

Andreas Degkwitz

„What about my Library?“

Eigentlich sollten Bibliotheken weniger Fragen aufwerfen als vielmehr beantworten. Andernfalls könnten sich viele fragen, warum es eigentlich Bibliotheken gibt. Da hilft auch kein Hinweis auf Defizite der persönlichen Informationskompetenz. Denn in Bibliotheken – unabhängig davon, ob virtuell oder nicht – will man Fragen einfach beantwortet wissen und mehr zunächst nicht. Wenn ich in Bibliotheken keine Antworten auf meine Fragen bekomme, frage ich mich jedoch nicht als erstes, warum es Bibliotheken gibt, sondern vielmehr in welche Richtung sie sich entwickeln sollten, damit sie meine Fragen beantworten können. Damit habe ich in Bibliotheken offenbar Glück. Denn ich bekomme so viele Antworten, dass ich zumindest in dieser Hinsicht verstehe, warum es so viele Bibliotheken gibt: Informationsinfrastruktur, virtuelle Forschungsumgebungen, Forschungsdatenmanagement, Open Access-Publizieren, Lizenzierung von E-Ressourcen, Hybrid and Blended Libraries, Retro-Digitalisierung, Lernräume, Dritter Ort, Informationskompetenzentwicklung, Kommunikations- und Medienzentren, Discovery-Systeme, Langzeitarchivierung, Hostingangebote, Automatisierung, RFID, Patron Driven Acquisition etc. etc.

Angesichts dieser Fülle an Antworten, deren Spektrum ich nicht als vollständig bezeichnen will, möchte ich allerdings gerne wissen, wo und in welchem Kontext Bibliotheken meine Fragen beantworten. Denn um ehrlich zu sein, ich habe noch nie verstanden, was eine virtuelle Forschungsumgebung eigentlich ist, bei Informationsinfrastruktur denke ich nur an die Deutsche Bahn, mit OPACs sind offenbar weder Herzschrittmacher noch schattige Plätze gemeint, mit E-Ressourcen sehe ich mich in Atomkraftwerken platziert, Discovery-Systeme lassen Abenteuer vermuten, da brauche ich meine Boots, mit Digitalisaten fühle ich mich um den Finger gewickelt, Lizenzierung hat etwas Fesselndes, Restriktives, analoge Materialien stehen offenbar im Regal und sind Open Access, aber nicht nach den Prinzipien des Open Access veröffentlicht, Forschungsdatenmanagementpläne hören sich irgendwie indiskret und deshalb sehr spannend an und Informationskompetenzentwicklung erweist sich mehr als Betreuungsangebot denn als Erwachsen werden und in der Informationsflut bestehen.

Wo auch immer ich frage, in welche Richtung sich Bibliotheken entwickeln, lächelt mich wissend ein Bibliothekar an, als wolle er mir zu verstehen geben, dass bis vor wenigen Tagen ihm selbst noch nicht bewusst gewesen sei, dass wir uns hier und heute an einem „Dritten Ort“ befinden, was nicht von der Leitung des Hauses angeordnet, sondern allein in der digitalen Transformation begründet ist. Dieser offensichtlichen Aufforderung zum Glücklichen sein kann ich nicht wider-

stehen und frage ziemlich banal, wie ich denn zu den Büchern komme. Analoge Inhalte finden sich im Regal, erwidert man mir – und ich möchte fast sagen – enttäuscht: „Haben Sie sich bereits mit unserer WEB-Site befasst?“ Was nach dem ersten Eindruck als Ablenkungsmanöver erscheint, ist auf den zweiten Blick der Weg in die richtige Richtung. Denn der entschlossene Blick, der einen der zahlreichen Bildschirme anvisiert, vermittelt mir unmissverständlich, dass ich gleich erfahre, wo es hier lang geht, und ich mich bitte nicht mit Analogem aufhalten soll, wo sich mir doch das Digitale unmittelbar „at my fingertips“ offenbart. Schade nur, dass mir das digitale Paradigma den von mir gewünschten „content“ offenbar nicht zu vermitteln vermag – leider ein „bug“ oder ein schlichtes Ressourcenproblem! Also frage ich wieder: „Wo geht es hier zum Buch?“

