
Ungewöhnliche Kundengruppe?

Informationskompetenz-Veranstaltungen für die Universitätsverwaltung

Caroline Leiß, Universitätsbibliothek der Technischen Universität München

Zusammenfassung:

Die Universitätsbibliothek der Technischen Universität München (TUM) bietet mit jährlich ca. 400 Veranstaltungen und 6.000 Teilnehmern ein umfangreiches Programm im Bereich Informationskompetenz an.¹ Die Kunden sind in der Regel Studierende bzw. Angehörige der Fakultäten oder Schüler/innen und Lehrer/innen. Seit mehreren Jahren wird eine weitere Kundengruppe gezielt angesprochen: die Mitarbeiter/innen der Universitätsverwaltung und der TUM-Serviceeinrichtungen. Immobilienmanagement, Personalabteilung, Rechtsabteilung, Personalrat, Sicherheitsbeauftragte, Campus Feuerwehr: Inwieweit sind den Beschäftigten dieser Bereiche die Dienstleistungen bekannt, die über die Universitätsbibliothek genutzt werden können? Wissen die Kolleginnen und Kollegen überhaupt, dass die Bibliothek sie bei Literaturrecherche und -beschaffung unterstützen würde? Die Informationsveranstaltungen für diese Einrichtungen werden in enger Absprache mit der jeweils eingeladenen Gruppe bedarfsbezogen geplant. Sie enthalten eine Führung durch die Magazine und einen Schulungsteil, in dem ausreichend Zeit für Fragen und Diskussionen vorhanden ist.

Summary:

The University Library of Technische Universität München (TUM) offers a comprehensive information literacy programme with approximately 400 events and 6,000 participants every year. The participants are usually students, faculty staff or secondary school students and teachers. For some time, however, another target group has been specifically addressed: staff members of the university administration and service facilities, such as Property Management, Human Resources, Legal Department, Staff Council, security officers, Campus Fire Department: To what extent are the employees of these areas familiar with the services of the university library? Are they aware that the library offers help with their literature search, document delivery or information processing? For several years, the university library has been actively addressing these facilities and has invited them to information events in the library. These events are individually prepared in close consultation with the respective staff group. They include a tour of the closed stacks and a training session with plenty of time for questions and discussion.

Zitierfähiger Link (DOI): [10.5282/o-bib/2014H1S110-116](https://doi.org/10.5282/o-bib/2014H1S110-116)

Autorenidentifikation: Leiß, Caroline: GND 1015374085

OCID: <http://orcid.org/0000-0002-2792-2625>

Im angloamerikanischen Bereich wird seit längerem erforscht, welche Kompetenzen Studierende

¹ Die Zahlen beziehen sich auf das Jahr 2013. Weitere Informationen zur Universitätsbibliothek der TUM und zum Informationskompetenzangebot s. <http://www.ub.tum.de/>.

erwerben müssen, damit sie für ihren beruflichen Alltag gewappnet sind. Zunehmend mehr Hochschulbibliotheken richten ihre Aufmerksamkeit gezielt darauf, Studierende nicht nur für einzelne Studienabschnitte oder für Abschlussarbeiten auszubilden, sondern auch den späteren beruflichen Kontext zu berücksichtigen. Welche Kompetenzen im Umgang mit Informationen müssen z.B. Ingenieure, Ärzte oder Lehrer haben?

Die Fragestellung öffnet jedoch auch den Blick für eine Personengruppe, die den Wechsel in den beruflichen Alltag längst vollzogen hat, ohne möglicherweise die entsprechenden Kompetenzen im Bereich der Informationsrecherche, -beschaffung und -verarbeitung erworben zu haben: die große Gruppe der nichtwissenschaftlichen Beschäftigten an Hochschulen und Universitäten. Diese Personengruppe wird in der Regel nicht als primäre Kundengruppe der jeweiligen Bibliotheken wahrgenommen. Dass hier aber ein Informationsbedarf besteht, wird z. B. von der Hochschulrektorenkonferenz gesehen, wie im Positionspapier „Hochschule im digitalen Zeitalter: Informationskompetenz neu begreifen – Prozesse anders steuern“ von 2012 nachzulesen ist.² Dort wird ausdrücklich gefordert, Informationskompetenz als Begriff auszuweiten und „auf allen Ebenen der Institution“³ und für „jede Personalgruppe“⁴ zu fördern. Noch deutlicher: „Auch die Leitung einer Hochschule und die Dienstleistungen, mit denen Forschung und Lehre unterstützt werden, werden als Gegenstandsbereiche von Informationskompetenz betrachtet“.⁵

