Menschen, Systeme. 6. Konferenz der Zentralbibliothek, Forschungszentrum Jülich 5. – 7. November 2012. Jülich: Forschungszentrum Jülich, Zentralbibliothek, Verl., S. 351-363.

**Wissenschaftsrat (2001):** Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken. S. 1-54. Online verfügbar unter <http://www.wissenschaftsrat.de/download/archiv/4935-01.pdf>, zuletzt geprüft am 28.04.2015.

**Wolters, Ursula (2006):** Lösungsorientierte Kurzberatung: was auf schnellem Wege Nutzen bringt. 3. Aufl. Leonberg : Rosenberger.

**Yi, Hua (2003):** Individual research consultation service: an important part of an information literacy program. In: Reference Services Review, Jg. 31, H. 4, S. 342-350.

## **Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit erkläre ich an Eides statt, dass ich die eingereichte Bachelorarbeit selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere als die von mir angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und die den benutzten Werken wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht habe.

Hannover, 30.04.2015,