Auf dem Weg dorthin begreife ich endlich, was Lernräume und Forschungs-umgebungen sind: Lernräume sind „physisch“, Forschungs-umgebungen sind „virtuell“. Das hat offenbar damit zu tun, dass die akademische Weiterentwicklung mit dem Verlust von Bodenhaftung zusammenhängt. Studierende sitzen an einem Tisch und kommunizieren qua Facebook, ohne sich in die Augen zu sehen. Forschende sind überwiegend im Netz präsent und finden sich vorzugsweise qua Videokonferenz. Da fragt man sich schon, auf welcher „cloud“ es bequemer ist. Doch so langsam verstehe ich, dass Informationsinfrastruktur nicht ausschließlich mit der Deutschen Bahn in Zusammenhang steht – da stehe ich endlich vor dem Regal und siehe da: „Ihr Buch“, wie mir mein bibliothekarischer Mentor sagt, „am besten leihen Sie es unten an unseren Automaten aus.“ Das ist schon Fortschritt, sage ich mir, und strebe stracks auf einen „Selbstverbucher“ zu, der mich mit einem „Herzlich willkommen!“-Icon begrüßt.

Der Sprachmodus ist abgeschaltet, weil auch eine Maschine in einer Bibliothek nicht reden darf. Das Icon zwinkert mir zu und verzieht seine Miene in Richtung „Bitte positionieren Sie die Bücher mit dem Rücken ganz links und ziehen es über das Pad nach rechts!“ Der Bildschirm piept, doch es passiert nichts. Das Icon zwinkert mir wieder zu und verknautscht seine Miene erneut: „Bitte versuchen Sie es doch noch einmal!“ – und erneut passiert nichts. Dritter Versuch – und wieder ergebnislos: „Wenden Sie sich bitte an unser Servicepersonal!“, signalisiert der Automat, ohne zu ahnen, dass „unser Servicepersonal“ im Augenblick nicht verfügbar ist, wie mir ein handgeschriebenes Blatt am Ausleihtresen unmissverständlich vermittelt, ... tja, sage ich mir, dann will ich mir mal von meinem iPad mitteilen lassen, wie ein RFID-Gerät funktioniert und finde „mein Buch“ bei Amazon, wo ich es zu einem durchaus vertretbaren Preis als E-Book und als Hardcopy erwerben kann.

Bibliotheken werfen in der Tat viele Fragen auf und geben nicht zuletzt die Antworten darauf, wie und wohin sich Bibliotheken entwickeln oder verändern wollen. Sind Bibliotheken „business cases“? Als „technische Ungeheuer“ habe

ich Bibliotheken bereits erlebt. Vermutlich sollen sie dann innovativer werden. Mit angelegter blauer Krawatte wende ich mich an die Bibliothek und erhalte erneut beinahe so viele Antworten, wie es Bibliotheken gibt: von Mission Statements über Key Performance Indicators zur Business Strategy, top down oder bottom up via SWOT-Analysen zum Change Management, Balanced Score Card, Process Engineering und Re-Design, Soft Skill Portfolio und Lean Management etc. etc. Trotz angelegter Krawatte fällt mir ein solches Verständnis von Bibliothek recht schwer. Denn auch hier frage ich mich aufs Neue, wohin dieser Weg Bibliotheken führt. Haben doch Mission Statements oft den Charakter von Glaubensbekenntnissen, Changemanagement ist so etwas wie Konversion, Key Performance Indicators beantworten meine Fragen nur quantitativ, Qualitätsmanagement ist gleichfalls sehr statistikbesessen und ob mit der Balanced Score Card wirklich zusammen wächst, was da zusammengehört, können auch SWOT-Analysen nicht erklären, die das Beichtgeheimnis nicht kennen und im Regelfall keine Offenbarungen sind, Business Re-Design ist – ob top down oder bottom up – oft nicht mehr als das Versprechen, dass alles ganz neu und anders wird, doch am Ende des Tages mehr oder weniger alles beim Alten bleibt.