Die Universitätsbibliothek der TU München sieht die Verwaltung der Hochschule als eine wichtige Kundengruppe ihrer Dienstleistungen an. Für viele Kolleginnen und Kollegen der Verwaltung gehört das Recherchieren, Beschaffen und Verwalten von Informationen zum Alltag. Bestände und Dienstleistungsangebote der Universitätsbibliothek können für diese Tätigkeiten wichtig und hilfreich sein.

Die Universitätsbibliothek ist in zahlreichen Geschäftsprozessen mit der Universitätsverwaltung verbunden, sei es mit Personalstelle und Personalrat bei Einstellungsvorgängen, mit der Pressestelle im Zusammenhang mit Öffentlichkeitsarbeit, mit der Rechtsabteilung bei Vertragsprüfungen oder Reklamationen. Die Dienstleistungen der Universitätsbibliothek sind aber den wenigsten Beschäftigten in der Universitätsverwaltung vertraut.

1. Wer gehört überhaupt zur Universitätsverwaltung?

Die Organisationsbeschreibung der TU München nennt für das Sommersemester 2014 insgesamt 3.189 Personen als nicht-wissenschaftliche Beschäftigte. Zu ihnen gehören neben technischem Personal, Sekretär/innen und Werkstätten-Mitarbeiter/innen u.a. auch die Beschäftigten der Hochschulverwaltung. Das Organigramm der Universität gibt Auskunft, welche Organisationseinheiten darunter zu verstehen sind.

2 Hochschule im digitalen Zeitalter: Informationskompetenz neu begreifen – Prozesse anders steuern. Entschließung der 13. Mitgliederversammlung der HRK am 20. November 2012 in Göttingen. http://www.hrk.de/uploads/tx_szconvention/Entschliessung_Informationskompetenz_20112012_01.pdf (26.08.2014).

3 Ebd. S. 3.

4 Ebd. S. 7.

5 Ebd. S. 5.

- Zentrale Verwaltung mit Personalabteilung, Finanzabteilung, Immobilienmanagement, Rechtsabteilung und IT Servicezentrum
- Präsidialbereich mit den Schwerpunkten Berufungen, Dual Career, Projekt- und Qualitätsmanagement, Evaluierungen und Kanzlerbüro
- Hochschulreferate mit Controlling, Organisation und Planung, Corporate Communication Center, Mitarbeiterfortbildung, Messewesen, Office for Research and Innovation (inkl. Patentberatung und Projektantragsberatung), Fundraising, Sicherheit und Strahlenschutz, Referat für Studium und Lehre
- Zentrale Serviceeinrichtungen mit Alumni & Career, Ausbildungszentrum, International Center und Student Service Zentrum
- Beauftragte im Bereich Datenschutz und Gleichstellung, Personalvertretungen und die Berufsfeuerwehren der verschiedenen Standorte.

Beschäftigte, die in den hier genannten Organisationseinheiten und Aufgabenbereichen tätig sind, sollten als Zielgruppe der Universitätsbibliothek angesprochen werden.

2. Wie wird eine Veranstaltung organisatorisch und inhaltlich konzipiert?

Die Veranstaltungen werden jeweils in enger Absprache mit Vertretern/innen der angesprochenen Gruppen vorbereitet und durchgeführt. In der Universitätsbibliothek ist die Abteilung für Informationsdienste für die Veranstaltungen zuständig. Die Bibliotheksleitung wird eingebunden.

Für die erste informelle Anfrage bei der Verwaltungseinheit werden, soweit möglich und sinnvoll, bestehende Kontakte auf Arbeitsebene genutzt. Die Erfahrung zeigt, dass das Interesse der angesprochenen Kolleg/innen im Verwaltungsbereich in der Regel groß ist. Es folgt ein formales Anschreiben an die Leitung der jeweiligen Einrichtung, in dem die geplante Veranstaltung kurz beschrieben wird, oder eine persönliche Kontaktaufnahme per Telefon.

Zeitwünsche der Eingeladenen werden berücksichtigt. Eventuell werden zwei Termine vereinbart, um auch Teilzeitkräften die Teilnahme zu ermöglichen oder große Gruppen zu teilen. Alle Interessenten tragen sich auf eine von der Universitätsbibliothek vorbereitete und vorab verschickte Teilnehmerliste ein, damit die Zahl der teilnehmenden Personen eingeschätzt werden kann.

Um die Veranstaltung inhaltlich auf die Bedürfnisse der Teilnehmer auszurichten, findet ein Vorgespräch zwischen der zuständigen Bibliothekarin und der Ansprechperson der eingeladenen Einrichtung statt. Neben einer allgemeinen Einführung in die Serviceleistungen der Universitätsbibliothek sollen insbesondere die Dienstleistungen und Angebote vorgestellt werden, die unmittelbar arbeitsrelevant sind. Im Vorgespräch wird überlegt, welche Themenbereiche von Interesse sind, ob eine Einrichtung mit Primärdaten umgeht, Bildarchive vorliegen und verwaltet werden müssen oder wissenschaftsunterstützende Dienste angeboten werden. Entsprechend werden die thematischen Schwerpunkte der Veranstaltung festgelegt, sei es eine bestimmte Datenbank, der Medienserver der TU München (mediaTUM) oder eine Einführung in die Informationskompetenzangebote und die Publikationsberatung der Universitätsbibliothek.

3. Veranstaltungsablauf

Die gesamte Veranstaltung dauert ca. 1,5 Stunden. Abweichungen sind auf Wunsch einer eingeladenen Einrichtung möglich. Zwei Bibliothekar/innen sind für die inhaltliche Vorbereitung und Durchführung verantwortlich, zwei weitere Personen übernehmen die Vor- und Nachbereitung des Catering.

Manchmal schließen sich Kolleg/innen der Universitätsbibliothek den Veranstaltungen an, wenn Kontakte zu Mitarbeiter/innen der eingeladenen Verwaltungseinheiten bestehen, und nutzen Führung und Schulung zur informellen Netzwerkpflege. Auch Abteilungsleiter/innen oder die Bibliotheksleitung nehmen diese Möglichkeit zur Kontaktpflege am Rande der Führung gerne wahr.

Die Veranstaltung startet mit einer Bibliotheksführung. Sie dauert ca. 45 Minuten und umfasst einen Gang durch die Magazine. Manchmal zeigt sich, dass die Teilnehmenden noch nie in den Teilbibliotheken waren und grundlegende Informationen zur Bibliothek haben möchten. Im Magazin werden auch besondere Medienbestände gezeigt wie Rara, Dissertationen oder audiovisuelle Medien.

Da die eingeladenen Kollegen/innen oft schon lange an der Universität beschäftigt sind, entwickeln sich häufig lebhafte Diskussionen über Bestand, Organisation und Geschichte der Universitätsbibliothek sowie die Veränderungen im beruflichen Alltag. Die geführte Gruppe soll in der Regel nicht mehr als zehn Personen umfassen, damit solche Diskussionen möglich sind. Gegebenenfalls werden zwei Gruppen parallel geführt.

Anschließend wechselt die Gruppe in den Schulungsraum der Universitätsbibliothek. Um einen angenehmen Rahmen zu schaffen, wird ein kleines Catering angeboten.

Der Schulungsteil dauert ca. 30 Minuten und startet mit einem allgemeinen Überblick über Bestand und Nutzung der gedruckten und elektronischen Bestände der Universitätsbibliothek. Wichtig ist der Hinweis auf die Auskunfts- und Beratungsangebote der Universitätsbibliothek (Mailanfragen, Bibliotheks-Chat, Auskunftstelefon, persönliche Ansprechpartner für Beratungen im Bereich Literaturverwaltung und Recherche). Grundlagen der Literaturrecherche im elektronischen Katalog der Universitätsbibliothek werden kurz gezeigt.