Schöne neue Welten – effizienzgetrieben und 100 % effektiv – sehe ich in den Augen der Führungskraft leuchten, die mir erklärt, dass es so etwas wie Bibliotheken eigentlich gar nicht mehr gibt, sondern heute nur noch von Information Providern und Knowledge Brokern die Rede ist. Mit einem neuen Leitbild sei, was früher Bibliothek hieß, zu einem Content-Warehouse geworden, in dem nicht mehr von Lesern und Nutzern, sondern konkret von Kunden gesprochen wird. Aktuell wird vom Benutzerausweis zur Kundenkarte mit Payback-Funktion migriert: Wer die öffentlichen Computerplätze nicht nutzt, erhält halbjährlich ein iTunes-Abonnement zum halben Preis. Der seither deutlich steigende Remote-Access habe zwar die Bewirtschaftungs- und Investitionskosten für die Gebäude gesenkt, jedoch nicht zu größerer Akzeptanz der Zielgruppe 30 plus geführt – hier ist man nun dabei, interaktive Incentives zu generieren. Erstaunlicherweise habe die Gamifizierung des WEB-Angebots aller Erwartung zum Trotz noch nicht zum Erfolg geführt. Nach anfänglich hohen Zugriffsraten gehe das Interesse daran deutlich zurück. Zugleich zeige sich eine massive Inanspruchnahme des Ticket-systems, was zwar temporär zu hoher Belastung der Helpdesks führe, doch insgesamt die konsequente Nachfrageorientierung „unseres“ Serviceportfolios bestätigt – das lasse sich mit „harten“ Zahlen belegen. Insofern seien die Spitzenwerte im Ranking kein Zufall, sondern vielmehr ein klarer Beweis für das erfolgreiche Re-Design, das die neue Business-Strategie verlangt.

Der Redefluss dieser enthusiastischen Konjunktive lässt mich etwas sprachlos zurück. Das technikgetriebene „Bibliotheksungeheuer“ hat ein „business oriented mindset“, das mich nicht an Sinn und Zweck von Bibliotheken, sondern an

Ausrichtung und Zielen ihrer Weiterentwicklung zweifeln lässt. Wenige andere Einrichtungen, die sich der Bewahrung und Bereitstellung öffentlicher Kulturgüter verpflichtet sehen, sind dem „Memory of the World“ so verpflichtet wie es Bibliotheken sind – da wirkt Tradition schon nach. Zugleich ist kaum eine andere Einrichtung, die sich dem kulturellen Erbe widmet, so sehr mit dem offenkundigen Medienwandel befasst wie Bibliotheken – da steht die Zukunft längst in der Tür! Die Gleichzeitigkeit der Nutzungserwartungen an Bücher- und Medienbestände vollkommen ungleichzeitiger Medienepochen ist ein herausforderungsvoller Spagat, der Kompetenz, Tatkraft, einen klaren Verstand und nicht zuletzt Mut erfordert. Denn offenbar werfen Bibliotheken viel mehr Fragen auf, als sie beantworten können, und ganz offensichtlich ist das eine Eigenschaft von Bibliotheken, die sie grundsätzlich charakterisiert.

Dass Bibliotheken auch Fragen beantworten können, die gar nicht an sie gestellt worden sind, ist nicht die andere Seite der Medaille, sondern widerlegt den weit verbreiteten Irrtum, dass Bibliotheken ausschließlich dem Lesen und Arbeiten dienlich sind – dem ist nicht so! Vor diesem Hintergrund ist „Discovery“ dann gänzlich anders und neu zu verstehen, da trennen Regale nicht, sondern verbinden, da kommt es zu einem Informations- und Wissenstransfer ganz anderer Art und schließlich gelingt viel häufiger als gedacht, dass virtuelle Lebensträume sich außerordentlich physisch manifestieren. Mit anderen Worten: Hätten wir Bibliotheken nicht, wir müssten Bibliotheken erfinden – und das sofort!