Anschließend werden, den vereinbarten thematischen Schwerpunkten entsprechend, einzelne Datenbanken vorgestellt oder bestimmte Services der Universitätsbibliothek näher erläutert.

Abschließend wird ausreichend Zeit für Fragen und Diskussionen eingeplant. Häufig möchten die Teilnehmer der Veranstaltung ihr Bibliothekskonto aktivieren, haben konkrete Buchwünsche oder bitten um Unterstützung bei Rechercheproblemen. Oft ergibt sich hier ein Gespräch darüber, wie die Dienstleistungen der Universitätsbibliothek regelmäßig für die Arbeit der Verwaltungskolleg/innen genutzt werden können.

4. Informationskompetenz für die Verwaltung: Was brauchen die Kolleginnen und Kollegen?

An drei Beispielen sei hier gezeigt, was Informationskompetenz im beruflichen Alltag einer Hochschulverwaltung konkret bedeuten kann.

a. Corporate Communication Center

Das Corporate Communication Center (CCC) ist zuständig für die interne und externe Kommunikation der TU München. Wichtige Aufgaben umfassen Recherche und Beschaffung von Veröffentlichungen über die TU München, Erstellung und Verwaltung einer Fotosammlung, Verfassen oder Betreuen von Pressemitteilungen und weiteren Publikationen sowie die Organisation von Veranstaltungen im Umfeld des Hochschulpräsidiums.

Im Schulungsteil der Informationsveranstaltung wurden daher nach den allgemeinen Informationen folgende Angebote der Universitätsbibliothek vorgestellt:

- Datenbank *Süddeutsche Zeitung Archiv*: ermöglicht Recherche inklusive der Lokalteile zurück bis 1992, mit Volltext-Suche
- Datenbank *Library Press Display*: ermöglicht Zugang zu und Recherche in Tageszeitungen aus der ganzen Welt
- Datenbanken zu Wirtschaft und Gesellschaft wie *Statista* und *Hoppenstedt Firmendatenbank für Hochschulen*
- *Nexis* (früher *Lexis Nexis*): ermöglicht Recherche zu internationalen Presseinformationen, Firmen- und Finanzinformationen, Personen aus Wirtschaft, Politik und Zeitgeschehen, Branchendaten, Länderberichten und juristische Informationen
- Medienserver der TU München (*mediaTUM*): ermöglicht Ablage, Langzeitarchivierung und Metadatenverwaltung von Bildersammlungen sowie das Management von Primärdaten jeglichen Formats

b. Personalrat

Der Personalrat ist über sein Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrecht bei vielen Vorgängen im Personalbereich involviert. Er wirkt bei Maßnahmen zu Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz mit und bietet individuelle Beratung von Beschäftigten bei Fragen zum Tarif, Änderungen von Arbeitszeit, Problemen mit Vorgesetzten oder Kolleg/innen an. Informationsrecherche und -beschaffung im Bereich Recht und Verwaltung gehören zum Alltag. Außerdem benötigen die Angehörigen des Personalrats Zugang zu Rechtsgrundlagen im Bereich Personalrecht, Tarifrecht und Arbeitsrecht und müssen aktuellen Diskussionen in Presse und einschlägigen Zeitschriften folgen können.

Der Schulungsteil der Informationsveranstaltung wurde auf die folgenden Angebote der Universitätsbibliothek ausgerichtet:

- Rechtstexte: Datenbank *Beck online* (Volltextdatenbank zur Rechtswissenschaft, Gesetzestexte, Kommentare, Urteile)
- Datenbank *Nexis*, Datenbank *Süddeutsche Zeitung Archiv* für die Recherche nach aktuellen Pressebeiträgen

- Elektronischer Katalog der Universitätsbibliothek für thematische Recherche nach einschlägiger Fachliteratur und den Zugang zu elektronischen Medien
- Hinweis auf die Möglichkeit, der Universitätsbibliothek Literaturbeschaffungswünsche zu melden und als erster Ausleiher vorgemerkt zu werden
- Dokumentlieferdienste für nicht an der TU München vorhandene Literatur

c. International Center

Das International Center (IC) berät Studierende der TU München in Bezug auf Auslandsaufenthalte und Finanzierungsmöglichkeiten. Es betreut ausländische Studierende und Gastwissenschaftler/innen und ist zuständig für die Pflege der internationalen Beziehungen der Universität nach Vorgaben des Hochschulpräsidiums. Zum IC gehört auch das Sprachenzentrum der TU München.

Das Programm der Informationsveranstaltung umfasste neben den standardmäßig enthaltenen allgemeinen Informationen folgende Punkte:

- Nutzungsmöglichkeiten der Bibliotheksdienstleistungen vom Ausland aus, sowohl für TUM-Angehörige wie auch für externe Nutzer/innen
- Angebote der Universitätsbibliothek, die für die Vorbereitung von Auslandsaufenthalten genutzt werden können (Vorbereitungsmaterialien für Sprachzertifikate; Literatur zu interkultureller Kompetenz; Kunst- und Architekturführer)
- Angebote der Universitätsbibliothek, die von ausländischen Gaststudierenden genutzt werden können oder die eigens auf Anfrage organisiert werden (englischsprachige Bibliotheksführungen, englischsprachige Kursangebote und E-Learning in der Universitätsbibliothek)
- Angebote der Universitätsbibliothek für Wissenschaftler/innen zur Unterstützung in Forschung und Lehre

5. Erfahrungen und weitere Planung

Bisher wurden an der Universitätsbibliothek der TU München 17 derartige Veranstaltungen durchgeführt. Für einige größere Verwaltungseinheiten fanden mehrere Termine statt, um ausreichend Terminoptionen anzubieten oder große Gruppen aufzuteilen.

Die Veranstaltungen verfolgen gleichzeitig mehrere Ziele. Die Kolleginnen und Kollegen der Verwaltung erfahren, wo und wie sie die Dienste der Universitätsbibliothek in ihrer täglichen Arbeit nutzen können. Sie lernen die Beratungsangebote der Universitätsbibliothek kennen und wissen, an wen sie sich mit ihren Fragen zu Informationsrecherche und -beschaffung wenden können. Sofern die Verwaltungsmitarbeiter/innen selbst in der Betreuung von Studierenden und Fakultätsangehörigen aktiv sind, können sie bei Bedarf auf Dienstleistungen der Universitätsbibliothek verweisen oder diese – wie bei Führungen – im konkreten Fall einfordern. Oft wird auch der Blick hinter die Kulissen sehr geschätzt: kilometerlange Regale, Elektroroller, Buchförderanlage, Jahrhunderte alte Bücher sind für viele Kollegen/innen aus der Verwaltung interessant.

Aber auch aus Sicht der Universitätsbibliothek liegen die Vorteile dieser Veranstaltungen auf der Hand: Sie präsentiert sich bei der Universitätsverwaltung mit ihren Angeboten, gewinnt neue Kunden

und intensiviert gleichzeitig die universitätsinternen Netzwerke. Nicht zu unterschätzen sind die Möglichkeiten der informellen Kontaktpflege, die sich durch Vorbereitung und Durchführung der Veranstaltungen ergeben. Außerdem gewinnen die Teilnehmenden der Veranstaltungen häufig eine neue Sicht auf die Arbeit ihrer bibliothekarischen Kolleg/innen. Die Komplexität bibliothekarischer Arbeit und die Vielfalt an Informationsangeboten sind vielen Beschäftigten der Hochschulverwaltung unbekannt und werden mit Staunen und Respekt zur Kenntnis genommen.

Angehörige der Hochschulverwaltungen sind bisher eine weitgehend unentdeckte Kundengruppe für die jeweiligen Bibliotheken. Ihre Entdeckung lohnt sich und bringt für beide Seiten Vorteile: Die Verwaltung bekommt Unterstützung durch die Universitätsbibliothek und die Universitätsbibliothek erfährt eine Stärkung ihrer Position innerhalb der Universität.

Literaturverzeichnis

- Hochschule im digitalen Zeitalter: Informationskompetenz neu begreifen – Prozesse anders steuern. Entschließung der 13. Mitgliederversammlung der HRK am 20. November 2012 in Göttingen. http://www.hrk.de/uploads/tx_szconvention/Entschliessung_Informationskompetenz_20112012_01.pdf (26.08.2014).